

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE
LA NORMA ISO 9001:2008 EN DIDACTICA SUMINISTROS S.A.**

MARIA EMILCE PEREZ MANTILLA

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

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE
LA NORMA ISO 9001:2008 EN DIDACTICA SUMINISTROS S.A.**

MARIA EMILCE PEREZ MANTILLA

Proyecto de grado para optar al título de ingeniera industrial

**DIRECTOR
WALTER PARDAVE
INGENIERO METALURGICO**

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

*A Dios por darme el privilegio de la vida, por ser
la fuente de mi sabiduría y lo necesario para
lograr mis metas.*

*A mis padres, por instruirme en el camino que me
conduce a la victoria, porque me educan, me
aconsejan, me imparten valores para conducirme
correctamente y me ofrecen el sabio consejo en el
momento oportuno.*

*A mi hermana, Laura, por su colaboración,
cariño y confianza.*

*A mi familia y amigos por su grata compañía a
lo largo de mi vida.*

María Emilce.

AGRADECIMIENTOS

Al Ingeniero, Walter Pardavé Livia, Director del Proyecto, por sus aportes, colaboración, paciencia y guía en el desarrollo de este proyecto.

A Didáctica Suministros, que ha retroalimentado este proyecto, con su continua colaboración y compromiso en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

A la Universidad Industrial de Santander, por brindarme los medios con los cuales conseguí uno de los mayores logros de mi vida académica.

A todas las personas que conocí en este camino y me colaboraron cuando necesité.

TABLA DE CONTENIDO

	PÁG.
INTRODUCCION	19
1. GENERALIDADES	21
1.1 TITULO DEL PROYECTO:	21
1.2 MODALIDAD:	21
1.3.1 Autor	21
1.3.2 Tutor designado por la empresa	21
1.3.3 Director de Proyecto	21
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
1.5 JUSTIFICACION	24
1.6 ALCANCE	25
1.7 OBJETIVOS	25
1.7.1 Objetivo General	25
1.7.2 Objetivos Específicos	25
2. MARCO TEORICO	27
2.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD	27
2.2 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD	28
2.3 CONCEPTOS DE CALIDAD	29
2.4 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	31
2.5 ESTRUCTURA DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000:2005	32
2.6 ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2008	33
2.7 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	34
2.8 ¿POR QUÉ ISO 9001 ES EL TÒPICO DE MODA?	36
2.9 EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN ISO 9000	37
2.10 EL RESULTADO DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9000	37

2.11 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	38
2.12 BENEFICIOS DEL SGC	39
3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	41
3.1 RESEÑA HISTORICA	41
3.2 RAZÓN SOCIAL Y OBJETO SOCIAL	43
3.3 UBICACIÓN	43
3.4 MISIÓN	43
3.5 VISIÓN	43
3.6 VALORES CORPORATIVOS	43
3.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	45
3.9 PRINCIPALES CLIENTES DE DIDACTICA SUMNISTROS S.A.	47
3.10 PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS	49
4. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE DIDACTICA SUMINISTROS S.A.	52
4.1 CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	52
4.2 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	52
4.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	55
4.3.1 Análisis ambiente interno y externo - Matriz DOFA	55
4.3.2 Planificación organizacional: Objetivos y Estrategias	57
4.4 DIAGNÓSTICO SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN DIDACTICA SUMNISTROS S.A	58
4.4.1 Análisis del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad según la Norma NTC ISO 9001:2008	63
5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	67
5.1 SENSIBILIZACIÓN	67
5.2 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD	69
5.3 ALCANCE	70
5.4 POLÍTICA DE LA CALIDAD	70

5.5 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	71
5.6 MAPA DE PROCESOS	72
5.7 CARACTERIZACIONES DE PROCESOS	75
5.8 DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN	76
6. DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	86
6.1 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	86
6.1.1 Estructura de la documentación.	87
6.2 CONTROL DE DOCUMENTOS	90
6.2.1 Revisión, aprobación y modificación de documentos.	91
6.3 CONTROL DE REGISTROS	93
6.4 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DE LA NORMA	94
7. IMPLEMENTACIÓN	95
7.1 DIFUSIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.	95
7.1.1 Difusión y Comunicaciones internas.	95
7.1.2 Formación y Capacitación.	96
7.2 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	98
7.3 IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS	101
7.4 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	103
7.5 IMPLEMENTACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME	104
7.6 IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	105
8. EVALUACIÓN Y MEJORA	110
8.1 AUDITORÍA INTERNA	110
8.1.1 Planificación de la auditoría	110
8.1.2 Realización de la auditoría	112
8.1.3 Informe de Auditoría	114
8.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	115
8.3 MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	116

8.3.1 Plan de acciones posterior a la auditoría interna	116
8.3.2 Acciones de mejoras	119
8.3.2.1 Otras acciones de Mejora:	119
8.4 CONTRATACIÓN DEL ENTE CERTIFICADOR	120
9. CONCLUSIONES	122
10. RECOMENDACIONES	124
BIBLIOGRAFÍA	126
ANEXOS	128

LISTA DE FIGURAS

	PÁG.
Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos	36
Figura 2. Cadena de Suministros	39
Figura 3. Implementación del Sistema	40
Figura 4 Organigrama de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.	45
Figura 5. Nivel de desempeño de DIDACTICA SUMINISTROS respecto a los requisitos de la NTC 9001:2008	64
Figura 6. Mapa de Procesos	74
Figura 7. Caracterizaciones DIDACTICA SUMINISTROS S.A.	75
Figura 8. Estructura documental del sistema de la calidad	89
Figura 9 Formato de Solicitud de Acciones Correctivas/Acciones Preventivas	107
Figura 10. Formato de Solicitud de Acciones Correctivas/Acciones Preventivas	108

LISTA DE TABLAS

	PÁG.
Tabla 1. Matriz DOFA de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.	56
Tabla 2. Criterios de Evaluación para la Norma NTC ISO 9001:2008 en DIDACTICA SUMINISTROS	59
Tabla 3. Diagnóstico del SGC según la Norma NTC ISO 9001:2008	60
Tabla 4 Cronograma de actividades para la sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad	68

LISTA DE ANEXOS

	PÁG.
ANEXO A MANUAL DE CALIDAD	128
ANEXO B CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS	151
ANEXO C PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	172
ANEXO D LISTADO MAESTRO Y CONTROL DE REGISTROS	194
ANEXO E PERFILES DE CARGO	202
ANEXO F PLAN DE ENTRENAMIENTO Y/O CAPACITACIÓN	248
ANEXO G EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	250
ANEXO H INDICADORES DE GESTIÓN	252
ANEXO I PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA	273
ANEXO J SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	299
ANEXO K FORMULARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	301
ANEXO L INSTRUCTIVOS DE LOS PROCESOS	308
ANEXO M FOTOS DIDACTICA SUMINISTROS S.A	352

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

AUDITORÍA: Es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios acordados.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes.

CLIENTE: Organización o individuo que recibe un producto ó servicio.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CORRECCIÓN: Es una acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

EFICACIA: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

MEJORA CONTINUA: Es la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos del cliente o usuario.

NO CONFORMIDAD: El incumplimiento de un requisito.

OBJETIVO DE LA CALIDAD: Algo ambicionado, pretendido o relacionado con la calidad.

ORGANIZACIÓN: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

POLÍTICA DE CALIDAD: Son las directrices y objetivos generales de una organización relativos a la calidad para dirigirla a la mejora continua a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

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

REGISTRO: Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REVISIÓN: Es la actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

SATISFACCION DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

RESUMEN

TITULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN DIDÁCTICA SUMINISTROS S.A.¹

AUTOR: María Emilce Pérez Mantilla ²

PALABRAS CLAVES

Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2008, Manual De Calidad, Política De Calidad, Objetivos De Calidad, Caracterización De Los Procesos,

DESCRIPCIÓN

Este documento contiene la forma en la cual se planea, documenta, implementa, mide y verifica un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la norma técnica Colombiana ISO 9001: 2008 en DIDACTICA SUMINISTROS S.A, para permitirle a esta última el fortalecimiento de sus mecanismos de seguimiento, control y la mejora de cada uno de sus procesos

Para dar inicio al desarrollo del proyecto se realiza un diagnóstico de la situación en la cual se encontraba la empresa al inicio del proyecto. Con base en estos resultados, la información y participación del personal de la empresa se definen los procesos con los cuales se crea el sistema de gestión de la calidad, política de calidad, objetivos de calidad, manual de calidad, procedimientos, caracterizaciones, registros y demás documentos necesarios.

El paso siguiente una vez documentado el sistema, fue definir los indicadores de gestión que proporcionaran información que facilite el control de cada proceso. Estos indicadores de gestión servirán para alimentar el cuadro de mando que le permite a la gerencia medir la eficacia del sistema de acuerdo a la frecuencia establecida.

Estos resultados de medición junto con el desarrollo de la revisión por la dirección y las auditorías internas muestran como las acciones correctivas y/o preventivas que se realicen al sistema dan la pauta para la mejora continua; claro esta que todo este proceso en conjunto se desarrolló bajo la continua sensibilización y capacitación de toda la organización para lograr adaptarla a la nueva cultura de DIDACTICA SUMNISTROS S.A.

¹ Proyecto De Grado

² Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniería Industrial, Director: Ingeniero Walter Pardave.

SUMMARY

TITLE: SYSTEM OF MANAGEMENT OF QUALITY BASED ON THE REQUIREMENTS OF STANDARD ISO 9001:2008 IN DIDACTICAS SUMINISTROS S.A.³

AUTHOR: María Emilce Pérez Mantilla⁴

KEY WORDS System of Management of Quality, ISO 9001:2008, Manual Of Quality, Policy Of Quality, Objectives Of Quality, Characterization Of the Processes,

DESCRIPTION

This document contains the steps of how a System of Management of Quality is planned, documented, implemented, measured and verified under the outlines of the technical Colombian standard ISO 9001:2008 in DIDACTICA SUMINISTROS S.A. to allow it to strengthen its mechanisms for monitoring, controlling and improving each of their processes.

In order to start development of the project, a diagnosis is made of the status of the company at the beginning. Based on these results, the information and participation of the staff of the company defines the processes which creates the system of management of the quality, policy of quality, objectives of quality, necessary manual of quality, procedures, characterizations, registries and other documents.

The next step, once the system has been documented, is to define the indicators of management to provide information to facilitate the control of each process. These indicators of management will serve to feed the control panel that allows the managers to measure the effectiveness of the system according to the established frequency.

These results of measurement along with the development of the revision by the managing staff and the internal audits, show how the remedial and/or preventive actions made to the system give the rules for the continuous improvement; of course that all this process altogether was developed under the continuous awareness and training of all the organization in order to manage to adapt it to the new culture of DIDACTICA SUMNISTROS S.A.

³ Project Degree

⁴ Faculty of Mechanical Engineerings Physical, School of Industrial and Enterprise Studies, Industrial Engineering, Director: Engineer Walter Pardave.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el proceso de certificación es un tema muy conocido en el ámbito empresarial de todos los sectores de la economía mundial. Este es un fenómeno creciente, en el que la industria exige cada vez más certificados para aprobar negociaciones que garanticen la calidad de los productos y el bienestar de las organizaciones.

Los sistemas de calidad basados en reglamentos y procedimientos estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial representan, desde hace algunos años, la mejor opción para las empresas de todos los tipos y tamaños que se desenvuelven en diferentes industrias, empresas comprometidas a involucrar procedimientos adecuados y eficientes que reflejen un alto grado de calidad y mejora continua. A diferencia de muchos programas de mejora continua de la calidad, la implantación de estándares, como las normas ISO 9001, no caduca, sino que se renuevan en forma dinámica logrando mantener niveles máximos de calidad en forma permanente. La certificación ISO 9001, para una empresa determinada, no significa la eliminación total de fallas en sus procesos internos, pero ofrece métodos y procedimientos eficaces sistematizados para determinar las causas de los problemas para luego corregirlos y evitar que estos se repitan nuevamente.

La apertura de nuevos mercados a nivel mundial, y la desaparición de barreras comerciales, ha ayudado a establecer un nuevo orden, donde los que sobreviven son los que se pueden adaptar a estas nuevas condiciones. Es por esto, que muchas empresas, entre estas la de objeto en estudio DIDACTICA SUMINISTROS S.A. adelantan procesos de certificación en calidad, con el fin de superar sus falencias e implantar procesos estandarizados.

A continuación se muestra todo el proceso de diseño, desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad para la certificación del cumpliendo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 en DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

1. GENERALIDADES

1.1 TITULO DEL PROYECTO:

Sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

1.2 MODALIDAD:

Práctica Empresarial

1.3 RESPONSABLES:

1.3.1 Autor

María Emilce Pérez Mantilla Código: 2022695
Estudiante de Ingeniería Industrial

1.3.2 Tutor designado por la empresa

Ing. FERNANDO ARISTIZABAL
Consultor Certificado por BVQI

1.3.3 Director de Proyecto

Ing. WALTER PARDAVE LIVIA

Universidad Industrial de Santander.

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día, el término Servicio al Cliente se hace más popular, y es agradable el pensar que en la próxima oportunidad que se solicite un servicio se reciba un trato como verdaderos clientes.

El interés principal de cualquier empresa u organización debe ser la calidad de sus productos y servicios, debido que al tener clientes satisfechos traerá como consecuencia mejores ganancias para la empresa ya que retiene clientes a su favor. Esta característica de retener clientes es el aspecto más importante de cualquier empresa, y en una empresa de servicios es aun más importante porque para ellas el éxito depende de “cómo” brinden este servicio.

Para lograr el éxito deseado el gerente debe conocer las características de un excelente servicio (son las observables por el cliente y están sujetas a su evaluación) y entrega de servicio (son los procesos a través de los cuales se entrega el servicio al usuario pero que pueden no ser vistos por el cliente).

Enfoque al cliente, mejora continua, enfoque basado en procesos, son algunos elementos claves para dirigir y operar una organización con éxito, según la norma ISO 9001:2008, por lo que son términos que se desarrollan ampliamente en el Modelo de la Mejora Continua.

Toda organización de servicios debe estar en la capacidad de evaluar sus características, con el objetivo de establecer periódicamente si satisfacen al cliente. Las personas convencidas de la mejora de calidad, hacen de ella su máxima prioridad para satisfacción de sus clientes. Establecen relaciones de

trabajo con ellos y permanecen alertas a necesidades cambiantes y hacen lo que sea requerido para satisfacerlas. Pero aun la gente mas convencida no puede satisfacer a todos los clientes todo el tiempo, y como todo el mundo, ocasionalmente tendrán que enfrentarse a clientes descontentos. A nadie le gusta tratar con clientes insatisfechos. Sin embargo, sorpresivamente, hay quienes los tratan con habilidad, viendo en la insatisfacción una especie de regalo, al mismo tiempo que un aviso y una oportunidad de mejorar, y que es mas, realizan actos positivos para descubrirlos, resolverlos y encontrar caminos para prevenirlos.

Lo anteriormente planteado, lleva a la conclusión que el problema principal que pueda enfrentar toda empresa es la insatisfacción del cliente, este aspecto genera un impacto negativo a largo plazo a la empresa, por las siguientes razones: “por cada cliente insatisfecho hay 10 personas detrás de el”, de esta teoría, se deriva que cada cliente que no está contento con el servicio o producto se encarga de contarlo a 10 personas más.

Es por estas razones que la dirección de la empresa es consciente de la situación descrita anteriormente, por ende está comprometida con el mejoramiento continuo, que se fundamenta en una mejor satisfacción de sus clientes, en la calidad del servicio, en la optimización de todo tipo de recursos, en la capacitación del talento humano (estableciendo claramente responsabilidades), y en la estandarización de procesos, que aseguren la permanencia a través del tiempo de DIDACTICA SUMINISTROS S.A⁵

⁵ http://www.elprisma.com/apuntes/ingenieria_industrial/iso9000/default4.asp

1.5 JUSTIFICACION

El cambio es en la actualidad el protagonista permanente del desarrollo de las organizaciones y ejerce un influjo en la competitividad, la cual se hace cada vez más necesaria para afrontar nuevos retos.

La apertura económica y la globalización de la economía son fenómenos imparable. Son una realidad que hay que afrontar inteligentemente. Y DIDACTICA SUMINISTROS S.A. no ha sido ajena a tal realidad. Ella misma viene experimentando procesos de cambio y proyectándose cada vez más hacia el cumplimiento de su Misión y hacia el logro de su Visión.

Es bajo estos contextos, regional, nacional e internacional donde se ve la necesidad de formar líderes multiplicadores en la comprensión, manejo, implementación y auditoría de la normatividad ISO 9001:2008, para todas las organizaciones que quieran sobrevivir, crecer y desarrollarse bajo un modelo competitivo de Calidad orientado hacia la satisfacción y el mejoramiento de la Calidad de Vida de la Sociedad.

La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad es necesaria para lograr el buen desempeño de los trabajadores, mejorar el servicio y asegurar la permanencia y el desarrollo de la organización en el mercado al corto, mediano y largo plazo. Hay que tener en cuenta que solamente permanecerán en el mercado las empresas que satisfagan las expectativas de sus clientes.

Es por esta razón que DIDACTICA SUMINISTROS S.A. es consciente de la necesidad de tener una ventaja competitiva en la prestación del servicio. Para lograrlo debe ofrecer a sus clientes servicios de excelente calidad, respaldado por normas internacionales, como es el caso de la Norma ISO 9001:2008.

1.6 ALCANCE

Abarca desde la realización del diagnóstico, documentación de cada uno de los procesos de la empresa, los informes del avance de la implementación, las capacitaciones necesarias en diferentes temas que apoyen el proyecto y la implementación del sistema de gestión de Calidad; hasta la segunda auditoría interna con sus respectivas propuestas de mejoras a los hallazgos encontrados en la misma, dentro de la empresa DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Objetivo General

Diseñar, documentar e implementar un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma técnica Colombiana ISO 9001:2008 en **DIDACTICA SUMINISTROS S.A.**

1.7.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de **DIDACTICA SUMINISTROS S.A** frente a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008
- Establecer un comité de calidad en la empresa.
- Capacitar al personal sobre la importancia de la implementación del sistema de gestión de la calidad.
- Definir y capacitar el equipo Auditor.
- Fijar el alcance del sistema de gestión de la calidad
- Crear una política de calidad adecuada a las necesidades de la organización y sus clientes
- Definir objetivos de la calidad y establecerlos dentro de la organización.

- Identificar cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión de la calidad.
- Elaborar un mapa de procesos, y diferenciarlos en estratégicos, operativos y de apoyo.
- Caracterizar cada uno de los procesos de la organización.
- Diseñar y documentar los elementos aplicables de la norma para el funcionamiento de sistema de gestión de la calidad
- Crear un manual de calidad
- Establecer un manual con los procedimientos exigidos por la norma y necesarios para el correcto desarrollo de DIDACTICA SUMINISTROS S.A
- Identificar, crear e implementar los registros necesarios para suministrar evidencias de la efectividad del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Definir y establecer los indicadores necesarios para los procesos del Sistema de Gestión de Calidad que permitan medir y controlar la mejora de los mismos.
- Definir e implementar el cuadro de mando.
- Realizar dos auditorías internas con el fin de encontrar las debilidades del sistema de gestión de la calidad
- Proponer las mejoras al SGC.
- Realizar acciones correctivas y/o preventivas.
- Hacer la solicitud a la entidad certificadora para la Auditoría de Certificación.

2. MARCO TEORICO

2.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD

La evolución del concepto de calidad ha sido muy dinámica. Se ha ido acomodando a la evolución de la industria, donde se desarrollaron diversas teorías, conceptos y técnicas, hasta llegar a lo que hoy se conoce como calidad total.

Estas teorías se han desarrollado en países como Estados Unidos y Japón donde han surgido diferentes corrientes y autores que han aportado nuevas ideas enriqueciendo los principios de calidad en su aplicación a los diferentes ámbitos de las empresas y las situaciones cambiantes del mercado.

El concepto de calidad que se establece en la Norma NTC ISO 9000:2005 generaliza conceptos que han abarcado la evolución de calidad desde cumplir las especificaciones sin importar el costo, hasta llegar a la importancia del cliente y de la organización.

La Norma NTC ISO 9000:2005 define el concepto de calidad como “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”⁶

⁶ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Fundamentos y vocabulario. Términos relativos a la calidad. Bogotá: ICONTEC, 2009. p. 9: il. (NTC ISO 9000:2005)

2.2 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

La gente piensa que la calidad es un fenómeno actual, y que las empresas han descubierto lo que significa. Esto no es en absoluto cierto, Ya en la edad media existe constancia de artesanos que fueron condenados a ser puestos en la picota por vender un alimento en mal estado. Y es que la calidad era un tema muy importante en aquella época, dada la escasez de productos que existía.

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

En 1931, Walter E. Shewart (1891-1967), saca a la luz su trabajo “economía y control de calidad en la producción”, precursor de la aplicación de la estadística a la calidad. Este trabajo es aprovechado por otros estudiosos de la época como base de ulteriores desarrollos en el mundo de la gestión de la calidad. Además da la coincidencia de que el ejército de los Estados Unidos decide aplicar muchas de sus ideas para la fabricación en serie de maquinaria de guerra.

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

A partir de finales de los años 70, la industria occidental se da cuenta de la desventaja que sufre respecto a los productores japoneses, y empieza a imitar sus filosofías de gestión, sobre todo a raíz de un cambio de actitud de los consumidores, que cada vez se ilusionan más por productos de elevada calidad a precio competitivo. Es paradójico pensar que estas ideas partieran de científicos americanos, pero que su industria se mostrara reticente a aplicarlas.⁷

Es a partir de estos años cuando se empieza a hablar de aseguramiento de la calidad en las empresas, y cuando surgen las primeras normas que regulan la gestión de la calidad.

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

2.3 CONCEPTOS DE CALIDAD

ISO: Es el acrónimo de: “Internacional Organization for Standardization” que significa: “Organización Internacional de Normalización”, es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. Fundada en 1947, como una entidad sin ánimo de lucro en la que participan más de 140 países de todo el mundo, su sede matriz se encuentra en Ginebra (Suiza) y se dedica a la tarea de redacción y publicación de normas de todo tipo.

⁷ Fundamentos de Gestión de Calidad. Curso Virtual ISO 9001. SENA Colombia 2006. Modulo1

La misión de ISO es promover el desarrollo de la estandarización y de las actividades relacionadas en el mundo, con la idea de que facilita el cambio internacional de bienes y servicios, y la cooperación que se desarrolla en las esferas de la actividad intelectual, la actividad científica, tecnológica y económica. El trabajo de la ISO causa los acuerdos internacionales que son publicados como Normas Internacionales.

La ISO es una palabra, sacada del griego isos, que significa (pensando) "igual", es la raíz del prefijo "iso-" que ocurre en un anfitrión de términos(condiciones), como "isométrico" (de medida igual o dimensiones) "y la isonomía" (la igualdad de leyes, o de la gente antes de la ley).

"De igual" "al estándar", la línea de pensamiento que condujo a la opción "de ISO" como el nombre de la organización es fácil de seguir. Además, el nombre la ISO es usado en el mundo entero para denotar la organización, así evitando la plétora de siglas que son resultado de la traducción " de la Organización Internacional para la Estandarización " en las lenguas diferentes nacionales de miembros, por ejemplo. IOS en inglés, OIN en francés (de Organización internacional de normalización). Independientemente del país, la forma corta del nombre de la Organización es siempre la ISO.

Calidad: es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Sistema de gestión de la calidad: Se define como gestión de la calidad a las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la

calidad. Bajo este enfoque la gestión de la calidad incluye los siguientes elementos:

Planificación de la calidad: Como el establecimiento de los objetivos de la calidad y la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Control de la calidad: Orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Aseguramiento de la calidad: Orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Mejora de la calidad: Orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia, la eficiencia o la trazabilidad.

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

Proceso: Es una serie de pasos o acciones que dan como resultado algo; un proceso representa una acción, algo que se realiza y agrega valor.

Principio: Son pautas y parámetros del comportamiento humano.

2.4 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- a) Organización orientada al cliente. Las organizaciones dependen de sus Clientes y por lo tanto deben comprender sus requisitos presentes y futuros, para satisfacer estos mismos y esforzarse en exceder sus expectativas.

- b) Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Estos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual involucren totalmente al personal, para lograr los objetivos de la organización.
- c) Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de esta.
- d) Enfoque basado en procesos:** Cuando las actividades y los recursos de la organización se gestionan como un proceso, los resultados deseados por está se alcanza de forma eficiente.
- e) 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.
- f) Mejora continua:** Entiéndase que la mejora continua debe ser un objetivo permanente de la organización para lograr el desempeño global de ésta.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** La información y el análisis de datos son un medio para tomar decisiones eficaces.
- h) Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor:** Una relación mutuamente beneficiosa entre la organización y sus proveedores aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.5 ESTRUCTURA DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000:2005

- ISO 9000:2005. Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y presenta las definiciones universales de la terminología específica relacionada con la calidad.
- ISO 9001:2008. Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplan los requisitos de sus

clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

- ISO 9004:2000. Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y de las partes interesadas a través de la continua satisfacción del cliente, del mejoramiento continuo, teniendo en cuenta además, el uso óptimo de los recursos, es decir buscando la eficiencia del sistema.
- ISO 19011. Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

2.6 ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2008

- Sistema de gestión de la calidad: En este numeral se establecen los requisitos generales del sistema de gestión de la calidad como son, la identificación, secuencia e interacción de los procesos, también se establecen las disposiciones sobre la documentación básica que se desarrollará dentro de la organización, mediante la cual se controlará el sistema de gestión de calidad.
- Responsabilidad de la dirección: Contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.
- Gestión de los recursos: La Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión. En primera instancia es importante determinar cuáles son los recursos necesarios, y definir luego los requisitos para cada uno de ellos.

- Realización del producto: Aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.
- Medición, análisis y mejora: Aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.⁸

2.7 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos para el desarrollo, implantación y mejora de la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de que las entradas sean transformadas en salidas, puede considerarse como un proceso. Frecuentemente la salida de un proceso forma directamente la entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones entre estos procesos, así como su gestión, puede denominarse “enfoque a procesos”.

⁸ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION (ICONTEC) NTC ISO 9000:2005. Sistema de Gestion de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario

Una ventaja del enfoque a procesos es el control continuo que proporciona sobre los puntos de unión entre los procesos individuales dentro del propio sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, un enfoque de este tipo enfatiza la importancia de

- a)** La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b)** La necesidad de considerar los procesos en términos de valor añadido,
- c)** La obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos, y
- d)** La mejora continua de los procesos sobre la base de mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1. El modelo reconoce que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como entradas. El monitoreo de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente del grado en que la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

NOTA Adicionalmente, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA). PHVA 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.⁹

Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos

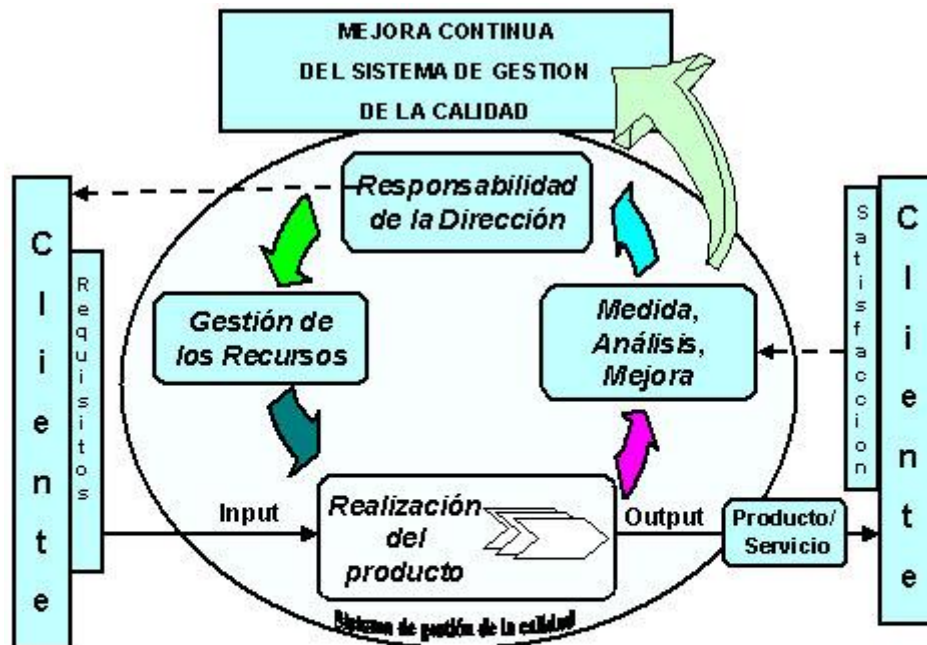


Fig. 1 Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos

- Actividades que agregan valor
- - - - - Flujo de información

FUENTE: <http://www.hormigones.com.ve/contenido-iso9001.htm>

2.8 ¿POR QUÉ ISO 9001 ES EL TÓPICO DE MODA?

- ISO 9000 rebaso el territorio europeo y se ha convertido en la norma de calidad en casi todo el mundo.

⁹ <http://www.hormigones.com.ve/contenido-iso9001.htm>

- ISO 9000 convierte la selección de nuevos proveedores en algo más objetivo y menos costoso.
- Todos buscan proveedores calificados.

2.9 EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN ISO 9000

- Incrementara la producción.
- Elevara la calidad del producto o servicio.
- Reducirá los gastos generales.
- Estimulara la creatividad.
- Reducirá el desperdicio y exceso de mano de obra.
- Estimulara el trabajo en equipo.

2.10 EL RESULTADO DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9000

- Se convertirá en valiosa herramienta de mercadeo.
- Atraerá nuevos clientes.
- Atraerá nuevos mercados.
- Hará destacar nuestra compañía.
- Reducirá los inconvenientes del producto.
- Será el trampolín para nuestro éxito futuro.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implantación del sistema de gestión de la calidad de una organización está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. No es el propósito de esta Norma

Internacional sugerir uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos de los productos. La información identificada como “NOTA” se presenta a modo de guía para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los requisitos reglamentarios y los propios requisitos de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

2.11 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. Consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Figura 2. Cadena de Suministros

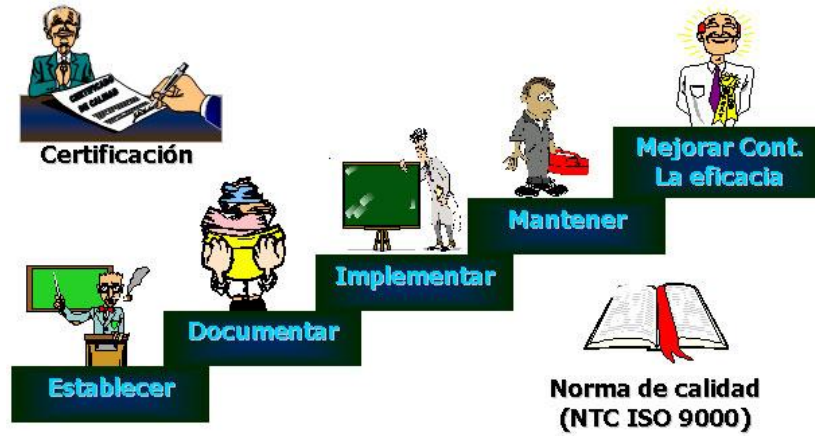


FUENTE: <http://www.hormigones.com.ve/contenido-iso9001.htm>

2.12 BENEFICIOS DEL SGC

- Una filosofía más de prevención que de corrección.
- Mejora del desempeño, coordinación y productividad.
- Mayor orientación hacia sus objetivos empresariales y hacia las expectativas de los clientes.
- Logro de satisfacción de los clientes.
- Un alto nivel de confiabilidad de la dirección.
- Reducción de desperdicios y reproceso.
- Una comunicación consistente dentro del proceso y entre usuarios, proveedores y clientes.
- Logro y mantenimiento de la calidad de los productos y servicios a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de los clientes.
- Una revisión continúa de los puntos críticos del proceso o servicio.

Figura 3. Implementación del Sistema
E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA



FUENTE: <http://www.hormigones.com.ve/contenido-iso9001.htm>

3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

3.1 RESEÑA HISTORICA

Didáctica Suministros S.A. fundada el 22 de Junio de 1981 en la ciudad de Bucaramanga, con matricula mercantil No.05-017757-04, dedicada a la compra y venta de artículos de papelería, útiles escolares, útiles de oficina, útiles equipos de oficina, línea de tecnología, línea de aseo, línea de cafetería y material didáctico en general.

Actualmente se encuentra dirigida por Natalia María Escobar Lopera, Administradora de Empresas egresada de la Universidad Autónoma de Bucaramanga y Especialista en Gerencia de Mercadeo, quien desde niña mostro interés por el progreso de su empresa Familiar.

DIDACTICA SUMNISTROS S.A. es el nombre que actualmente presenta esta organización, cambio realizado en el mes de Marzo del año en curso, debido al ampliación de su portafolio; meses atrás se encontraba designada por el nombre de Papelería Didáctica S.A. anteriormente a este nombre era llamada: Librería y Papelería Didáctica Ltda, porque en esa época estaban dedicados a la compra y venta de textos y papelería en general donde su mercado fuerte eran las instituciones educativas; esta empresa inicia con dos socios: Omar Escobar y Rocio Lopera De Escobar; quienes se encontraban ubicados en la Calle 36 No. 23-07 Segundo Piso; esta idea surge de la necesidad de hacerse independiente y de crecer como empresarios, ya que se contaba con la experiencia del Señor: Omar Escobar quien en su historia laboral en la ciudad de Medellín adquirió conocimientos en el manejo de papelerías, y es así como decidieron incursionar

en el mercado de Bucaramanga que en ese tiempo en dicha ciudad no poseía gran auge.

Con el tiempo se hizo necesario la incursión de varios de cargos por el crecimiento de la organización entre ellos se encontraban la Secretaria, Vendedores, Mensajeros que prestaban el servicio a domicilio que en ese tiempo no existía en las empresas, entre otros cargos.

Para el año 2000, viendo el crecimiento de la empresa y por idea de una de las socias de la empresa Lina María Escobar, se toma la decisión de sistematizar todos los procesos de la PAPELERIA DIDACTICA S.A generando así la optimización de los recursos.

Con el transcurrir de los años DIDACTICA SUMINISTROS S.A se ha caracterizado por trabajar bajo la promoción de un ambiente laboral adecuado y de sus valores fundamentales: respeto, colaboración, autonomía, responsabilidad, trabajo en equipo y comunicación; además cuenta con personal altamente calificado para atender a sus clientes de la mejor manera, y ofrecer una excelente asesoría en cuanto a productos, para que sus compradores obtengan lo que realmente necesitan y al precio justo.¹⁰

Didáctica Suministros busca prestar un servicio líder, rápido y eficaz a sus clientes. Por eso: “Somos los mejores, **DIDÁCTICA SUMNISTROS S.A.:** Eficiencia a su servicio”

¹⁰ Consulta Directa a DIDACTICA SUMNISTROS S.A

3.2 RAZÓN SOCIAL Y OBJETO SOCIAL

DIDACTICA SUMISTROS S.A.

3.3 UBICACIÓN

Calle 48 No.22-56
Bucaramanga – Santander

3.4 MISIÓN

Somos la solución integral de suministros empresariales, que les permite a nuestros clientes enfocar sus esfuerzos en el desarrollo de su objetivo principal.

3.5 VISIÓN

En el año 2012 DIDÁCTICA SUMNISTROS S.A. seremos la empresa de suministros empresariales líder a nivel regional y contaremos con una importante base de clientes con presencia nacional, quienes nos reconocerán por prestar un excelente servicio con Calidad, acompañados de un Talento Humano capacitado, comprometido, en permanente desarrollo y Socialmente Responsable.

3.6 VALORES CORPORATIVOS

Respeto
Colaboración

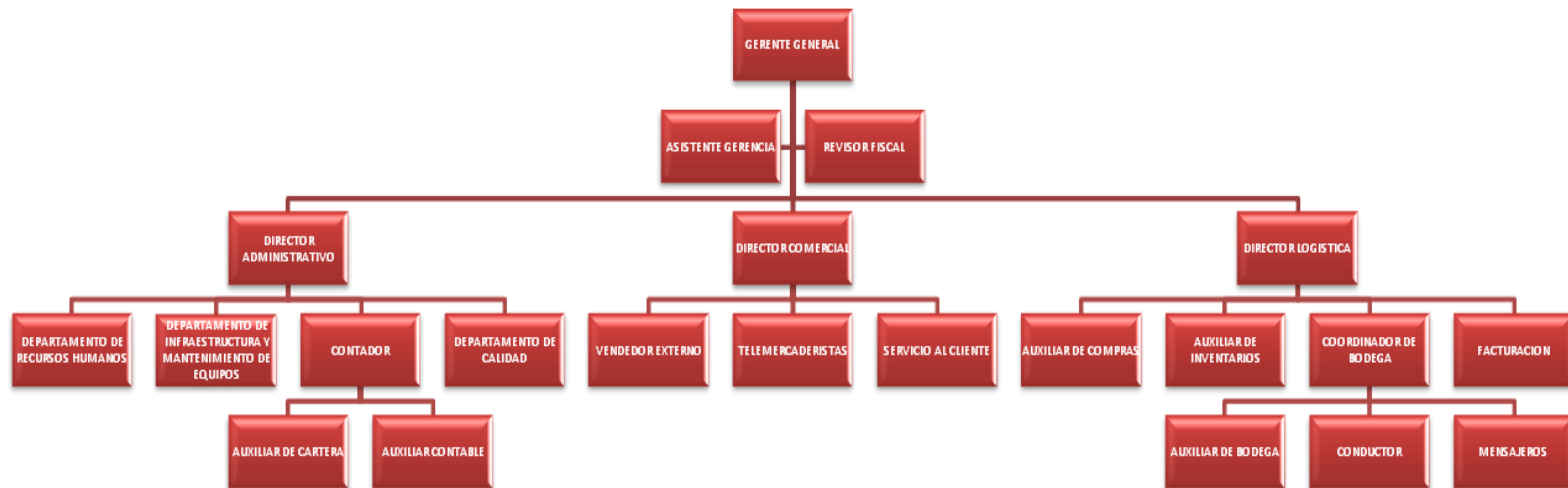
Responsabilidad
Autonomía
Trabajo en Equipo
Comunicación

3.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La empresa se divide en tres áreas principales, el área Administrativa, Comercial y Logística.

El organigrama de DIDÁCTICA SUMINISTROS S.A. es el siguiente:

Figura 4 Organigrama de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.



FUENTE: Autora del Proyecto

3.8 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **LINEA DE UTILES DE OFICINA:**
 - ARCHIVO
 - ESCRITURA
 - ESCRITORIO
 - ACCESORIOS PARA ESCRITORIO
 - CORRESPONDENCIA
 - CINTAS Y PEGANTES
 - PAPELES
 - REGISTROS DE DATOS
 - LAMINACION Y EMPASTE
 - ENTRE OTROS...

- **LINEA DE EQUIPOS DE OFICINA:**
 - ARCHIVO Y PRESENTACION
 - MUEBLES DE OFICINA
 - SEGURIDAD Y CONTROL
 - ENTRE OTROS...

- **LINEA DE TECNOLOGIA:**
 - ACCESORIOS
 - ALMACENAMIENTO DE DATOS
 - IMPRESORAS
 - PROTECCION
 - COMPUTADORES
 - ENTRETENIMIENTO
 - INSUMOS DE TECNOLOGIA

- **LINEA DE ASEO:**
 - DESECHABLES
 - JABONES Y LIQUIDOS
 - ESPONJAS Y PAÑOS
 - ACCESORIOS
 - PAPELES Y TOALLAS
 - IMPLEMENTOS DE ASEO
 - ENTRE OTROS...

- **LINEA DE CAFETERIA:**
 - CAFETERIA
 - IMPLEMENTOS CAFETERIA¹¹

3.9 PRINCIPALES CLIENTES DE DIDACTICA SUMNISTROS S.A.

- ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA
- ALIAR S.A
- AVIDESA MAC POLLO S.A
- AVIFONCE S.A.
- AVIMOL S.A.
- BAVARIA S.A.
- CAMPOLLO S.A
- COHOSAN
- COMFENALCO
- COMULTRASAN FINANCIERA LTDA
- COOMEVA EPS S.A

¹¹ Consulta Directa a DIDACTICA SUMINISTROS S.A

- COOPROFESORES
- COPETLAN LTDA
- DISTRAVES S.A.
- ECOPETROL S.A
- EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA
- EMPRESA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER
- EXTRUCOL S.A.
- FENIX CONSTRUCCIONES S.A.
- FRIGORIFICO VIJAGUAL
- FUNDACION MUNDIAL DE LA MUJER
- HARINERA PARDO
- HIGUERA ESCALANTE
- ICONTEC
- INSURCOL LTDA
- LECHESAN S.A
- MARVAL S.A
- MERCADEFAM S.A
- NORGAS S.A
- PETROSANDER (COLOMBIA) INC.
- PIMPOLLO S.A
- PROURBE S.A
- SALSAMENTARIA SANTANDER LTDA.
- SUPERMERCADO MAS POR MENOS S.A
- TRANSPORTADORA DE GAS DEL INTERIO
- **UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**
- URBANAS S.A.¹²

¹² Consulta Directa a DIDACTICA SUMNISTROS S.A

3.10 PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

- CACHARRERIA DELHER
- FERRETERIA Y SURTIDORA LA PAZ
- BENJAMIN MARTINEZ SUAREZ
- COMERCIAL TAIWAN
- GRICELDO FERNANDEZ CIPAGAUTA
- JORGE ELIECER ALVAREZ
- SCRIBA S.A.
- ALMACENES SOLUCIONES YA
- DISTRIBUCIONES MAGALY
- CACHARRERIA NACHO
- JOSE ABELARDO GIRALDO ARISTIZABAL
- PLASTILINA GITANA
- GRANERO ORIENTAL
- PRODUCTOS RANK
- DORICOLOR S.A
- COMPAÑÍA MANUFACTURERA ONIX
- DIMENSIONAL DE DISTRIBUCIONES
- OFIMARCAS LTDA
- LEDAKON S.A.
- EXYWORK LTDA
- IMPRESISTEM S.A.
- BICO INTENACIONAL S.A.
- AMANOS ELECTRONICS
- FABRIFOLDER S.A.
- SUMINICAL DE ANTIOQUIA S.A
- PRESS-APLIQUE LTDA
- ICON LTDA

- SURTIOFICINAS S.A.S
- DISTRIBUCIONES GRANABASTOS
- ALHUM LTDA
- TESA TAPE COLOMBIA LTDA
- MERCANTIL DEL NORTE
- SISTEMA DE INFORMACION VARIABLE S.A
- IMPORT OFFICE LTDA
- MAICITO S.A.
- COPSERVIR LTDA
- POLUX SUMNISTROS S.A
- LEGIS S.A
- INDISTRI S.A.
- SANFORD COLOMBIA S.A
- DETERGENTES LTDA
- AUROS S.A.
- DISPAPELES
- INDUSTRIAS FULLER PINTO S.A
- FASOR S.A.
- ARTECMA LTDA
- INDUCONTABLES LTDA
- UNIBOL S.A
- INDUSTRIAS BOSTON
- DISTRIBUCIONES PASTOR JULIO
- COOPERATIVA DE IMPRESORES Y PAPELEROS DEL ORIENTE LTDA
- LABORATORIOS LEON S.A.
- FERRETERIA ALDIA S.A.
- CARLIXPLAST LTDA
- INTRAMEDICA LTDA
- ASHE S.A

- GENERAL METALICA S.A
- ASSENDA
- C.A. MEJIA CIA. S.A.
- JOHN RESTREPO A Y CIA S.A.
- FOLDEX LIMITADA
- SPLASH DE COLOMBIA LTDA
- ARCHIVOS & CARPETAS DE COLOMBIA LTDA
- WOODEN OFFIC E.U
- BANDAQUIM LTDA
- LA RECETA SOLUCIONES GASTRONOMICAS
- TRIUNFO COMERCIALIZADORA LTDA
- FLOTA LA MACARENA
- DIA EXPRESS
- TCC¹³

¹³ Consulta Directa a DIDACTICA SUMNISTROS S.A

4. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

4.1 CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

DIDACTICA SUMINISTROS S.A. inicia la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC-ISO 9001:2008 en el mes de Octubre de 2009. Para tal fin contrata los servicios de consultoría de la empresa NTC Consultores, para que lidere el proceso.

Para el inicio al reconocimiento de la empresa, primero se hizo un recorrido de sus instalaciones, observando las áreas administrativas y las áreas de apoyo; y no perdiendo de vista las actividades o procesos que en ellas se realizan. Y además se efectuó la presentación formal con todo el personal de la empresa.

Las actividades que ayudaron a una buena inducción en el inicio del proyecto fueron: las entrevistas a la Gerente General, sobre la historia de la empresa, y sobre los actuales procesos administrativos. El contacto directo con todo el personal de DIDACTICA SUMINISTROS S.A., y la observación directa de las actividades del día a día, como también la inspección de algunos documentos de carácter general, sirvieron como apoyo a esta actividad.

4.2 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Finalizado el recorrido por las instalaciones y una vez terminado las entrevistas con la Gerente, se realizó un diagnóstico general:

Dirección: La dirección de la empresa al inicio de este proceso se caracteriza porque:

- No manejan en el instante conceptos de Planeación Estratégica. Se encuentran desactualizadas las directrices estratégicas como: La misión, la visión y valores corporativos de la organización.
- Existe una planeación estratégica muy desactualizada debido a que corresponde al año 2000 según documento facilitado por la Directora Administrativa, por lo tanto no se encuentra formulada de una manera coherente a lo que se está viviendo en el momento la organización.

Mercadotecnia: La mercadotecnia de la empresa al inicio de este proceso se caracteriza porque:

- El mercado de DIDACTICA SUMINISTROS está claramente segmentado, y se encuentran identificados los clientes por zonas.
- La empresa tiene claramente definido sus competidores, y la dirección planea más proyección de posición como líder a nivel regional.
- En la empresa no se realiza mercadeo, ni tampoco publicidad para mercadear los servicios. Es por esto, que deben iniciar reformas en este tema y tienen como proyecto el cambio de razón social.
- El servicio al cliente de la empresa la dirección dice que es buena, pero no existe la evidencia ni las herramientas que hagan posible su medición como lo son las encuestas de satisfacción.
- En términos generales en este aspecto la empresa no es eficiente debido a que no existe planeación ni tampoco presupuestos.

Recursos Humanos: El Recurso Humano de la empresa al inicio de este proceso se caracteriza porque:

- La estructura organizacional no corresponde para el propósito de la organización.

- En la empresa no existe descripción de las funciones y responsabilidades de los cargos.
- Existe alta rotación de personal que hace que se pausen los procesos.
- En cuanto a Salud Ocupacional, no existe un panorama de riesgos ni un programa de salud ocupacional actualizado por parte de la ARP (Positiva).

Compras: El departamento de Compras de la empresa al inicio de este proceso se caracteriza porque:

- La contratación de servicios se realiza de manera informal, a veces sin documentos soportes de la prestación del servicio, que pueden llegar a ser un mantenimiento, u otro servicio.
- Las compras se realizan de una manera informal, no se tienen documentos que soporten el seguimiento a este proceso.
- La empresa posee variedad de proveedores para todos sus insumos, pero no existe evaluación y seguimiento para los mismos.

Prestación del Servicio: La producción del servicio de la empresa al inicio de este proceso se caracteriza porque:

- La infraestructura física se encuentra en condiciones aceptables, debido a que en el área de bodega existen goteras y deposiciones fecales por presencia de aves. Los equipos de cómputo están en buenas condiciones.
- El manejo y control de inventarios en la empresa es deficiente, debido a que no existen políticas para el mismo, lo que conlleva a que se presenten problemas de faltantes de productos.
- No existen políticas establecidas para el control de la calidad de los procesos de la prestación del servicio.

4.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Direccionamiento estratégico de la empresa empezó a realizarse casi paralelo a las etapas de conocimiento de la empresa y al diagnóstico organizacional tanto interno como externo. Se empezó por evaluar y redefinir la misión, visión, valores corporativos que no se encontraban acordes a lo que es hoy la empresa, los cuales aparecen ya con sus modificaciones en el capítulo 3 (generalidades de la empresa) de este documento.

4.3.1 Análisis ambiente interno y externo - Matriz DOFA

La matriz DOFA es la herramienta utilizada para realizar el ajuste del análisis externo e interno, donde se identificaron fortalezas y debilidades internas, y se identificaron oportunidades y amenazas externas. El ajuste de los factores externos e internos es la parte más compleja del desarrollo de una matriz DOFA y requirió del consenso de los integrantes del comité de calidad. El cruce de los cuatro factores (internos y externos) da como resultado las estrategias FO, DO, FA y DA, respectivamente.

Estrategias FO: Utilizan las fortalezas internas de una empresa para aprovechar las oportunidades externas. A todos los directivos les gustaría que sus empresas tuvieran la oportunidad de utilizar las fortalezas internas para aprovechar las tendencias y los acontecimientos externos.

Estrategias DO: Tienen como objetivo mejorar las debilidades internas al aprovechar las oportunidades externas.

Estrategias FA: Usan las fortalezas de una empresa para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas. Esto puede significar que una empresa sólida pueda enfrentar amenazas del ambiente externo.

Estrategias DA: Tienen como propósito reducir las debilidades internas y evitar las amenazas externas.

La construcción de la matriz DOFA se hizo en compañía de todos los integrantes del comité de calidad, y se obtuvo una matriz DOFA General la cual está consignada en la Tabla No.1 que se presenta a continuación:

Tabla 1. Matriz DOFA de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento en la población - Dinámica e innovadora - Posee nombre, tradición y experiencia - Gerencia participativa - Sistematizada - Empleados poseen clara definición de servicio al cliente - Distribuidores mayoristas, buen precio - Pago oportuno a proveedores y empleados 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - No hay inversión en el recurso humano - No hay un seguimiento al presupuesto - No hay planeación - En ocasiones, no hay coordinación entre áreas - Falta identificar procesos de comunicación - No existe una persona encargada de recursos humano o físicos.
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modernización del comercio - Nuevas necesidades del consumidor - Acceso de proveedores de líneas nuevas. - Acceso a licitaciones públicas. - Acceso a licitaciones con proveedores certificados en ISO. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Variable precio - Competidores con integración vertical hacia atrás - Apertura económica y contrabando - Tendencia a la eliminación de los canales de distribución - Forma de pago de los clientes - Crisis económica

Fuente: Autora del Proyecto

4.3.2 Planificación organizacional: Objetivos y Estrategias

A partir del análisis del ambiente interno y externo se definieron los objetivos estratégicos.

También tomando como base las estrategias encontradas en la matriz DOFA se procedió a definir los planes de acción y estrategias de la empresa.

A continuación se listan los objetivos estratégicos de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

- a) Proyectar la empresa como líder en suministros integrales de papelería, tecnología y útiles de aseo en la ciudad de Bucaramanga.
- b) Lograr cubrir todas las necesidades de los clientes en cuanto a productos y servicios relacionados con útiles de oficina, suministros, tecnología y aseo.
- c) Lograr un 95% de satisfacción de los públicos externos de la empresa.
- d) Mejorar el nivel de vida y trabajo de los empleados que conforman la empresa.
- e) Mejorar la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa.
- f) Lograr disminuir en un porcentaje considerable los pendientes mensuales de pedidos de los clientes.
- g) Establecer un sistema integrado de gestión para garantizar al cliente alta calidad y confiabilidad en los productos y servicios.
- h) Poseer un sistema de presupuestos y costos, planificado, implementado y controlado que garantice el mantenimiento e incremento continuo de la rentabilidad.
- i) Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2008 y obtener la certificación de la empresa.

Las estrategias que se definieron se caracterizan por tener las siguientes directrices:

- a) Penetración de mercados.
- b) Desarrollo de nuevos productos.
- c) Diferenciación.
- d) Operacional de mejora de procesos.

El plan estratégico completo se encuentra consignado en los documentos que son de tipo confidencial de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

4.4 DIAGNÓSTICO SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN DIDACTICA SUMINISTROS S.A

Para realizar el diagnóstico de la empresa basado en los lineamientos de la norma ISO 9001:2008, la herramienta utilizada fue una lista de chequeo, para verificar el cumplimiento de punto por punto de la norma ISO 9001:2008.

Para esto se realizaron preguntas concernientes al texto de cada numeral de la norma.


A continuación se presenta la tabla con los criterios de evaluación para los niveles de desempeño, seguido a esta se presenta la tabla referente al diagnóstico realizado a DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

**Tabla 2. Criterios de Evaluación para la Norma NTC ISO 9001:2008 en
DIDACTICA SUMINISTROS**

NOMENCLATURA SOBRE LOS NIVELES DE DESEMPEÑO		% DE CUMPLIMIENTO
NO APLICA	De acuerdo con las características de la industria, el elemento de la norma no aplica según los parámetros de exclusión de ISO 9001.	0%
NO D&D	Requisito aplicable, no diseñado, ni desarrollado, ni implementado.	10%
D&D	Requisito aplicable, en proceso de diseño y desarrollo.	25%
IRRE	Requisito aplicable, implementado, con resultados, registros y evidencias.	50%
AUDITADO	Requisito aplicable, implementado y auditado con resultados conformes.	75%
MC	Requisito aplicable, implementado, auditado y en proceso de mejora continúa.	100%

Fuente: Autora del Proyecto

Tabla 3. Diagnóstico del SGC según la Norma NTC ISO 9001:2008

DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2008										
				CONSULTOR: FERNANDO ARISTIZABAL			FECHA: OCTUBRE DE 2009 CODIGO: F053-02			
Item	Num. ISO	REQUISITO	NO APLICA	SI				TOTAL	OBSERVACIONES	
				NO D&D	D&D	IRRE	AUDITADO			MC
1	4,1	REQUISITOS GENERALES	0	2	0	0	0	0	10%	
2	4,1	Se encuentran identificados los procesos		1						No se encuentra identificados los procesos del SGC
3	4,1	Se ha definido la interacción de los procesos		1						No poseen mapa de procesos ni caracterizaciones de los mismos.
4	4,2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	0	6	0	0	0	0	10%	
5	4.2.2	Tienen un Manual de Calidad		1						No cuenta con un manual que establezca su alcance y procedimientos del SGC
6	4.2.3	Tiene procedimiento para el control de documentos (procedimientos, guía para elaboración de procedimientos, instrucciones, manuales, etc)		1						No han establecido un procedimiento para el control de documentos ni poseen una guía de orientación para este.
7	4.2.3	Tienen guía para elaborar documentos		1						No tienen establecido algo estandar para la elaboración de documentos.
8	4.2.3	Tienen un inventario de la documentación existente y de la faltante		1						No se lleva un inventario para la documentación que este debidamente organizado, actualizado y controlado.
9	4.2.4	Existe un procedimiento para la administración de los registros de calidad		1						No se tiene control sobre los registros
10	4.2.4	Existe un inventario de registros de calidad		1						No poseen inventarios de registros
11	5,1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	0	4	0	0	0	0	10%	
12	5,1	Se tiene una política de calidad		1						No se ha desarrollado hasta el momento una política de Calidad
13	5,1	Se han analizado o se tienen objetivos que se relacionan con calidad		1						No se tienen objetivos trazados que relacionen con la calidad.
14	5,1	Ha difundido la política de calidad		1						Por no tener establecida la política no existe difusión de la misma por parte de la dirección.
15	5,1	Se llevan a cabo revisiones del SGC		1						No existe SGC establecido, por lo tanto no hay revisiones.
16	5,4	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	0	2	0	0	0	0	10%	
17	5.4.1	Los objetivos de calidad han sido establecidos en las funciones y niveles pertinentes.		1						Los Objetivos de calidad no estan establecidos dentro de la organización.
18	5.4.2	Se planifican los cambios que pueden afectar la integridad del SGC		1						No existe planificación para el SGC.
19	5,5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	0	5	0	0	0	0	10%	
20	5.5.1	Se tienen definidas las responsabilidades de las personas que puedan afectar la calidad.		1						Si están definidos los niveles de autoridades dentro de la organización. Exite un organigrama que muestra los niveles de autoridad de los cargos pero requiere revisarse para su actualización.
21	5.5.1	Se tiene organigrama		1						Si existe pero se encuentra desactualizado.
22	5.5.2	Se ha seleccionado el representante de la dirección		1						En el instante se escogio a la Gerente como representante por la Dirección.

Item	Num. ISO	REQUISITO	NO APLICA	NO D&D	SI				TOTAL	OBSERVACIONES
					D&D	IRRE	AUDITADO	MC		
23	5.5.3	Se han establecido los procesos de comunicación		1						No se han definido formalmente los canales de comunicación al interior de la organización.
24	5.5.3	Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación		1						Por no esta establecida formalmente no se evidencia las mejoras
25	5,6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	0	1	0	0	0	0	10%	
26	5,6	Se han establecido las entradas, los resultados y otras características del proceso de revisión por la dirección		1						Apenas inicia el SGC, por tal razón no existe una metodología que le permita a la dirección hacer la revisión de oportunidades de mejora.
27	6,1	PROVISIÓN DE RECURSOS	0	1	0	0	0	0	10%	
28	6,1	Existe una metodología para la asignación sistemática de los recursos		1						No existe procedimiento establecido para la provisión de recursos físicos, económicos o humanos.
29	6,2	RECURSOS HUMANOS	0	3	0	0	0	0	10%	
30	6.2.2	Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto/servicio		1						No se han establecido las competencias necesarias del personal que puede afectar la calidad del servicio.
31	6.2.2	Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y suministrar la misma al personal del SGC		1						No se ha definido un procedimiento que permita detetas las necesidades de formación del personal, y registrarlas como evidencia según lo establecido en la norma.
32	6.2.2	Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia.		1						Poseen carpetas por separado de algunos empleados, y estas estan incompletas y no evidencian la formación, habilidades y experiencia.
33	7,1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO	0	3	0	0	0	0	10%	
34	7,1	Se planifican los procesos para la realización del producto y la prestación del servicio		1						La empresa no planifica el desarrollo de los procesos necesarios para la prestación del servicio, no existen evidencias.
35	7,1	Se han determinado los requisitos del producto/servicio		1						No se encuentran establecidos los requisitos del producto/servicio
36	7,1	Se han establecido los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos por parte de los procesos de realización del producto y sus resultados		1						No existen evidencias para la verificación, seguimiento, inspección y ensayo para la prestación del servicio
37	7,2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	0	0	3	0	0	0	25%	
38	7.2.1/ 7.2.2	Tienen una metodología para gestionar los pedidos, convenios o intercambios, presentación de ofertas o ventas (ventas nacionales y de exportación)			1					Existe metodología y tiene identificado sus clientes.
39	7.2.3	Se han establecido los procesos de comunicación con el cliente			1					Para los clientes el proceso de comunicación esta establecido por medio de las Telemercaderistas y un Vendedor Externo.
40	7.2.3	Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación con el cliente			1					Se han realizado mejoras para brindar una atención mas personalizada.

41	7,3	DISEÑO Y DESARROLLO	2	0	0	0	0	0	100%	
42		Existe una metodología que establezca el control que se debe efectuar durante diseño y/o desarrollo del producto o servicio	1							No Aplica para la empresa.
43		El personal es competente para estas actividades	1							No Aplica para la empresa.
44	7,4	COMPRAS	0	7	0	0	0	0	10%	
45	7.4.1	Conocen cuáles son los proveedores que más afectan la calidad	1							La organización no tiene formalizado un procedimiento para seleccionar y evaluar los proveedores de acuerdo con los requisitos del producto adquirido.
46	7.4.1	Se tienen criterios para evaluar los proveedores	1							No tienen criterios establecidos para la evaluación de sus proveedores
47	7.4.1	Se tiene una metodología para seleccionar, registrar y calificar periódicamente a los proveedores que se han considerado críticos	1							No se ha establecido la metodología para analizar los proveedores críticos
48	7.4.1	Tienen un plan de selección y calificación de proveed.	1							No tienen plan de selección y calificación.
49	7.4.1	Se tiene una metodología para realizar el proceso de compras	1							No existe un procedimiento de compras que asegure la adecuación de los requisitos para los productos comprados. No hay evidencia de que se aseguran esos requisitos antes de comunicárselos al proveedor.
50	7.4.1	Se tiene una metodología para realizar el proceso de importaciones	1							No hay metodología
51	7.4.2	Se tienen datos o información de las materias primas a comprar o servicios a subcontratar	1							No presentan evidencias de registros.
52	7,5	PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0	6	1	0	0	0	12%	
53	7.5.1	Se tiene una descripción completa de los procesos de realización de producto o prestación de servicio	1							La organización no tiene planes formales que describan la prestación del servicio bajo condiciones controladas.
54	7.5.2	Existen procesos que requieran validación?	1							Si existen procesos que requiera validación pero no hay evidencia de ellos.
55	7.5.3	Se tiene una metodología que identifique la información de enlace y/o la ruta para la trazabilidad?	1							La organización no ha definido claramente la identificación y trazabilidad en la presentación del servicio.
56	7.5.3	Se identifican los productos?			1					Se encuentran definidos por marcas.
57	7.5.4	Existe una metodología para el tratamiento del producto suministrado por el cliente	1							La organización no tiene definido una forma para identificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control.
58	7.5.5	Existe una metodología para la preservación del producto durante el proceso interno	1							No hay procedimientos que haga referencia a la preservación del producto y los lineamientos que deba seguir para cumplir con este requisito.
59	7.5.5	Existe una metodología que describa actividades para la preservación del producto durante el despacho, distribución y entrega de los productos	1							No se ha ideado la metodología para la preservación del producto durante el despacho.
60	7,6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	4	0	0	0	0	0	100%	
61		Conocen cuales son los equipos de medición que pueden afectar la	1							No Aplica para la empresa.
62		Tienen una metodología que describa la gestión metrológica de la	1							No Aplica para la empresa.
63		Existe un responsable de la función metrológica de la empresa	1							No Aplica para la empresa.
64		Tienen establecido un sistema de codificación para los instrumentos y equipos de medición	1							No Aplica para la empresa.
80	8,4	ANÁLISIS DE DATOS	0	4	0	0	0	0	10%	
81	8.4	El análisis de datos se aplica a la satisfacción del cliente	1							La empresa carece de métodos para el análisis de los datos recopilados para la satisfacción del cliente.
82	8.4	El análisis de datos se aplica a la conformidad del producto	1							La empresa carece de métodos para el análisis de los datos recopilados para la conformidad del producto.
83	8.4	El análisis de datos se aplica a las características y tendencias de los procesos y los productos	1							La empresa carece de métodos para el análisis de los datos recopilados para los procesos.
84	8.4	El análisis de datos se aplica a los proveedores	1							La empresa carece de métodos para el análisis de los datos recopilados para los proveedores

Item	Num. ISO	REQUISITO	NO APLICA	NO D&D	SI			TOTAL	OBSERVACIONES
					D&D	IRRE	AUDITADO		
85	8,5	MEJORA	0	10	0	0	0	0	10%
86	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las auditorías internas		1					
87	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de la política de calidad		1					La empresa no tiene definida una política de calidad, objetivos, procedimientos, análisis de datos acciones correctivas y preventivas y revisión por la dirección que permitan ayudar para el mejoramiento continuo de un sistema de gestión de la calidad.
88	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de los objetivos de calidad		1					
89	8.5.1	Existe mejora demostrable a través del análisis de los datos		1					
90	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las acciones correctivas		1					
91	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las acciones preventivas		1					
92	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de la revisión por la dirección		1					
93	8.5.2	Tienen un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas		1					No existe un procedimiento documentado que defina las acciones a tomar para eliminar las causas de las no conformidades.
94	8.5.3	Tienen un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones preventivas		1					No existe un procedimiento documentado que determine las causas de las no conformidades.
95		Tienen una metodología para la atención de quejas y reclamos		1					No existe una metodología para estos casos.
96		PROMEDIO	0,33	1644	5	0	0	0	21%

REPRESENTANTE DE LA DIRECCION PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD:	
<u>NATHALIA MARIA ESCOBAR LOPERA</u>	<u>GERENTE</u>
NOMBRE	CARGO
CONSULTOR/ASESOR PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD:	
<u>J. FERNANDO ARISTIZABAL</u>	<u>CONSULTOR</u>
NOMBRE	CARGO

FUENTE: Autora del Proyecto

4.4.1 Análisis del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad según la Norma NTC ISO 9001:2008

El diagnóstico realizado bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 y el análisis realizado durante ese tiempo arrojó los siguientes resultados:

- El nivel de desempeño de la mayoría de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 indica que no están diseñados, mucho menos documentados y por ende no están implementados. A continuación se muestra una gráfica del nivel de desempeño de la empresa respecto a los numerales de la norma.

Figura 5. Nivel de desempeño de DIDACTICA SUMINISTROS respecto a los requisitos de la NTC 9001:2008



Fuente: Autora del Proyecto

Como se observa en la Figura No. 5 los numerales 4, 5, 7 y 8 de la norma alcanzan un grado de desarrollo entre el 4% y 6%, el numeral seis de la norma tiene un porcentaje de desarrollo más bajo, lo que evidencia que DIDACTICA SUMINISTROS se encuentra en un promedio del 21% en el grado de implementación de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

- Por medio del análisis de los procesos de la organización y de este diagnóstico, se concluye que hasta ahora se ha identificado dos exclusiones de la norma ISO 9001:2008 que son, el numeral 7.3 de Diseño y Desarrollo y el numeral 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.
- Algunos requisitos se desarrollan parcialmente dentro de las actividades de la empresa, pero no existen procedimientos estandarizados que permitan darle formalidad a las actividades realizadas.

- Este análisis es un punto de referencia para evidenciar los puntos críticos de la organización, respecto a la norma ISO 9001:2008, y le da a la Gerencia información sobre el estado actual de la empresa versus el sistema de Gestión de Calidad que se desea implementar.
- En DIDÁCTICA SUMNISTROS S.A. no se identifica el concepto de proceso, por lo cual, las actividades realizadas en la empresa no se conciben totalmente interrelacionadas unas con otras.
- La documentación que existe en la empresa es muy poca y no se encuentra claramente identificada, lo que genera desorganización en la realización de los procesos, ya que no hay estándares claramente definidos. La Organización tiene poca cultura de medición. Los registros que existen no son suficientes para un mayor control de los procesos, como también establecer indicadores que monitoricen las actividades críticas.
- La Gestión del Talento humano en la organización está poco desarrollada; el personal no tiene establecido claramente sus responsabilidades y se ha descuidado el desarrollo de su competencia y formación, además este proceso presenta alta rotación de personal debido a que no se encuentra definido el correcto proceso de selección.
- La infraestructura física de la empresa presenta algunas anomalías aunque estas no son propiamente responsabilidad de la Gerencia sino por parte de la arrendadora; anomalías podrían llegar a perturbar la prestación del servicio.
- La Gerencia está comprometida con la asignación de recursos para que el Sistema de gestión de la Calidad se implemente eficazmente.

- La Organización nunca ha implementado algún tipo de metodología o herramienta de gestión que le permita hacer mejora continua de sus procesos.

5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.1 SENSIBILIZACIÓN

Este proceso inició en el mes de Octubre con una capacitación a los Sistemas de Gestión de la Calidad y Generalidades de la Norma ISO 9000, por parte de la Consultoría externa. Esta fue una primera aproximación del personal de la empresa a los conceptos de la calidad, a los Sistemas de Gestión, a los entes que manejan la calidad como la organización ISO, ICONTEC y a otros conceptos básicos de la calidad.

El propósito de estas actividades de sensibilización es preparar al personal para afrontar un proceso de transformación cultural, creando un ambiente propicio para la participación activa de todos. Además la sensibilización permite transmitir los conceptos necesarios de la norma y reforzar la implementación del sistema de gestión de la calidad.

La ejecución de las actividades de sensibilización fueron planeadas con anterioridad y estuvieron a cargo de la consultoría externa, la Coordinadora de Calidad (Practicante), y la Gerente de la empresa.

Las actividades de sensibilización realizadas hasta la fecha se muestran en la siguiente tabla:

5.2 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

En el mes de Octubre de 2009 en una reunión en la que asistieron Gerente General, Gerente Comercial, Gerente Administrativo, Vendedor Externo, Practicante y la empresa Consultora contratada por DIDACTICA SUMINISTROS S.A., se conforma el Comité de Calidad de la siguiente manera:

INTEGRANTES COMITÉ DE CALIDAD

Gerente General: (Líder del equipo) y Jefe del Proceso Gestión Gerencial.

Director Comercial: Jefe de los procesos: Gestión Comercial, Compras-manejo de Proveedores y Empaque y despacho de productos.

Director Administrativo: Jefe de los procesos: Administración y formación del recurso humano y Mantenimiento de infraestructura y equipos.

Vendedor Externo: Jefe del proceso Recepción de Mercancía y almacenamiento.

Practicante: Jefe del proceso Administración y mejora de la Calidad.

Quienes serán encargados de planificar, controlar y evaluar la implementación de todo el sistema de gestión de calidad.

Para dar inicio a una de sus funciones, el comité inicia por redefinir su misión, visión y por crear una política de calidad que ahora en adelante irá a identificar a DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

Durante toda la implementación del SGC, el comité será apoyo para la Gerencia en la toma de decisiones y en la divulgación a todos los niveles de la empresa para el logro del proceso de certificación.

5.3 ALCANCE

El alcance de DIDACTICA SUMINISTROS S.A es el siguiente:

“El alcance del S.G.C. de **DIDACTICA SUMINISTROS S.A.** aplica para la Prestación del *Servicio de Comercialización y Distribución de suministros empresariales en las líneas de papelería, tecnología, cafetería y aseo.*”

5.4 POLÍTICA DE LA CALIDAD

En reunión con todo el comité de Calidad se definió la política con la asesoría del Consultor externo contratado por DIDÁCTICA quedando consignada de la siguiente manera: “*DIDACTICA SUMINISTROS S.A. tiene como política de Calidad, garantizar el cumplimiento oportuno de los requisitos del cliente, siendo solución integral a las necesidades de suministros empresariales relativos a útiles de oficina, equipos de oficina, tecnología, aseo y cafetería; para ello cuenta con un personal calificado que presta sus servicios con amabilidad y asesoría profesional, optimizando sus recursos de una manera eficiente y comprometido a mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad*”

5.5 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los objetivos de calidad son expresiones formales y mensurables de la política de calidad, y por esto son un medio para implementarla; además, son los propósitos formales que enmarcan planes de acción en la organización.¹⁴

Con base en las directrices expuestas en la política de calidad, el Gerente General con el apoyo del comité de calidad, definió, revisó y aprobó los objetivos de la calidad. Estos objetivos de la calidad se consignaron de forma general, permitiendo que tuvieran coherencia con la política y midieran su grado de cumplimiento.

Los objetivos establecidos por la alta dirección son:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios a través del cumplimiento total de los requisitos con productos y servicios que brinden variedad y calidad.
- Dirigir los procesos y procedimientos hacia la excelencia con la aplicación del mejoramiento continuo, buscando la disminución de las no conformidades e incrementando la eficacia y eficiencia.
- Establecer una relación gana-gana con nuestros proveedores para garantizar productos finales que cumplen con los requisitos de nuestros clientes.
- Garantizar el óptimo almacenamiento y la adecuada manipulación de los productos desde su recepción hasta la entrega oportuna a nuestros clientes.

¹⁴ López Carrizosa, Francisco José. ISO 900 Y LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD. Guía para la Planificación de la Calidad con orientación en la Gestión por procesos, ICONTEC, Bogotá. 2006.

- Fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo que permitan aumentar el compromiso y el sentido de pertenencia del talento humano con la organización.
- Garantizar la optimización, oportunidad y cobertura en el empleo de los recursos físicos, financieros y tecnológicos de que dispone la organización.

5.6 MAPA DE PROCESOS

Para la creación del Mapa de Procesos, se hizo necesario realizar un enfoque basado en procesos de la NTC ISO 9001:2008 y así lograr que el comité de calidad identificara los diferentes procesos que irán a conformar el Sistema de Gestión de Calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

Una guía para la identificación de los procesos fue la siguiente clasificación:

- Procesos Estratégicos: Brindan estrategias y directrices del sistema a los procesos de prestación del servicios y a los de apoyo.
- Procesos de Prestación del Servicio: Generan valor agregado al cumplimiento de los principales requisitos del cliente externo.
- Procesos de Apoyo: Como lo indica su nombre, son los que apoyan los demás procesos de la organización o el cliente interno.

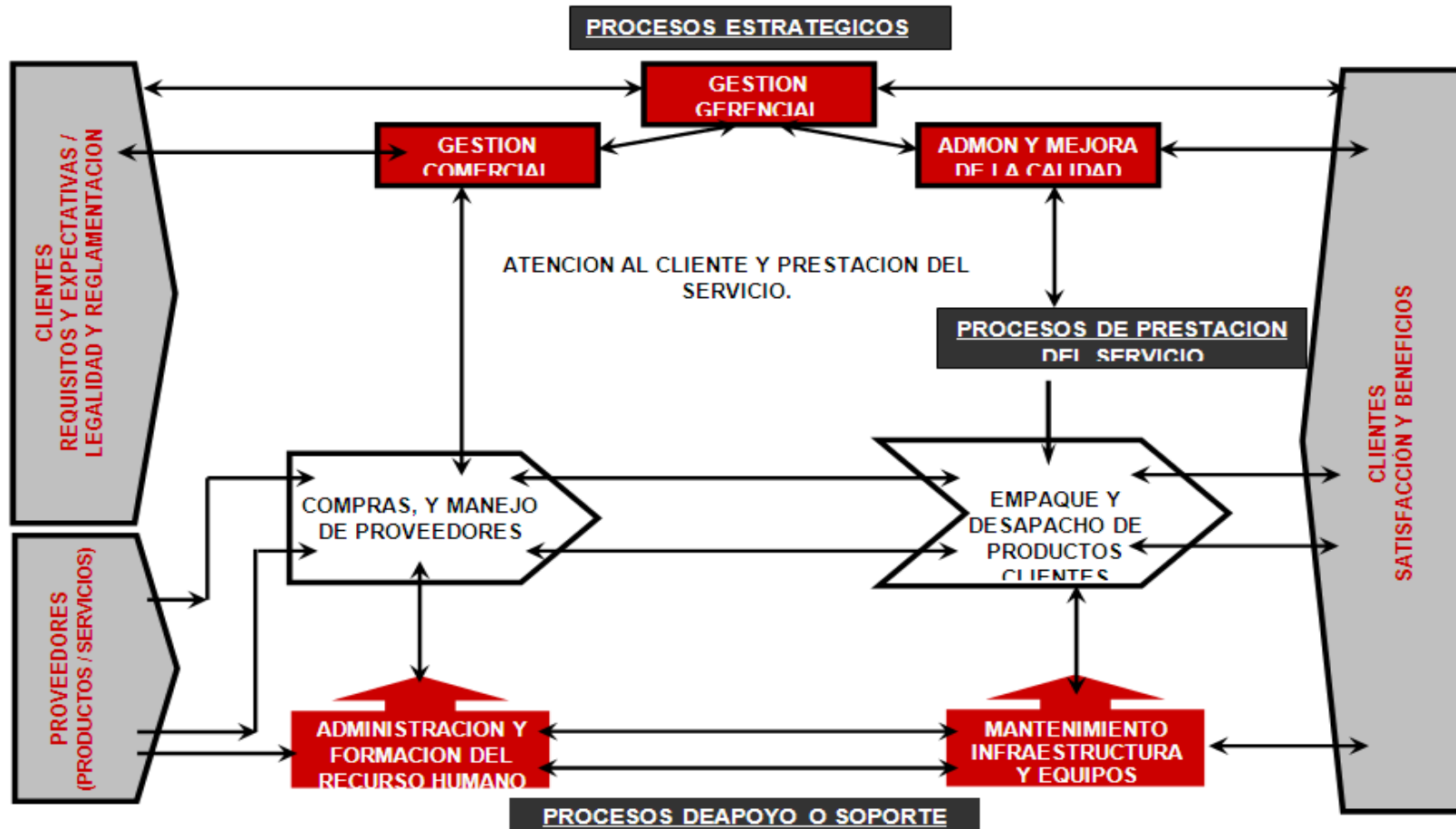
Después de tener en claro el enfoque basado en procesos, el comité de calidad procedió a realizar la identificación de los procesos y sus interrelaciones, las cuales actuarían como un ciclo que permitirá la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

La definición de los procesos de acuerdo a la clasificación descrita fue la siguiente:

- Procesos Estratégicos: Se definieron los procesos de Gestión Gerencial, Gestión Comercial y Administración y mejora del S.G.C.
- Procesos de Prestación del Servicio: Se definieron los procesos de, Compras y manejo de Proveedores, y Separación, empaque y despachos.
- Procesos de Apoyo: Se definieron los procesos de, Administración y formación del recurso humano, y Mantenimiento de infraestructura y equipos.

Una vez identificado cada uno de los procesos, se procedió con el diseño que se encuentra a continuación; en este mapa de procesos se observa la interacción y secuencia de cada uno de los procesos, permitiendo tener claridad sobre las actividades que se realizan y la relación que existe entre todos los procesos de la organización.

Figura 6. Mapa de Procesos



FUENTE: Autora del proyecto

5.7 CARACTERIZACIONES DE PROCESOS

La caracterización es un documento que describe cada uno de los procesos del sistema y tiene como propósito presentar de una manera práctica su comprensión para la organización.

Todas las caracterizaciones fueron creadas por la autora del proyecto con el apoyo del Consultor Externo de calidad contratado por la empresa, de acuerdo a la información suministrada por el personal de la organización.

Figura 6. Caracterizaciones DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

DIDACTICA SUMINISTROS			CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
CODIGO: CP98X-8X		FECHA:	REVISOR Y APROBO:		
RESPONSABLE			PROPOSITO		
PARTICIPANTES			ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
PROCESO/ PROVEEDOR			PLANEAR 1. 2. 3. HACER 1. 2. 3. VERIFICAR 1. 2. 3. ACTUAR 1. 2. 3.		
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C CUENTES LA ALTA DIRECCION ENTE CERTIFICADOR				PROCESO/ CLIENTE TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C CUENTES LA ALTA DIRECCION ENTE CERTIFICADOR	
SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PROCESO <u>SEGUIMIENTO DEL PROCESO</u>		REQUISITOS POR CUMPLIR REQUISITOS DEL CLIENTE: REQUISITOS LEGALES REQUISITOS DE LA ORGANIZACION REQUISITOS ISO-9001:2008		DOCUMENTOS RELACIONADOS PROCESOS CON LOS QUE INTERACTUA:	
MEDICION DEL PROCESO – INDICADORES DE GESTION		RECURSOS DEL PROCESO			

INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO GERENCIAL						
OBJETIVO DE CALIDAD	INDICE	FORMULA	SENTIDO	UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE

Fuente: Autora del Proyecto

En el **ANEXO B** de este documento se detallan las caracterizaciones de los procesos definidos por DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

5.8 DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Como se muestra en la figura anterior, en ella hay un ítem que nos indica que se debe realizar la medición a cada proceso, esta se puede llevar a cabo por medio de un indicador de gestión, que nos permita analizar el cumplimiento de los objetivos de calidad; todo esto se realiza con el fin de tener control y al mismo tiempo que sirva de apoyo para la toma de decisiones garantizando así el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

En el listado que se presenta a continuación se describen los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad para DIDACTICA SUMINISTRO S.A.

PROCESO DE ADMINISTRACION Y MEJORA DE LA CALIDAD

- **Nivel de cumplimiento programa de auditorías:** Este indicador mide el nivel de cumplimiento del programa de auditorías, generado por el comité de calidad de DIDACTICA.

Fórmula para el cálculo:

$$\% = \frac{\text{Auditorías realizadas}}{\text{Auditorías programadas}} * 100$$

Niveles de Medición:

Meta: 90% *Normal:* 85% *Mínimo:* 60%

Frecuencia de la medición: Semestral

Responsable: Coordinador de Calidad

- **No conformidades por auditoría:** Este indicador mide el número NO Conformidades detectadas en Auditorías realizadas al SGC DIDACTICA.

Fórmula para el cálculo:

Sumatoria de las No Conformidades

Niveles de Medición:

Meta: 1 *Normal:* 3 *Mínimo:* 5

Frecuencia de la medición: Según programa de auditorías.

Responsable: Coordinador de Calidad

- **Nivel de cierre de las acciones correctivas:** Este indicador mide el promedio de acciones correctivas cerradas en el periodo.

Fórmula para el cálculo:

$$\% = \frac{\text{No. de Acciones correctivas cerradas}}{\text{Total de Acciones correctivas existentes}} * 100$$

Niveles de Medición:

Meta: 80% Normal: 60% Mínimo: 40%

Frecuencia de la medición: Semestral

Responsable: Coordinador de Calidad

- **Nivel de cierre de las acciones preventivas:** Este indicador mide el promedio de acciones preventivas cerradas en el periodo.

Fórmula para el cálculo:

$$\% = \frac{\text{No. de Acciones preventivas cerradas}}{\text{Total de Acciones preventivas existentes}} * 100$$

Niveles de Medición:

Meta: 80% Normal: 60% Mínimo: 40%

Frecuencia de la medición: Semestral

Responsable: Coordinador de Calidad

- **Nivel de avance del programa de mantenimiento y mejora del SGC:** Este indicador mide el porcentaje de avance del SGC.

Fórmula para el cálculo:

$$\% = \text{Sumatoria del \% de avance de actividades por periodo.}$$

Niveles de Medición:

Meta: 90%

Normal: 85%

Mínimo: 60%

Frecuencia de la medición: Trimestral

Responsable: Coordinador de Calidad

PROCESO DE GESTION COMERCIAL

- **Nivel de Devoluciones en los pedidos de los Clientes:** Este indicador mide el nivel de devoluciones obtenidas en el mes por error en los departamentos de Facturación, Despachos, Inventarios, Compras y otros.

Fórmula para el cálculo:

$$\% = \frac{\sum \text{No. Devoluciones por Departamento}}{\sum \text{No. Devoluciones en el mes}} * 100$$

Niveles de Medición:

Meta: 20%

Normal: 40%

Mínimo: 60%

Frecuencia de la medición: Mensual

Responsable: Jefe del Proceso

- **Nivel de Satisfacción de los Clientes:** Este indicador mide el nivel de satisfacción de los clientes.

Fórmula para el cálculo:

$$\% = \frac{\sum \text{Calificaciones de las encuestas obtenidas en el mes}}{\sum \text{de la cantidad de encuestas realizadas en el mes}} * 100$$

Niveles de Medición:

Meta: 4.5 *Normal:* 4 *Mínimo:* 3.5

Frecuencia de la medición: Mensual

Responsable: Jefe del Proceso

- **Nivel de Ventas:** Este indicador mide el nivel en pesos de ventas obtenidas en el mes

Fórmula para el cálculo:

$$\$ = \text{Ventas obtenidas en el mes}$$

Niveles de Medición:

Meta: \$220.000.000 *Normal:* \$210.000.000 *Mínimo:* \$200.000.000

Frecuencia de la medición: Mensual

Responsable: Jefe del Proceso.

- **Nivel de cumplimiento de Visitas:** Este indicador mide el nivel en porcentaje de cumplimiento de la visitas programadas.

Fórmula para el cálculo:

$$\% = \frac{\text{No. de Visitas Realizadas} * 100}{\text{No. Visitas Programadas}}$$

Niveles de Medición:

Meta: 90% Normal: 75% Mínimo: 55%

Frecuencia de la medición: Semanal

Responsable: Jefe del Proceso.

- **Nivel de efectividad de Visitas:** Este indicador mide el nivel en porcentaje de los pedidos tomadas en las visitas realizadas.

Fórmula para el cálculo:

$$\% = \frac{\text{No. de Pedidos tomados} * 100}{\text{No. Visitas Realizadas}}$$

Niveles de Medición:

Meta: 90% Normal: 75% Mínimo: 55%

Frecuencia de la medición: Semanal

Responsable: Jefe del Proceso.

PROCESO DE COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES

- **Nivel de Calificación de Proveedores:** Este indicador mide la calificación promedio obtenida por parte del desempeño de los Proveedores.

Fórmula para el cálculo:

$$\% = \frac{\sum \text{Calificaciones obtenidas por Proveedor}}{\sum \text{No. de Proveedores evaluados en el periodo}} * 100$$

Niveles de Medición:

Meta: 90% *Normal:* 70% *Mínimo:* 60%

Frecuencia de la medición: Cada 4 meses.

Responsable: Coordinador de Compras e Inventarios.

- **Días de Inventario:** Este indicador mide los días que demora en rotar el inventario de acuerdo a las ventas obtenidas mensualmente.

Fórmula para el cálculo:

$$\text{Días} = \left(\frac{\text{Inventario Final del mes}}{\sum \text{Ventas obtenidas en el mes}} \right) * 30 \text{ días}$$

Niveles de Medición:

Meta: 35 días *Normal:* 45 días *Mínimo:* 55 días

Frecuencia de la medición: Mensual

Responsable: Jefe del Proceso.

PROCESO DE SEPARACION, EMPAQUE Y DESPACHOS DE PRODUCTO

- **Devoluciones por Error en Despachos:** Este indicador mide la calificación promedio obtenida por parte del desempeño de los Proveedores.

Fórmula para el cálculo:

$No. = \sum \text{Errores cometidos por parte del Dpto de Despachos en el mes}$

Niveles de Medición:

Meta: 0 *Normal:* 1-3 *Mínimo:* 4

Frecuencia de la medición: Mensual.

Responsable: Jefe de Proceso.

- **No. De Pedidos Despachados con pendientes:** Este indicador mide el número de pedidos despachados en el mes que presentan pendientes en productos a comercializar por DIDACTICA.

Fórmula para el cálculo:

$$No. = \frac{\sum \text{No. de pedidos despachados con pendientes en el mes}}{\sum \text{Facturas emitidas en el mes}}$$

Niveles de Medición:

Meta: 4 *Normal:* 6 *Mínimo:* 10

Frecuencia de la medición: Mensual.

Responsable: Jefe de Proceso.

- **PNC detectado separación, empaque y/ó despachos:** Este indicador mide el número de productos que no cumplen con los requisitos de los clientes.

Fórmula para el cálculo:

$$No. = \sum PNC \text{ detectado en la separación, empaque y despachos}$$

Niveles de Medición:

Meta: 3 Normal: 5 Mínimo: 8

Frecuencia de la medición: Mensual.

Responsable: Jefe de Proceso.

PROCESO DE ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO

- **Eficacia del programa de entrenamiento:** Este indicador mide la calificación promedio obtenida por parte de los empleados de DIDACTICA en cuanto a las capacitaciones dadas en el periodo.

Fórmula para el cálculo:

Puntaje

$$= \sum \frac{\text{Calificaciones obtenidas en las Evaluaciones realizadas en las capacitaciones}}{\text{No. de Evaluaciones realizadas en las capacitaciones}}$$

Niveles de Medición:

Meta: 4.5 Normal: 4 Mínimo: 3.5

Frecuencia de la medición: Semestral.

Responsable: Jefe de Proceso.

- **Nivel de desempeño de los empleados:** Este indicador mide el desempeño de todo el personal de DIDACTICA en el periodo.

Fórmula para el cálculo:

$$Puntaje = \frac{\sum Puntaje\ total\ de\ las\ evaluaciones\ de\ desempeño}{No.\ Total\ de\ Evaluados}$$

Niveles de Medición:

Meta: 4.5 Normal: 4 Mínimo: 3.5

Frecuencia de la medición: Cada cuatro meses.

Responsable: Jefe de Proceso.

PROCESO DE MANTENIMIENTO INFRAESTRURA Y EQUIPOS

- **Nivel de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo:** Este indicador mide el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo para equipos de cómputo y extintores.

Fórmula para el cálculo:

$$Porcentaje = \sum \frac{Actividades\ de\ mantenimiento\ realizadas}{No.\ Actividades\ de\ mantenimiento\ programadas} * 100$$

Niveles de Medición:

Meta: 100% Normal: 90% Mínimo: 80%

Frecuencia de la medición: Semestral.

Responsable: Jefe de Proceso.

6. DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIDACTICA SUMINISTROS S.A., una vez terminó la etapa de planificación de la calidad empezó a desarrollar toda la documentación del sistema de gestión de la calidad; esta documentación está conformada por el manual de calidad, procedimientos y las caracterizaciones de cada proceso que fueron tomadas como base en el desarrollo de la planificación documental expuesta en éstas.

La etapa de la documentación del sistema de gestión de la calidad fue la más extensa, puesto que era mínimo lo que se tenía en la empresa al respecto de este tema.

Por medio de la sensibilización realizada se tenía claro en esta etapa del proceso, que la documentación a desarrollar en la empresa ayudaría a los siguientes aspectos:

- Lograr el cumplimiento de los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- Proveer la formación apropiada.
- Proporcionar evidencias objetivas.
- Lograr la trazabilidad del producto y proceso.
- Evaluar la eficacia y la idoneidad continua del S.G.C.

6.1.1 Estructura de la documentación.

De acuerdo al numeral 4.2.1 de la norma ISO 9001:2008 la documentación del sistema de gestión de la calidad en una empresa que se desee certificar, debe incluir:

- Declaraciones documentadas de una Política de la Calidad y de Objetivos de la calidad.
- Manual de la calidad.
- Procedimientos documentados requeridos por la Norma Internacional (ISO 9001).
- Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- Los registros requeridos por la Norma Internacional ISO 9001:2008.¹⁵

El Sistema de Gestión de la Calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. se encuentra soportado por una serie de documentos que establecen el aseguramiento de los procesos basados en la identificación de los mecanismos de control de los mismos. La documentación es la base del proceso de mejoramiento continuo, y el soporte para realizar las auditorías internas.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad está conformada por los siguientes tipos de documentos:

Manual de Gestión de la Calidad: Describe adecuadamente el Sistema de Gestión de la Calidad, siendo referencia permanente para la implementación y mejoramiento del sistema.

¹⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION (ICONTEC) NTC ISO 9001:2008. Requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Política y Objetivos de la Calidad: Se establecen como documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y se consignan en el Manual de Gestión de la Calidad.

Procedimientos: Son los documentos del sistema de gestión de la calidad que describen la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

DIDACTICA SUMINISTROS S.A. cuenta con los procedimientos requeridos por la NTC-ISO-9001:2008

CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.G.C.

CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C.

ACCIONES CORRECTIVAS

ACCIONES PREVENTIVAS

AUDITORIAS INTERNAS

CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

También cuenta con los demás procedimientos y/o instructivos necesarios para el correcto funcionamiento y el logro de la eficacia del S.G.C. los cuales se encuentran relacionados en el listado Maestro de Documentos.

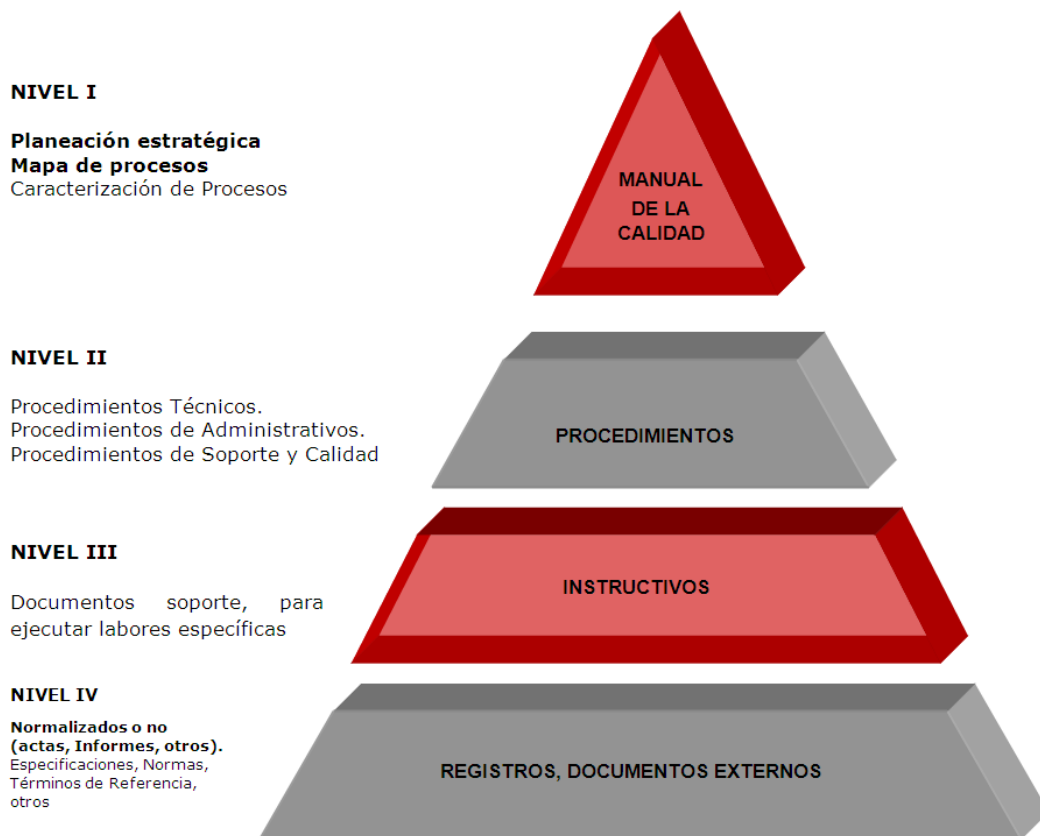
Instructivos: Son los documentos requeridos para soportar ciertas actividades identificadas del Sistema de Gestión de la Calidad

Documentos Externos: Son los documentos que afectan el Sistema de Gestión de la Calidad, provenientes del Cliente y documentos normativos o regulatorios, como normas técnicas, especificaciones, catálogos, entre otros

Registros de Calidad: Son toda la evidencia que se maneja dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, con la premisa de que cada documento aporta evidencia sobre la eficacia de los procesos.

La estructura de la documentación de DIDACTICA SUMINISTROS se representa por la siguiente figura:

Figura 7. Estructura documental del sistema de la calidad



Fuente: Manual de Calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

6.2 CONTROL DE DOCUMENTOS

Definida la estructura documental y la metodología utilizada para llevar a cabo la documentación, se procedió a levantar la documentación requerida por el sistema de gestión de la calidad de la organización; para ello se empezó a analizar los procesos y actividades realizadas por todo el personal. Esto se realizó a través de la observación directa ejecutada en campo, entrevistas y reuniones con los actores involucrados en cada actividad. Por otra parte la consultoría jugó un papel importante en la orientación del sistema documental.

Para el control y manejo de la documentación del sistema de gestión de la calidad y para dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2008 se elaboró el documento obligatorio, *procedimiento para el control de documentos* y el *instructivo para la elaboración de documentos*, los cuales se encuentran en los Anexos C,D y L de este documento.

Se determinó que la documentación debía estar identificada con un código que se compone de una combinación de letras y números.

Las dos letras con las que inicia el código corresponde al tipo de documento, el segundo ítem es el consecutivo numérico a ese documento, y estas dos características unidas van separadas por un guión y seguido a este va el consecutivo correspondiente a la revisión.

Los documentos que llevan encabezado y pie de página son los manual de calidad, procedimientos e instructivos, los demás se identifican por medio del código, versión y fecha de aprobación del documento.

Los encabezados se componen por el logo de la empresa, nombre del documento, fecha de elaboración, código del documento con su respectiva versión, quien lo elaboró y quien lo reviso y aprobó.

6.2.1 Revisión, aprobación y modificación de documentos.

Una vez el documento ha sido elaborado y codificado debe ser sometido a revisión para su aprobación; la firma de aprobación del documento implica la revisión del mismo, es suficiente con la firma de aprobación en la primera página del documento original.

La aprobación de los documentos del S.G.C. la realiza el Responsable del proceso al que corresponde el documento.

En cuanto a la emisión y distribución de los documentos solo se emiten documentos que estén previamente codificados, revisados y aprobados.

Para la emisión del manual de calidad, los procedimientos e instructivos se diligencia el ítem que corresponde al registro de distribución del documento, del formato F001. En el cual se define el área o cargo al cual ha sido emitido el documento.

La fecha de entrega y la firma se consignarán en el documento original en el momento de la entrega de las copias y se retirarán las copias obsoletas para evitar su uso.

Si por alguna razón, se mantienen o guardan documentos obsoletos, estos serán identificados como obsoletos en la carpeta que los contenga y en cada página del documento.

La emisión y distribución de los documentos del S.G.C. es responsabilidad del Representante de la dirección para el S.G.C. o del Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad o de quien en su defecto delegue el Gerente.

Cuando se requieran distribuir documentos que no tengan en su contenido el ítem correspondiente al registro de distribución del documento, El documento se distribuirá con el Formato Emisión o Modificación de Documentos F003.

Una forma de distribuir los documentos en la organización es mediante el uso de la red computadores, de tal manera que los documentos puedan ser consultados por los diferentes procesos desde los computadores de cada área. Para controlar dichos documentos se publicaran en la red en formato PDF, no editable.

Cuando sea necesario modificar y/o actualizar los documentos del S.G.C. el proponente del cambio y/o actualización la da a conocer al Representante de la dirección para el S.G.C. y al Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad quienes definen si se realiza la modificación.

Si es realizado el cambio o actualización se llevan a cabo las actividades de revisión, aprobación y distribución del documento de acuerdo a este procedimiento.

Para la noticia de liberación y/o modificación del manual de calidad, procedimientos e instructivos basta utilizar el Registro de Distribución y el Historial de Revisiones que tiene cada documento.

Para la noticia de modificación de cualquier otro documento del sistema de calidad diferente a los mencionados en el párrafo anterior se utilizará el formato Notificación de Emisión o Modificación de Documentos F003.

Para facilitar el control de los documentos el Representante de la dirección para el S.G.C. y el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad mantiene actualizado el “Listado Maestro de Documentos (internos y externos) del S.G.C.” F002.

6.3 CONTROL DE REGISTROS

Los registros en medios impresos, magnéticos u otros se deben identificar mediante un título y otros parámetros según requiera el caso como números consecutivos, que faciliten su identificación, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Elaboración de Documentos de SGC.

Cada jefe de departamento es responsable de la recolección y proceso de archivo de sus registros de calidad, de acuerdo al proceso documentado al que pertenezca ese registro.

Todo registro es almacenado por el personal responsable de emitir la evidencia durante la ejecución, verificación o revisión de un proceso para evaluar la conformidad con los requerimientos especificados. Los registros archivados se encuentran organizados por tipo de documento, consecutivos, fecha, proveedores, clientes, lo cual dependerá de las necesidades de cada departamento.

Los registros del Sistema de Gestión de Calidad se archivarán en folders o carpetas y medios magnéticos, para el caso de las carpetas se almacenarán a su vez en archivadores que preserven su estado, ubicados en un sitio que facilite su manejo.

El almacenamiento de los registros se realiza en folders o carpetas garantizando la protección para la preservación de su estado durante su tiempo activo de uso. En el Listado Control de Registros, se identificará el nombre, tipo de

almacenamiento, acceso, responsable, tiempo de retención en el archivo activo e inactivo y la disposición de cada registro.

6.4 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DE LA NORMA

En DIDACTICA SUMINISTROS, se levantaron los procedimientos documentados exigidos por la norma NTC-ISO 9001:2008, los cuales pertenecen al proceso de gestión de la calidad y mejora continua y que se presentan en los anexos.

A continuación se relacionan estos procedimientos con el numeral de la norma al que aplican:

- Control de documentos (4.2.3).
- Control de registros (4.2.4).
- Auditoría interna (8.2.2).
- Control del servicio no conforme (8.3).
- Acción correctiva (8.5.2).
- Acción preventiva (8.5.3).

La socialización de los procedimientos de control de documentos y control de registros mencionados anteriormente en los numerales 6.2 y 6.3 de este capítulo, se realizó una vez se aprobaron, y formó parte de la etapa de capacitación del personal de la empresa.

7. IMPLEMENTACIÓN

Una vez termino los procesos de planificación, sensibilización y documentación del sistema, se da inicio a la etapa de implementación, siendo responsable la Representante por la Dirección que para esta empresa es la Gerente y la Coordinadora de Calidad (practicante).

La implementación consistió en la puesta en marcha de los documentos que fueron socializados. En esta etapa se socializaron los documentos de cada proceso, por medio de charlas a todo el personal, se instruyeron en el manejo de los formatos del sistema y se dio apoyo en el manejo del análisis de datos, acciones correctivas y acciones preventivas.

Luego de la socialización el trabajo consistió en el acompañamiento a todo el personal de la empresa para que se ejecutara el sistema de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS, conforme a las disposiciones planificadas. Este trabajo se ha realizado por medio de las capacitaciones a las diferentes áreas para verificar el cumplimiento de los procedimientos revisando los formatos y comprobando que estén correctamente diligenciados, analizando las acciones de mejora que se han propuesto y el levantamiento de las no conformidades.

7.1 DIFUSIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.

7.1.1 Difusión y Comunicaciones internas.

Las comunicaciones internas y la difusión de la información del sistema de gestión de la calidad de DIDACTICA SUMINISTROS se manejaron a través de los siguientes medios:

Carteleras: Todas las novedades que sean del interés de todos los funcionarios, serán divulgadas a través de las carteleras ubicadas en la bodega para mejor visibilidad de todos. La adecuación y actualización de dichas carteleras es responsabilidad de la Directora Administrativa y Coordinadora de Calidad.

Memorando interno. Este instrumento se utiliza como medio de comunicación escrito para transmitir novedades, aclaraciones, información referente a las operaciones diarias de cada proceso. Este es elaborado por la Directora Administrativa.

7.1.2 Formación y Capacitación.

Durante el proceso de implementación, de la norma ISO 9001:2008, la formación y capacitación del personal fue un factor de suma importancia para la dirección de la empresa, ya que ésta permite una mejor implementación y es fundamental para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad implantado.

Se encontró que se desconoce en la mayoría de dicho personal la norma NTC ISO 9001:2008, así como la ejecución de sistemas de gestión de la calidad.

El proceso de Gestión del talento humano es el encargado de llevar a cabo las actividades de formación y capacitación, para esto cuenta con un plan de entrenamiento y/o capacitación (F020-02) para dar cumplimiento al requisito 6.2 de la norma NTC ISO 9001:2008, por un periodo establecido para el año. En los anexos de este documento se encuentra el plan de entrenamiento y/o capacitación que se realizó para los meses que restaban del año 2009 y toda la programación del presente año.

Las capacitaciones desarrolladas en DIDACTICA SUMINISTROS durante la implementación del sistema de gestión de la calidad se enfocaron en los siguientes temas:

- Sistema de Gestión de la Calidad y Normas ISO 9000: Desde el principio y durante la implementación del sistema, la Coordinadora de Calidad realizó capacitaciones sobre conceptos de la norma ISO 9000, proceso de certificación, sistemas de gestión, principios de la calidad, planificación de la calidad (política y objetivos de la calidad, red de procesos, procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2008). Para el estudio de la información, comprensión y recordación de las capacitaciones de los temas de calidad, se elaboró un folleto donde se encuentran los aspectos básicos de nuestro sistema de gestión de la calidad, que recopila la principal información del sistema de gestión de calidad de la empresa como son las directrices estratégicas, la política y objetivos de calidad, términos y definiciones y los principios para la gestión de la calidad. Este folleto fue entregado a cada funcionario.
- Capacitaciones de otras empresas: Entre estas están NORMA, TESA, GENERAL METALICA, entre otras que brinda charlas en cuanto a todos los productos que manejan; a este tipo de empresas se les solicito que eventualmente brinden capacitaciones para el entendimiento de los requisitos de servicio al cliente que en DIDACTICA se manejan. Considerando que todo ciclo de capacitación debe ser evaluado para realizar mejoras futuras, se efectuaron evaluaciones donde se analizaba la eficacia de las capacitaciones. Los cuestionarios fueron diligenciados por el personal a quienes se dirigieron las capacitaciones. Las evaluaciones fueron socializadas por cada tutor, para que pudieran observar sus fortalezas y debilidades en los contenidos y metodología desarrollada.

7.2 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Según la norma ISO 9001:2008, la organización debe asegurarse de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de su labor y de como éstas contribuyen a los objetivos de la empresa. También la organización debe evaluar la eficacia del personal que afecte la calidad del servicio.

Como respuesta a este requisito de la norma, el proceso de Administración y formación del recurso humano, cuenta con el instructivo de evaluación del desempeño (I023-02) **ANEXO L**, que establece el método para evaluar el desempeño de cada funcionario.

La evaluación del desempeño se programa y realiza cada cuatro meses.

El instructivo de evaluación del desempeño se muestra en los anexos de este documento.

El instructivo de evaluación del desempeño nos indica que evalúa:

- El compromiso con las labores desarrolladas por la empresa, demostrada en la actuación diaria en el ámbito laboral.
- El comportamiento laboral a través de los componentes:

Desempeño: La evaluación nos permite revisar el desempeño, que es la acción que ejecutamos intencionalmente para obtener un resultado específico.

En el desempeño intervienen aspectos relacionados con conocimientos, habilidades y condiciones personales

Resultados: Analizamos también los resultados, que son efecto o consecuencia del desempeño. Se mide a través del logro de las etapas de trabajo previstas para un periodo determinado.

Habilidades: Evaluación periódica de las habilidades, para verificar la competencia del personal.

Eficacia del Entrenamiento: Se evalúa la eficacia del entrenamiento recibido por parte de los funcionarios durante el periodo evaluado determinando si fue eficaz.

En DIDACTICA SUMINISTROS se aplicó la evaluación del desempeño en el mes de diciembre de 2009, evaluando el periodo que comprende desde octubre de 2009 hasta diciembre de 2009, posteriormente se realizó la medición para los periodos comprendidos entre el mes de enero de 2010 hasta abril del año 2010.

La metodología utilizada en el desarrollo de la evaluación del desempeño es la siguiente:

- Se utilizará el método de Evaluación de 360° el cual consiste en que cada persona de la organización será evaluada por tres empleados para al finalizar realizar un promedio entre los tres calificadores y así tener la calificación final.
- La evaluación se realizará para cualquier tipo de contrato (fijo o indefinido).
- Los resultados se tienen en cuenta para licencias, traslados, promociones y planes de carrera al interior de la empresa, así como los procesos de formación y/o programación de capacitación especializados.
- El jefe inmediato es el responsable del proceso de evaluación del personal a su cargo, de hacer retroalimentación sobre los resultados y de implantar acciones de mejora.
- La evaluación se realizará cada cuatro meses por los jefes de área al personal a su cargo y será entregada a Talento Humano.
- En la columna de ponderación se le dará la calificación respectiva según la escala de valores o de ponderación, calculando el promedio, para definir la calificación según los criterios definidos en el formato

La escala de calificación que se tuvo en cuenta para DIDACTICA SUMINISTROS es la siguiente:

Desempeño Sobresaliente: Persona altamente comprometida con la Organización, aprovecha al máximo su tiempo de trabajo. Muy organizado, plantea ideas constantemente que ayudan a mejorar su trabajo. Tiene gran sentido de pertenencia y se esmera por hacer las cosas bien desde un principio. Contribuye a mantener un buen ambiente de trabajo. Es cuidadoso con los bienes y recursos de la Empresa. Es un apersona cuyos logros están por encima de lo esperado. (Calificación equivalente a 5)

Desempeño Satisfactorio: Es una persona eficiente que se esmera en cumplir sus deberes, organizada aprovecha su tiempo de trabajo, cumple a cabalidad las funciones que se le asignan, colabora en mantener un adecuado ambiente laboral, mantiene sus uniformes de trabajo en buen estado, es responsable y los compromisos que adquiere y los cumple dentro de los tiempos estipulados. (Calificación equivalente entre el rango de 4 a 4.9)

Desempeño Aceptable: Es una persona medianamente comprometida, realiza sus funciones de acuerdo a los parámetros normales del cargo, cumple con su horario de trabajo, el grado de esfuerzo es el normal para su cargo. (Calificación equivalente entre el rango de 3.3 a 3.9)

Desempeño Inferior al nivel requerido: Persona con un bajo desempeño para el nivel requerido de su cargo, es impuntual con los horarios establecidos, la calidad en su trabajo es regular, pierde tiempo durante la jornada laboral, necesita de una orden para desempeñar sus tareas, demasiado pasivo, perezoso, su espíritu de colaboración es muy bajo. (Calificación equivalente entre el rango de 2.3 a 3.2)

Desempeño Deficiente: Persona que no cumple con las expectativas del cargo, es irresponsable, desinteresado en el cumplimiento del trabajo asignado, afecta la productividad de la empresa. Tiene un perfil bajo, no tiene sentido de pertenencia con la Empresa. (Calificación equivalente entre el rango de 0 a 2.2)

Dentro de esta escala de calificación, se encontró que los empleados de DIDACTICA SUMINISTROS tienen un desempeño Sobresaliente

7.3 IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

La implementación de los procesos en DIDACTICA SUMINISTROS fue un proceso paulatino, al interior de la empresa. Este proceso se fue desarrollando desde el nivel estratégico de la organización, hasta el nivel operativo de la misma. Una vez se documentaban, revisaban y aprobaban los manuales de procedimientos de cada proceso, iniciaba su implementación formal.

Después de la aprobación, se empezaba aplicar de una forma más disciplinada lo estipulado en los procedimientos y los líderes de proceso, junto con la Coordinadora de Calidad (practicante) y en algunas ocasiones con la ayuda de la empresa consultora NTC Consultores socializaban dichos procedimientos para después supervisar su implementación.

Naturalmente como todo proceso de cambio, se presentó resistencia por parte de las personas involucradas, ya que eran procesos, nuevas actividades y tareas que demandaban de un mayor esfuerzo, en la medida que se facilitaba el proceso de aprendizaje y se amoldaban a las funciones dispuestas en cada uno de los procedimientos.

El proceso de *Administración y mejora del SGC* fue el primer proceso en implementarse, ya que se necesitaba del control de documentos y control de registros para soportar la creación y aprobación de todos los documentos de los demás procesos y el manejo adecuado de sus registros.

En el proceso de *Administración y formación del Talento Humano*, la implementación abarcó desde la elaboración de las hojas de vida del personal, con todos los registros que soportan la formación, educación y experiencia como lo establece la NTC ISO 9001:2008. La descripción de cada cargo para cada funcionario. Además se realizó la evaluación del desempeño de los funcionarios explicada en el numeral anterior, junto con sus respectivas capacitaciones.

La implementación de *Gestión Comercial*, comprendió la realización de encuestas de satisfacción al cliente que con los resultados de estas se procedía a realizar las mejoras respectivas. Adicional a esto, se instauraron los formatos de quejas, reclamos, entre otros que permiten tener un control en el seguimiento para la satisfacción de todos los clientes.

La implementación del proceso de *Gestión de Compras y manejo a proveedores*, inició por la obtención de las hojas de vida de proveedores, derivándose así el listado de proveedores aprobados de la organización. A estos proveedores se les realizó la evaluación del desempeño, para medir los requisitos relacionados con las características del producto que ellos ofrecen y que de alguna manera repercuten en la calidad del servicio de la organización. De igual manera, pasado el periodo de selección y evaluación se prosigue a una reevaluación que permitiera conocer los avances alcanzados.

También se implementaron los registros de órdenes de compra, junto a formatos de control de garantías de productos comprados, esto con el fin de ejecutar los controles necesarios de los productos o servicios adquiridos en la organización.

La implementación del proceso de *Mantenimiento Infraestructura y equipos*, comprendió la elaboración de las hojas de vida de los equipos de cómputo. Igualmente, se establecieron los mantenimientos preventivos en un cronograma anual. También se procedió a la aplicación de las 5S en el área de la bodega.

En el proceso de *Separación, Empaque y Despachos*, la implementación consistió en la puesta en práctica de varios formatos para el control del proceso.

7.4 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

El desempeño de los procesos, se refiere al seguimiento y medición de los procesos a través de los indicadores de gestión, establecidos en el sistema de gestión de la calidad de la organización.

La medición y seguimiento de los procesos está a cargo de los líderes de procesos, que empezaron a realizar esta tarea una vez fue aprobado por la Gerente General.

La cultura de la medición no estaba establecida al interior de la organización, por lo cual desde un principio la consultora de la empresa tuvo que sensibilizar y capacitar al personal para que se apropiara de ésta cultura.

La recolección de los datos está a cargo en algunas ocasiones del personal administrativo, Coordinadora de calidad y por supuesto de los líderes de procesos, que diligencian los registros y obtienen la información que sirve de insumo para el cálculo de los indicadores. Una vez los datos hayan sido recolectados, el líder del proceso acompañado por la Coordinadora de Calidad (practicante), realizan el cálculo y posterior análisis de los indicadores según la fórmula establecida para dicho indicador.

Después de varias mediciones se empezaron a realizar gráficos para ilustrar mejor el comportamiento de los indicadores y gráficas de tendencia para proyectar comportamientos futuros. Todos estos análisis y gráficos se condensaron en libros de Excel, compuestos de hojas de cálculos para cada periodo de la medición.

Con el fin de ilustrar la metodología del análisis de datos realizado en DIDACTICA SUMINISTROS, se presenta a continuación el análisis de los indicadores del proceso de Administración y mejora del SGC realizado hasta el mes de Julio del año 2010.

El desempeño de todos los procesos del sistema de gestión de la calidad se mide a través de indicadores de gestión y estos están elaborados en hojas de cálculo de Excel, que se presentan en el **ANEXO H**.

7.5 IMPLEMENTACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

Con la implementación del proceso de gestión de la calidad y mejora continua, se dio inicio a la implementación del servicio no conforme al interior de la organización.

Los controles y responsabilidades relacionadas con el producto no conforme, están definidos en el procedimiento del Control del producto no conforme *P004-02*. En este procedimiento, se detalla la metodología para realizar el control de servicio no conforme, con los requisitos especificados en los procesos del SGC.

Cualquier persona de la organización puede identificar un producto/servicio no conforme y realiza la acción inmediata según lo definido en el *procedimiento P004-02 ANEXO C* para el control de éste. También elabora el registro establecido como sustento de la no conformidad.

A final de cada mes el líder del proceso de gestión de la calidad y mejora continua, contabiliza las no conformidades sucedidas en el periodo y calcula el indicador de eficacia del producto no conforme. También evalúa el número de veces que ocurre una no conformidad, para establecer si es necesario implantar una acción correctiva o preventiva.

7.6 IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

La implementación de las acciones correctivas y preventivas se inició cuando todo el sistema de gestión de la calidad estaba implementado.

Es decir, los documentos y formatos de todos los procesos, estaban aprobados. Al igual que el producto no conforme, fue muy compleja la implementación de las acciones correctivas y preventivas, ya que los líderes de proceso no tenían claros los conceptos para su aplicación, como son los métodos a utilizar para encontrar la causa raíz del problema o situación. Por otra parte, los planes de acción establecidos en el análisis de estas acciones no se cumplían en su totalidad y de acuerdo a las metas fijadas. Para contrarrestar estas falencias, la empresa consultora realizó capacitaciones en el tema de medición análisis y mejora a los líderes de proceso.

Según el numeral 8.5.2 de la norma ISO 9001:2008, la organización debe tomar las acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, éstas son las acciones correctivas del sistema.

En DIDACTICA SUMINISTROS, el manejo de las acciones correctivas se definió en el *procedimiento para acciones correctivas (I005-02)*, donde se establece los pasos a seguir, para identificar, registrar y hacer seguimiento a estas acciones, que se presentan en el sistema de gestión de la calidad.

Las posibles causas que pueden generar una acción correctiva son:

- Queja, sugerencia o solicitud del cliente.
- No conformidad u observación de la auditoría interna o externa.
- Producto o servicio no conforme.
- Encuestas de la satisfacción del cliente.
- Reuniones y acciones de revisión por la dirección.
- Análisis e información estadística extraída de los datos.
- Informes de accidentes y asuntos de seguridad, etc.

Las acciones preventivas se establecen para eliminar las causas de no conformidades potenciales, con el fin de prevenir su ocurrencia. En DIDACTICA SUMINISTROS, el manejo de acciones preventivas se definió en el *procedimiento para acciones preventivas (I006-02)*, donde se establecen los pasos a seguir, para identificar, registrar y hacer seguimiento, a estas acciones que se pueden generar en el sistema de gestión de la calidad.

Cualquier persona de la empresa puede reportar ante el líder del proceso, el problema o situación que puede generar una acción correctiva o preventiva, de acuerdo a las causas expuestas anteriormente. A su vez, el líder del proceso es el encargado de revisar el problema o situación, y determinar, si es necesario generar algún tipo de acción correctiva o preventiva. En dicho caso, el líder genera la acción diligenciando el siguiente *formato de Solicitud de Acciones correctivas y/o Preventivas F014-02*, que se muestra en la figura No. 8.

Figura 8 Formato de Solicitud de Acciones Correctivas/Acciones Preventivas



F014-02

SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA / MEJORA No: ____
(RUTA DE LA CALIDAD)

FASE I : DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD Y ANÁLISIS DE CAUSAS			
FECHA: / / ORIGEN: AUDITORIA ____ QUEJA/RECLAMO ____ REV DIRECCIÓN ____ ANÁLISIS INDICADORES ____ , AUTOEVALUACION DEL PROCESO ____ EVALUACIÓN COMPETENCIA ____ EVALUACIÓN PROVEEDORES ____ GESTION DE RIESGOS ____ OTRO: ____			
TIPO DE ACCION	CORRECCION	ACC. CORRECTIVA	ACC. PREVENTIVA
DETECTADO POR:			PROCESO RESPONSABLE
LIDER DE LA SOLUCION:			FIRMA:
1 DESCRIPCIÓN DE: NO CONFORMIDAD EXISTENTE__ / RIESGO POTENCIAL__ / SITUACIÓN ACTUAL__		2 EQUIPO DE TRABAJO	
3 EVIDENCIAS		4 CAUSAS	
5 CORRECCION INMEDIATA / MEJORA PROPUESTA			

Fuente: Autora del proyecto

Figura 9. Formato de Solicitud de Acciones Correctivas/Acciones Preventivas

6 FASE II : PLAN DE ACCION PARA EVITAR QUE SE PRESENTE LA NO CONFORMIDAD / PARA MEJORAR				
#	ACTIVIDADES	RESPONSABLE. EJECUCIÓN	FECHA IMPLEMENTACION	7 EVIDENCIA Y VERIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES
8 ACTIVIDADES DE ESTANDARIZACION				
¿Se requiere crear o cambiar documentos para estandarizar? SI _____, NO _____				
¿Cual (s) documentos Cambia(n) y/o se debe(n) crear?				
9 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS				
FIRMA DE VERIFICACIÓN Y CIERRE (COORD. CALIDAD / AUD INTERNO):			FECHA DE CIERRE:	

Fuente: Autora del Proyecto,

En el formato anterior el líder del proceso, identifica la causa raíz del problema o situación a través de varias metodologías como: diagrama de causa efecto, lluvia de ideas y los Por que's. Después de esto, se elabora plan de acción para que el gerente general lo apruebe. El líder del proceso, implementa el plan de acción aprobado y el proceso de gestión de la calidad y mejora continua, es el encargado de hacer seguimiento y verificar su implementación según los plazos establecidos.

8. EVALUACIÓN Y MEJORA

La evaluación y mejora del sistema de gestión de la calidad comprende la realización de las auditorías internas, la revisión por la dirección, el análisis de datos, las acciones correctivas, las acciones preventivas y las acciones de mejora. La evaluación del sistema, también tiene por objeto determinar su grado de cumplimiento con base a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, de los requisitos reglamentarios que aplican y de lo planificado y establecido de acuerdo a las directrices de calidad.

8.1 AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna se inició en la empresa después que todos los procesos del sistema de gestión de la calidad tenían en promedio cinco meses de medición a través de los indicadores de gestión.

La auditoría interna se realizó de acuerdo a lo establecido en el *procedimiento para auditorías internas (P003-02)* que pertenece al proceso de gestión de la calidad y mejora continua. Este procedimiento establece las actividades y disposiciones, para evaluar el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

8.1.1 Planificación de la auditoría

El primer ciclo de auditorías internas se inició el 25 de Junio de 2010 y terminó el 26 de junio de 2010. La planificación de la auditoria está a cargo de la consultoría externa NTC Consultores, dirigido por el Ing. Fernando Aristizabal junto con la ayuda del comité de calidad y Coordinadora de Calidad (practicante). Luego se dio

inicio por medio de la guía del plan de auditorías internas, documento que se encuentra en los anexos de este documento.

La primera auditoría interna del sistema de gestión de calidad de DIDACTICA SUMNISTROS S.A., tuvo como objetivo el siguiente: evaluar si en cada uno de los procesos, se ha implementado adecuadamente todos los estándares establecidos para cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad, según la norma ISO 9001:2008 y los requisitos legales que los rigen.

El alcance de la auditoría aplicó para todos los procesos del sistema de gestión de la calidad de la empresa. Los criterios establecidos de la auditoría fueron el manual de calidad, los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y los requisitos de ley que apliquen a cada proceso.

El equipo auditor estuvo conformado solo por el Ing. Fernando Aristizabal, y como auditor observador N° 1, María Emilce Pérez Mantilla (practicante), como observador N° 2, la Gerente Natalia Escobar, como observador N° 3, la Directora Administrativa Lina Escobar y finalmente Ingeniero Henry Calderón, como observador N° 4.

Después de conformado el equipo auditor, se determinó por especificar el ciclo de auditoría interna, según las disposiciones del auditor y auditados de cada proceso. Los procesos a auditar se repartieron en las fechas expuestas antes, desde los que se aprobaron inicialmente hasta los últimos en aprobarse.

El programa de auditoría interna fue elaborado por la Coordinadora de Calidad y aprobado por la Gerente general, para después presentarlo a cada líder de proceso para que tuvieran conocimiento de las fechas de la auditoría.

El plan de auditoría interna, se conformó según los procesos a auditar en los días dispuestos en el programa de auditoría interna. Es decir había un plan de auditoría de acuerdo a las sesiones programadas en el cronograma inicial.

El plan de auditoría se constituye, registrando el objetivo de la sesión de auditoría, el alcance de la auditoría (procesos y sitios), los criterios o normativa por la que se rige la auditoría, los procesos a auditar, el equipo auditor, el equipo auditado y los recursos a utilizar en la auditoría. Adicionalmente en el mismo plan de auditoría, se consigna la hora, lugar y fecha de las actividades a realizar y el responsable de estas actividades; constituyéndose así, en la programación de la auditoría del respectivo periodo.

Después de establecido el plan de auditoría interna, el equipo auditor hace el reparto de las tareas y responsabilidades. El auditor líder prepara los documentos de trabajo, estudia el manual de calidad y los procesos a auditar.

El auditor líder define la *lista de verificación de auditoría*, que es un instrumento importante de planificación para la entrevista al equipo auditado.

Finalmente el equipo auditor, informa al equipo a auditar, con 8 días de anticipación, enviándole el plan de auditoría.

8.1.2 Realización de la auditoría

Según la norma ISO 19011 “la auditoría es el procesos sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoría”.¹⁶

¹⁶ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION (ICONTEC) NTC ISO 9011:2002. Directrices para la auditoría de calidad. Requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La realización de auditoría inició de acuerdo a lo planeado en los planes de auditoría y según las fechas y tiempos estipulados inicialmente.

La auditoría empezó con la reunión de apertura, que es la primera etapa, y tuvo como actividades las siguientes:

- Se presentó el auditor líder.
- Se recordó los objetivos y alcance de la auditoría.
- Se hizo mención de los métodos y procedimientos a utilizar.
- Se determinaron los canales de comunicación/medios e instalaciones necesarias para el desarrollo de la auditoría.
- Y se estableció el calendario de las reuniones con los integrantes del equipo auditado.

Después de la reunión de apertura se dio curso a la auditoría, según las actividades planificadas. Al principio se hizo entrevista al líder del proceso de acuerdo a lo establecido en la lista de verificación. El auditor líder corroboró con la evidencia objetiva, mediante la revisión de registros y documentos aportados por el líder del proceso. Después el auditor realizó preguntas al resto del equipo auditado, comparando las respuestas de cada uno de ellos y revisando la evidencia que ellos mismos suministraban.

Al mismo tiempo el auditor realizaba observación directa corroborando con los criterios planeados, para verificar el grado de cumplimiento de los requisitos. Adicionalmente el auditor reportaba los hallazgos encontrados, los registros y documentos soportes de dichos hallazgos, además de comentarios y observaciones realizadas acerca de lo evaluado.

En la realización de la auditoría en DIDACTICA SUMINISTROS, se buscó en todo momento que el ambiente fuera el adecuado, donde no existiera mucha actividad laboral, al interior del servicio y donde la disposición y atención del equipo

auditado, para con el equipo auditor fuera la necesaria para realizar a cabalidad la auditoría.

Una vez se desarrollaron las etapas de la auditoría, se realizó la reunión de cierre en la que el auditor líder presenta los hallazgos de la auditoría desarrollada. Esta reunión de cierre se caracterizó por ser una reunión corta donde el auditor suministró en forma clara los hallazgos y de igual manera hubo espacio para escuchar objeciones, posibles aclaraciones y dudas del equipo auditado, acerca de la auditoría desarrollada.

8.1.3 Informe de Auditoría

Realizada la auditoría, el auditor líder elaboró el *informe de auditoría*, el cual fue entregado a la Coordinadora de Calidad. Luego cada líder de proceso fue enterado del informe de auditoría realizado por el auditor líder.

El informe de auditoría es un reporte donde se consignan los hallazgos de la auditoría, los cuales presentan las conformidades y no conformidades encontradas con el numeral del requisito de la norma ISO 9001:2008 al que corresponden. Igualmente se establecen las conclusiones de la sesión de auditoría y en la parte final el nombre del líder del proceso auditado, así como del auditor líder. El informe de la auditoría realizada en DIDACTICA SUMINISTROS se presenta en el **ANEXO I**.

Una vez el informe de auditoría fue entregado a los líderes de proceso, se realizó comité de calidad para ejecutar el plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora para dar tratamiento a las no conformidades encontradas por la auditoría.

8.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Según el numeral 5.6 de la norma ISO 9001:2008, “la gerencia de la empresa debe revisar el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Esta revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora, modificaciones necesarias, así cómo evaluar la adecuación de la política y objetivos de la calidad.¹⁷”

En DIDACTICA SUMINISTROS, la revisión por la dirección se realizó después de haberse realizado las dos auditorías internas. Es decir después que se puso en marcha el plan de acciones, que se generó una vez concluida las auditorías internas.

Esta revisión gerencial estuvo encabezada por la Gerente General, los líderes de procesos, Coordinadora de Calidad (practicante) y además, contó con la presencia de la consultora de la empresa.

Siguiendo el procedimiento se planeó la revisión gerencial, informando con anticipación mediante memorando interno a los líderes de cada proceso.

Este memorando contenía la información de entrada que los líderes de proceso debían presentar para la ejecución de esta revisión gerencial. Según el procedimiento los líderes de proceso debían presentar los indicadores de gestión de cada uno de sus procesos, el resultado de las auditorías internas, las acciones correctivas y preventivas implementadas, la evaluación de satisfacción del cliente, y las observaciones que creyeran fueran necesarias.

El comité de calidad reunido para ejecutar la revisión gerencial, empezó por analizar el plan estratégico, los resultados de las auditorías internas, la situación

¹⁷ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION (ICONTEC) NTC ISO 9001:2008.

de implementación de las acciones correctivas y preventivas, el análisis de los indicadores de gestión de cada proceso e información de los clientes como son las encuestas de satisfacción del cliente y las quejas y reclamos de éstos.

Una vez fueron analizados cada ítem se registraron los hallazgos y conclusiones de cada reunión en el informe de revisión gerencial.

8.3 MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La mejora del sistema de gestión de la calidad se realiza mediante la implementación de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, como resultado de las auditorías, revisiones por la dirección, análisis de datos, desempeño de los procesos y sugerencias del cliente interno y externo.

8.3.1 Plan de acciones posterior a la auditoría interna

El mayor número de acciones correctivas y preventivas que surgieron en la empresa, se presentaron a partir de la realización de la auditoría interna.

Después del informe de auditoría interna, todos los líderes de procesos empezaron a proporcionarle tratamiento a cada una de las no conformidades surgidas a partir de la auditoría. Este fue un proceso muy trabajado, en el que participaron el líder del proceso, Auxiliar de calidad (practicante) y el consultor de la empresa.

En todos los procesos del sistema de gestión de la calidad se presentaron acciones, pero fueron en los procesos misionales y en el proceso de gestión de la calidad donde se presentaron las acciones más relevantes, para la mejora del sistema.

Entre las acciones más importantes implementadas para la mejora del sistema una vez se realizó la auditoría interna, se encuentran las siguientes:

- En la auditoría interna, se generó una observación que se refería a la planeación de todo el SGC. Es decir, todos los líderes de procesos deben fortalecer el conocimiento de esta planeación y tener mejor dominio para ejecutarla correctamente. De igual forma también se generó una no conformidad por la no implementación en su totalidad, de los procedimientos de acciones correctivas y preventivas. Debido a esta observación y a esta no conformidad, se planearon y realizaron capacitaciones para fortalecer estos conceptos en los líderes de procesos. Se realizó una capacitación por parte de la Practicante en el tema de planificación de calidad y otra capacitación en el tema de medición análisis y mejora del SGC.
- En la auditoría se encontraron no conformidades en el control de documentos y registros de todo el SGC. Existen documentos que no están controlados de forma adecuada. El plan de acción para estos errores, fue volver a entrenar a todo el personal en el control de documentos y control de registros, se verificó que todos los documentos del SGC tengan versiones y criterios establecidos con los cambios.
- En la auditoría del proceso de gestión de la calidad, se evidenció que no existía conocimiento claro de la política y los objetivos de calidad, en general por todo el personal. También no se estaba implementando el manejo del PNC. Las acciones para contrarrestar estas N.C, fue realizar actividades lúdicas (Ejemplo: Preguntas por teléfono de las extensiones realizadas por todo el personal en el día a día de sus labores) para sensibilizar sobre los aspectos básicos del SGC. Adicionalmente realizar entrenamiento para implementar el producto no conforme y hacerle su respectivo seguimiento.

- En cuanto a la alta dirección se evidenció su compromiso en el SGC, sin embargo se observó que requiere fortalecer los conocimientos del numeral 5 de la norma, referente a responsabilidad de la dirección, para que el gerente comprenda como la organización da cumplimiento a los requisitos establecidos en ese numeral. Las acciones planeadas para corregir estas N.C, fue que se realizó un entrenamiento al gerente de la empresa, en el uso del procedimiento de revisión por la dirección, capacitación en el punto 5 de la norma con aplicación y comprensión de los puntos en el SGC. Por otro lado se realizó entrenamiento a los líderes de proceso en el uso de indicadores y se les ha acompañado, por parte de la Coordinadora de Calidad y consultor en su análisis mensual.
- En el Proceso de Gestión de compras, se encontró que no se cumple correctamente con la evaluación y reevaluación de proveedores y su posterior notificación a estos. Las acciones emprendidas para esta no conformidad, son realizar la reforma al formato de seguimiento de Órdenes de compra que es el que nos permite evaluar a cada uno de estos proveedores, su diseño será más práctico y que no tome mucho tiempo para su diligenciamiento y nos arroje resultados claros, adicionalmente se modificarán los criterios del instructivo de selección y evaluación de proveedores.
- En el proceso de Gestión Comercial, según la auditoría de calidad, se encontró que el número de errores (devoluciones hechas por clientes) recae a ellos y supera la meta establecida en el indicador, transfiriendo ineficiencias en este proceso. El plan de acción se estableció que se socializaría con los actores del proceso e identificar los errores más frecuentes. También de emprender métodos como la capacitación realizadas por los proveedores que permitan la verificación de la comercialización de los productos, antes de su liberación

8.3.2 Acciones de mejora

La mejora de una organización que está implementando un sistema de gestión de la calidad, es aplicada desde que se realiza su planificación, y requiere del esfuerzo de todas las personas que pertenecen a dicha organización.

DIDACTICA SUMINISTROS, como toda empresa para poder subsistir en el mercado, ha tenido que aplicar cambios que le apunten a su desarrollo y crecimiento. Estos cambios pueden ser por la necesidad que le plantea el entorno en el que está envuelta, o simplemente por decisión novedosa de sus dueños.

En la implementación de la mejora del sistema de gestión de la calidad, a través de acciones correctivas, acciones preventivas; también han surgido varias acciones de mejora al interior de la empresa, de las cuales algunas han sido formalizadas. La metodología utilizada para la formalización de estas mejoras, es la misma que la que se aplica para las acciones correctivas y acciones preventivas. Entre las acciones que han sido formalizadas se encuentran las siguientes:

8.3.2.1 Otras acciones de Mejora:

Cambio de razón social: El problema radica en que PAPELERIA DIDACTICA no era reconocida por todo su portafolio de productos; este cambio se hizo visible en la medida que la empresa fue creciendo y la demanda de requisición de productos iba aumentando; razón por la cual, las actividades de cambio de razón social permiten ver más grande la empresa, ampliación del portafolio de productos y mejoramiento en imagen, por tal razón se hizo el cambio por DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

Sistema de información SIIGO: Es una solución informática, diseñada y desarrollada con tecnología de punta, puedan registrar, consultar, analizar y

controlar la información de la empresa mediante una conexión a Internet.

En DIDACTICA SUMINISTROS se maneja este software, pero no se le está dando la utilidad que este ofrece, por lo tanto continuamente se está solicitando capacitaciones a los proveedores del software para la implementación de los módulos de facturación, cartera, contabilidad entre otros, que facilitaría y mejora en cuestiones de tiempo la labor de los empleados.

Las ventajas que esto nos trae son las siguientes:

- Por ser un sistema totalmente integrado, se registra la información una sola vez y el sistema automáticamente y de manera inteligente actualiza la información de todas las áreas.
- Información contable en tiempo real. Acceso a toda la información contable y administrativa de la institución, sin necesidad de transcripción de datos, interfaces e improductividad por doble digitación.
- Sistema integrado de información. Facilita la implementación y estandarización de los procesos internos de calidad, al permitir organizar y controlar el flujo de atención de los clientes.
- Rentabilidad. Disminuye el riesgo de pérdida de ingresos por servicios prestados a clientes no registrados para su facturación.
- Ofrece la ventaja de un ambiente Web en una red local.
- Productividad de recursos. Controla la gestión administrativa de las dependencias en cada unidad de negocios.

8.4 CONTRATACIÓN DEL ENTE CERTIFICADOR

Se seleccionó a ICONTEC como ente certificador, y posterior a esto se diligenció el *formulario de solicitud de certificación*, suministrado por la asesora comercial el

día en el cual presentó su oferta de servicios. Este formulario de solicitud de certificación se muestra en el **ANEXO K**.

La Coordinadora de Calidad (practicante) se contactó personalmente con la representante del ICONTEC a finales del mes de Junio, para entregarle el formulario de solicitud de certificación.

9. CONCLUSIONES

- Ha sido un proceso de transformación: cultural y del sistema de gestión.
- Se debe trabajar fuertemente la resistencia al cambio
- Es definitivo el compromiso de la alta dirección para el éxito del diseño, implementación y mantenimiento.
- La etapa de mantenimiento requiere de constante capacitación y motivación. Y es así como los procesos de sensibilización y capacitación al interior de la empresa mostraron que son la mejor herramienta para que las personas resistentes a los procesos de cambio, sean participes y contribuyan al mejoramiento de la organización.
- El mejoramiento debe ser constante y en todos los aspectos.
- Al iniciar cualquier tipo de proyecto de mejoramiento de procesos, siempre será necesario conocer la situación inicial en la que se encuentra una organización. Estudiar el ambiente interno, para identificar fortalezas y debilidades y a su vez, estudiar el ambiente externo, para identificar oportunidades y amenazas del contexto en el que se desarrolla dicha organización.
- La norma ISO 9001:2008 es una norma genérica, que permite a cualquier organización adecuarse a sus estándares; por esto es necesario que los líderes de la organización la estudien y comprendan, para poder interpretarla e implementarla de acuerdo a las exigencias que le plantea su sector económico.

- El desarrollo de la documentación del sistema de gestión, fue una de las labores más arduas, en el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad; sin embargo, estuvo acompañada en todo momento con los actores directamente involucrados en las actividades que fueron establecidas. De igual forma la documentación contribuyó a la estandarización de los procesos creados del sistema de gestión y fue una herramienta guía para el personal de la organización.
- La gestión del talento humano, fue una de las funciones más beneficiadas con la implementación del sistema de gestión de la calidad, ya que su desarrollo comprendió la creación de una nueva estructura organizacional, la asignación de responsabilidades claras, mediante la puesta en marcha de planes de formación/capacitación y finalmente, la evaluación del desempeño de las competencias de cada funcionario al interior de la empresa.
- El seguimiento y la medición de los procesos a través de los indicadores de gestión, fue un concepto nuevo por el que se tuvo que trabajar mucho para su comprensión; en la medida en que se empezó a medir dichos indicadores, fueron mejorando los análisis y las acciones para corregir las fallas en los procesos.
- Las auditorías internas fueron el medio de evaluación del sistema de gestión de la calidad por la dirección, las cuales permitieron valorar la eficacia del sistema implementado y tomar acciones para su mejoramiento.
- La práctica empresarial contribuyó al fortalecimiento de los conocimientos por parte de la estudiante, adquiridas en la formación universitaria.

10. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los líderes de procesos que faltan por formarse en la norma ISO 9000, se acojan a un programa de formación que les otorgue el título de auditores internos de calidad.
- Se recomienda a los líderes de proceso revisar continuamente cada uno de sus documentos, con el fin de evaluar el cumplimiento de cada uno de ellos, esto hace referencia a las diferentes programaciones como lo son las fechas de revisión por la dirección, cronogramas de mantenimiento, planes de capacitaciones y de auditorías internas etc.
- Sería de gran apoyo que DIDACTICA SUMINISTROS contrate un Coordinador de Calidad, con el fin de mantener y mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión de calidad, esto se debe a que se observo que los líderes de proceso cuentan con poco tiempo de dedicación al SGC por sus labores diarias.
- Revisar constantemente los indicadores de gestión, con el objetivo de plantear metas exigentes que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y política de calidad de la organización.
- Aclarar que un sistema de gestión de calidad no es una oficina más que gasta tiempo y recursos; sino que al contrario contribuye su eficacia para el cumplimiento de requisitos de los nuevos clientes y de respaldo para los actuales de DIDACTICA.

- Realizar un estudio sobre la estabilidad laboral dentro de la empresa, debido a que actualmente la organización presenta alta rotación de personal, lo que hace que el avance los procesos sea lento y la información se encuentre desactualizada.

BIBLIOGRAFÍA

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. NTC-ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario. Bogotá D.C.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. NTC-ISO 9001:2008 Requisitos del sistema de gestión de la calidad. Bogotá D.C. ICONTEC 2009.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION (ICONTEC) NTC ISO 9011:2002. Directrices para la auditoría de calidad. Requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- LÓPEZ CARRIZOSA, Francisco José. ISO 900 Y LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD. Guía para la Planificación de la Calidad con orientación en la Gestión por procesos, ICONTEC, Bogotá. 2006.
- SENA. Fundamentación del Sistema de Gestión de la calidad. Curso Virtual ISO 9000. Colombia: 2006
- SENA. Documentación del Sistema de Gestión de la calidad: Requisitos documentación sistema de calidad. Curso Virtual ISO 9000. Colombia: 2006
- http://www.elprisma.com/apuntes/ingenieria_industrial/iso9000/default4.asp
- <http://www.hormigones.com.ve/contenido-iso9001.htm>

- <http://www.icontec.org.co>
- <http://www.sgs.com>
- <http://www.bvqi.com.co>

ANEXOS

ANEXO A MANUAL DE CALIDAD


	MANUAL DE CALIDAD	
	CAPITULO 1: PORTADA Y CONTENIDO	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: M001-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CONTENIDO

CAPITULO	TITULO
1	PORTADA CONTENIDO DEL MANUAL
2	0. INTRODUCCIÓN / ALCANCE / EXCLUSIONES DEL S.G.C
3	1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
4	2. POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD
5	3. REQUISITOS A CUMPLIR
6	4. ORGANIGRAMA
7	5. PLANIFICACIÓN SGC, ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN Y ENFOQUE POR PROCESO
8	6. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
9	7. MAPA DE PROCESOS
10	8. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN E HISTORIAL DE CAMBIOS

	MANUAL DE CALIDAD CAPITULO 2: INTRODUCCION, ALCANCE Y EXCLUSIONES	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: M002-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

0. INTRODUCCIÓN

La implementación del Sistema gestión de la Calidad de **DIDACTICA SUMINISTROS S.A.**, garantiza la estandarización de todos los procesos de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. que influye en la calidad del servicio. De ésta forma se asegurará de la sistemática y consistente ejecución de todas las funciones y operaciones a través de toda la organización para alcanzar el logro de sus objetivos y metas en congruencia con la MISIÓN, VISIÓN Y POLITICA DE CALIDAD bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008.

La adopción del Sistema de Gestión de Calidad, significa para **DIDACTICA SUMINISTROS S.A.** una ventaja competitiva en el mercado regional y nacional fortaleciendo así la imagen de una compañía que se estructura en valores de responsabilidad, honestidad y respeto.

La implementación del Sistema Gestión de la Calidad aporta una mejora en el desempeño general de la organización a través de la participación más activa de los miembros de la misma, con miras a alcanzar como grupo los objetivos de mejora continua, competitividad, eficiencia y posicionamiento en el mercado, encaminados a la satisfacción total de los requisitos de nuestros clientes.


0.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El alcance del S.G.C. de **DIDACTICA SUMINISTROS S.A.** consiste en el cumplimiento oportuno de los requerimientos de nuestros clientes, en la prestación del servicio de comercialización de suministros empresariales, siendo nosotros la solución integral para nuestra razón de ser, los clientes.

0.1. SCOPE OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

The scope of the S.G.C. of DIDACTICA SUPPLIES S.A consists of the opportune fulfillment of the requirements of our clients of the service of marketing of managerial supplies, being we the integral solution for our raison d'être, the clients.

F001-02

	MANUAL DE CALIDAD CAPITULO 3: PRESENTACION DE LA ORGANIZACION	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: M003-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACION

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

Fundada el 22 de Junio de 1981 en la ciudad de Bucaramanga. Se dedica a la compra y venta de artículos de papelería, útiles escolares, útiles y equipos de oficina, suministros tecnológicos y productos de aseo y cafetería.

Actualmente se encuentra dirigida por la Señora Natalia M. Escobar, Administradora de Empresas egresada de la Universidad Autónoma de Bucaramanga y Especializada en Gerencia de Mercadeo, y, quien desde niña mostró interés por el progreso de su empresa Familiar.

Didáctica Suministros S.A., nueva razón social quien hasta hace unos meses era reconocida por Papelería Didáctica S.A., cambio que ocurrió debido a la ampliación de sus líneas del portafolio; años atrás de Papelería Didáctica S.A. era nombrada como: Librería y Papelería Didáctica Ltda, ya que en esa época la empresa se dedicaba a la compra y venta de textos y papelería en general donde su mercado fuerte eran las instituciones educativas. Se inició labores con los señores Omar Escobar y Rocío De Escobar; en el local ubicado en la Calle 36 No. 23-07 P.2 de la ciudad de Bucaramanga. La idea surgió de la necesidad de independizarse y crecer como empresarios, ya que se contaba con la experiencia del Señor Escobar, quien en su historia laboral en la ciudad de Medellín adquirió conocimientos en el manejo de papelerías, y es así, como decidieron incursionar en el mercado de Bucaramanga que en ese tiempo en dicha ciudad no poseía gran auge.

Con el tiempo se hizo necesaria la incursión de varios cargos debido al crecimiento de la organización entre ellos se encontraban la Secretaria, Vendedores, Mensajeros que prestaban el servicio a domicilio el cual en ese tiempo no existía en las empresas, entre otros cargos.

Para el año 2000, viendo el crecimiento de la empresa y por idea de la Gerente Administrativa, en ese entonces, la Señora Lina M. Escobar, se toma la decisión de sistematizar todos los procesos de la PAPELERIA DIDACTICA S.A generando así la optimización de los recursos.

DIDACTICA SUMNISTROS S.A. con el transcurrir de los años siempre se ha caracterizado por trabajar bajo la promoción de un ambiente laboral adecuado y de sus valores fundamentales: respeto, colaboración, autonomía, responsabilidad, trabajo en equipo y comunicación; además cuenta con personal altamente calificado para atender a sus clientes de la mejor manera, y ofrecer una excelente asesoría en cuanto a productos, para que sus compradores obtengan lo que realmente necesitan y al precio justo. La organización busca prestar un servicio líder, rápido y eficaz a sus clientes. Por eso:

“Somos los mejores, **DIDÁCTICA SUMINISTROS S.A.**: Eficiencia a su servicio”

1.2 MISIÓN

Somos la solución integral de suministros empresariales, que les permite a nuestros clientes enfocar sus esfuerzos en el desarrollo de su objetivo principal.

1.3 VISIÓN

En el año 2012 seremos la empresa de suministros empresariales líder a nivel regional y nuestros clientes nos reconocerán por prestar de un excelente servicio con Calidad, acompañados de un Talento Humano capacitado, comprometido, en permanente desarrollo y Socialmente Responsable.

1.4 NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- **LINEA DE UTILES DE OFICINA:**
 - ARCHIVO
 - ESCRITURA
 - ESCRITORIO
 - ACCESORIOS PARA ESCRITORIO
 - CORRESPONDENCIA
 - CINTAS Y PEGANTES
 - PAPELES
 - REGISTROS DE DATOS
 - LAMINACION Y EMPASTE
 - OTROS...

- **LINEA DE EQUIPOS DE OFICINA:**
 - ARCHIVO Y PRESENTACION
 - MUEBLES DE OFICINA
 - SEGURIDAD Y CONTROL
 - OTROS...

- **LINEA DE TECNOLOGIA:**
 - ACCESORIOS
 - ALMACENAMIENTO DE DATOS
 - IMPRESORAS
 - PROTECCION
 - COMPUTADORES
 - ENTRETENIMIENTO
 - INSUMOS DE TECNOLOGIA

- **LINEA DE ASEO:**
 - DESECHABLES
 - JABONES Y LIQUIDOS
 - ESPONJAS Y PAÑOS
 - ACCESORIOS
 - PAPELES Y TOALLAS
 - IMPLEMENTOS DE ASEO
 - OTROS...

- **LINEA DE CAFETERIA:**
 - CAFETERIA
 - IMPLEMENTOS CAFETERIA


1.5 NUESTROS CLIENTES

- ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA
- ALIAR S.A
- AVIDESA MAC POLLO S.A
- AVIFONCE S.A.
- AVIMOL S.A.
- BAVARIA S.A.
- CAMPOLLO S.A
- COHOSAN
- COMFENALCO
- COMULTRASAN FINANCIERA LTDA
- COOMEVA EPS S.A
- COOPROFESORES
- COPETLAN LTDA
- DISTRAVES S.A.
- ECOPETROL S.A
- EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA
- EMPRESA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER
- EXTRUCOL S.A.
- FENIX CONSTRUCCIONES S.A.
- FUNDACION MUNDIAL DE LA MUJER
- ICONTEC
- INSURCOL LTDA
- LECHESAN S.A
- MARVAL S.A
- MERCADEFAM S.A
- NORGAS S.A
- PETROSANDER (COLOMBIA) INC.
- PIMPOLLO S.A

- PROURBE S.A
- SALSAMENTARIA SANTANDER LTDA.
- SUPERMERCADO MAS POR MENOS S.A
- TRANSPORTADORA DE GAS DEL INTERIO
- UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
- URBANAS S.A.

1.6 NUESTROS PROVEEDORES

- ARTECMA LTDA
- ASSENDA S.A.
- BICO INTERNACIONAL S.A
- C.A. MEJÍA CIA. S.A.
- COMPAÑÍA MANUFACTURERA ONIX S.A.
- DISPAPELES
- DORICOLOR S.A.
- FABRIFOLDER S.A.
- GENERAL METALICA S.A.
- IMPRESISTEM S.A.
- INDISTRI S.A
- INDUSTRIAS KORES S.A.
- LEDAKON S.A
- LEGIS S.A.
- OFIMARCAS LTDA
- POLUX S.A.
- PRODUCTOS RANK S.A
- SANFORD COLOMBIA S.A
- TESA TAPE COLOMBIA S.A
- TRIUNFO COMERCIALIZADORA LTDA

	MANUAL DE CALIDAD CAPITULO 4: POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: M004-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

4.1 POLITICA DE CALIDAD

Didáctica Suministros S.A. tiene como política de Calidad, garantizar el cumplimiento oportuno de los requisitos del cliente, siendo solución integral a las necesidades de suministros empresariales relativos a útiles de oficina, equipos de oficina, tecnología, aseo y cafetería; para ello cuenta con un personal calificado que presta sus servicios con amabilidad y asesoría profesional, optimizando sus recursos de una manera eficiente y comprometido a mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

4.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios a través del cumplimiento total de los requisitos con productos y servicios le brinden variedad y calidad.
- Dirigir los procesos y procedimientos hacia la excelencia con la aplicación del mejoramiento continuo, buscando la disminución de las no conformidades e incrementando la eficacia y eficiencia.
- Establecer una relación gana-gana con nuestros proveedores para garantizar productos finales que cumplen con los requisitos de nuestros clientes.
- Garantizar el óptimo almacenamiento y la adecuada manipulación de los productos desde su recepción hasta la entrega oportuna a nuestros clientes.
- Fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo que permitan aumentar el compromiso y el sentido de pertenencia del talento humano con la organización.
- Garantizar la optimización, oportunidad y cobertura en el empleo de los recursos físicos, financieros y tecnológicos de que dispone la organización.

	MANUAL DE CALIDAD CAPITULO 5:REQUISITOS A CUMPLIR	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: M005-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

5.1 REQUISITOS DE LOS CLIENTES

Atención amable y personalizada
 Asesoría en nuestros productos
 Atención y entrega oportuna de los servicios.
 Precios competitivos y bien facturados.
 Seguridad física y personal
 Calidad en nuestros productos

5.2 REQUISITOS DE LA ORGANIZACION

Reglamento de Higiene y seguridad industrial.
 Reglamento Interno de Trabajo.
 Comité Paritario de Seguridad Industrial.
 S.G.C., Manuales, Procedimientos, Instructivos y Caracterizaciones de proceso

5.3 REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL SERVICIO

Dian
 Cámara de Comercio
 Alcaldía de Bucaramanga
 Ministerio de Trabajo
 Sice
 Superintendencia de Sociedades
 Superintendencia de Industria y Comercio

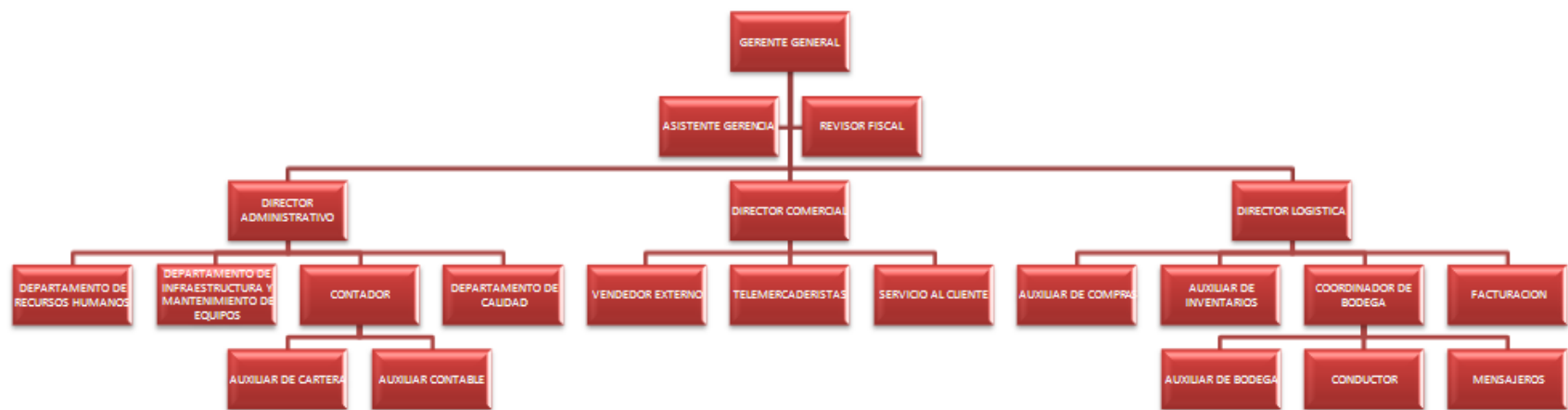
5.4 REQUISITOS ISO- 9001: 2008 Vs PROCESOS DEL S.G.C. (REFERENCIA CRUZADA)

A continuación se muestra en que proceso del Sistema de Gestión de la Calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A se cumple con los requisitos de la NTC-ISO 9001: 2008.

NTC-ISO 9001: 2008 REQUISITOS	GESTION GERENCIAL	GESTION COMERCIAL	ADMINISTRACION Y MEJORA DEL S.G.C.	COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES	EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS	INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES	ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO.
4.1. Requisitos Generales	X		X				
4.2. Requisitos Documentación			X				
5. Responsabilidad de la Dirección:	X						
5.1. Compromiso de la Dirección	X						
5.2. Enfoque al cliente	X	X					
5.3. Política de Calidad	X		X				
5.4. Planificación	X		X				
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	X						
5.6. Revisión por la dirección	X						
6. Gestión de los Recursos:	X						
6.1. Provisión de Recursos	X						
6.2. Recurso Humano							X
6.3. Infraestructura						X	
6.4. Ambiente de trabajo						X	X
7. Realización del Producto:							
7.1. Planificación de la realización del producto	X						
7.2. Procesos relacionados con el cliente		X					
7.3. Diseño y desarrollo							
7.4. Compras				X			
7.5. Producción y Prestación del Servicio:							
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.							
7.5.2. Validación de los procesos y de la prestación del serv.		X					
7.5.3. Identificación y trazabilidad			X				
7.5.4. Propiedad del cliente		X					
7.5.5. Preservación del producto		X					
7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición							
8. Medición, Análisis y Mejora:	X	X	X				
8.1. Generalidades			X				
8.2. Seguimiento y Medición	X	X	X				
8.2.1. Satisfacción del Cliente		X					
8.2.2. Auditoría Interna			X				
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	X	X	X				
8.2.4. Seguimiento y medición del producto		X					
8.3. Control del servicio no conforme		X	X				
8.4. Análisis de datos	X	X	X	X	X	X	X
8.5. Mejora	X	X	X	X	X	X	X
8.5.1. Mejora Continua	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2. Acción Correctiva / 8.5.3 Acción Preventiva	X	X	X	X	X	X	X

NATALIA MARIA ESCOBAR LOPERA
GERENTE

	MANUAL DE CALIDAD CAPITULO 6: ORGANIGRAMA	
	FECHA: 10/05/2010	CODIGO: M006-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE



7. PLANIFICACIÓN Y ENFOQUE A PROCESOS

Para la documentación e implementación del sistema de calidad en **DIDACTICA SUMINISTROS S.A.** se siguieron los lineamientos establecidos por las normas de la familia ISO 9000:2005. Se definió el alcance del sistema de Gestión de la Calidad, se definieron y documentaron la política y objetivos de Calidad y se identificaron los Procesos Operativos y Administrativos, su gestión y la interrelación entre ellos, sus actividades principales, y la identificación de los requisitos que debe cumplir el servicio y la metodología mediante la cual se verificaría la eficacia del S.G.C.

En **DIDACTICA SUMINISTROS S.A.**, se han identificado los siguientes procesos necesarios para la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad.

7.1 MODELO DE ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:

<p align="center">PROCESOS ESTRATEGICOS</p>	<p>Donde se establecen las directrices de orientación del negocio basado en la planeación estratégica y el análisis del mercado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • GESTION GERENCIAL • GESTION COMERCIAL • ADMINISTRACION Y MEJORA DEL S.G.C
<p align="center">PROCESOS REALIZADOS DEL SERVICIO</p>	<p>Los procesos de realización del servicio, son procesos que aportan valor agregado, tienen contacto con el servicio prestado y con los clientes para cumplir con sus requisitos y expectativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES. • EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS CLIENTES CORPORATIVOS.
<p align="center">PROCESOS DE SOPORTE</p>	<p>Los procesos de soporte apoyan la gestión de los procesos de la Dirección y de la realización del servicio, asegurando que la realización del servicio se haga bajo las condiciones preestablecidas por el cliente, por la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO • MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS

El Sistema de Gestión de la Calidad se ha estructurado mediante la generación de un Mapa de Procesos que demuestra de forma gráfica dichos procesos requeridos por la organización y su interacción para la prestación de los y los procesos de soporte que interactúan con los mismos.

Cada proceso que hace parte del Sistema de Gestión de la Calidad está caracterizado, teniendo en cuenta los criterios y métodos necesarios para asegurarse de su planeación, operación, recursos necesarios para su ejecución y el seguimiento y medición de los mismos, buscando implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados deseados y lograr la mejora continua de dichos procesos.

7.2 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION DEL S.G.C. DE DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

El Sistema de Gestión de la Calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. se encuentra soportado por una serie de documentos que establecen el aseguramiento de los procesos basados en la identificación de los mecanismos de control de los mismos. La documentación es la base del proceso de mejoramiento continuo, y el soporte para realizar las auditorias internas.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad esta conformada por los siguientes tipos de documentos:

Manual de Gestión de la Calidad: Describe adecuadamente el Sistema de Gestión de la Calidad, siendo referencia permanente para la implementación y mejoramiento del sistema.

Política y Objetivos de la Calidad: Se establecen como documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y se consignan en el Manual de Gestión de la Calidad.

Procedimientos: Son los documentos del sistema de gestión de la calidad que describen la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

DIDACTICA SUMINISTROS S.A. cuenta con los procedimientos requeridos por la NTC-ISO-9001:2008

CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.G.C.

CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C.

ACCIONES CORRECTIVAS

ACCIONES PREVENTIVAS

AUDITORIAS INTERNAS

CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

MANUAL DE CALIDAD

CAPITULO 7: PLANIFICACIÓN, ESTRUCTURA DOCUMENTACION Y ENFOQUE A PROCESOS

CODIGO: M007-02

También cuenta con los demás procedimientos y/o instructivos necesarios para el correcto funcionamiento y el logro de la eficacia del S.G.C. los cuales se encuentran relacionados en el listado Maestro de Documentos.

Instructivos: Son los documentos requeridos para soportar ciertas actividades identificadas del Sistema de Gestión de la Calidad

Documentos Externos: Son los documentos que afectan el Sistema de Gestión de la Calidad, provenientes del Cliente y documentos normativos o regulatorios, como normas técnicas, especificaciones, catálogos, entre otros

Registros de Calidad: Son toda la evidencia que se maneja dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, con la premisa de que cada documento aporta evidencia sobre la eficacia de los procesos.

7.3 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

NIVEL I

Planeación estratégica
Mapa de procesos
Caracterización de Procesos

MANUAL
DE LA
CALIDAD

NIVEL II

Procedimientos Técnicos.
Procedimientos de Administrativos.
Procedimientos de Soporte y Calidad

PROCEDIMIENTOS

NIVEL III

Documentos soporte, para
ejecutar labores específicas

INSTRUCTIVOS

NIVEL IV

Normalizados o no
(actas, Informes, otros).
Especificaciones, Normas,
Términos de Referencia,
otros

REGISTROS, DOCUMENTOS EXTERNOS

8. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

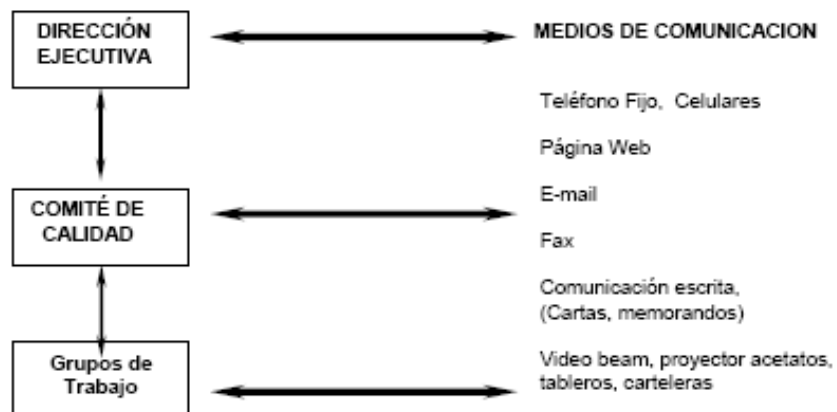
La responsabilidad y la autoridad son asignadas de acuerdo a los cargos requeridos para la prestación del servicio e identificadas en el organigrama mediante la caracterización de procesos, los procedimientos y las responsabilidades por cargo definido en el manual de descripción de cargos.

Se designa como representante de la dirección al GERENTE quien es el responsable de:

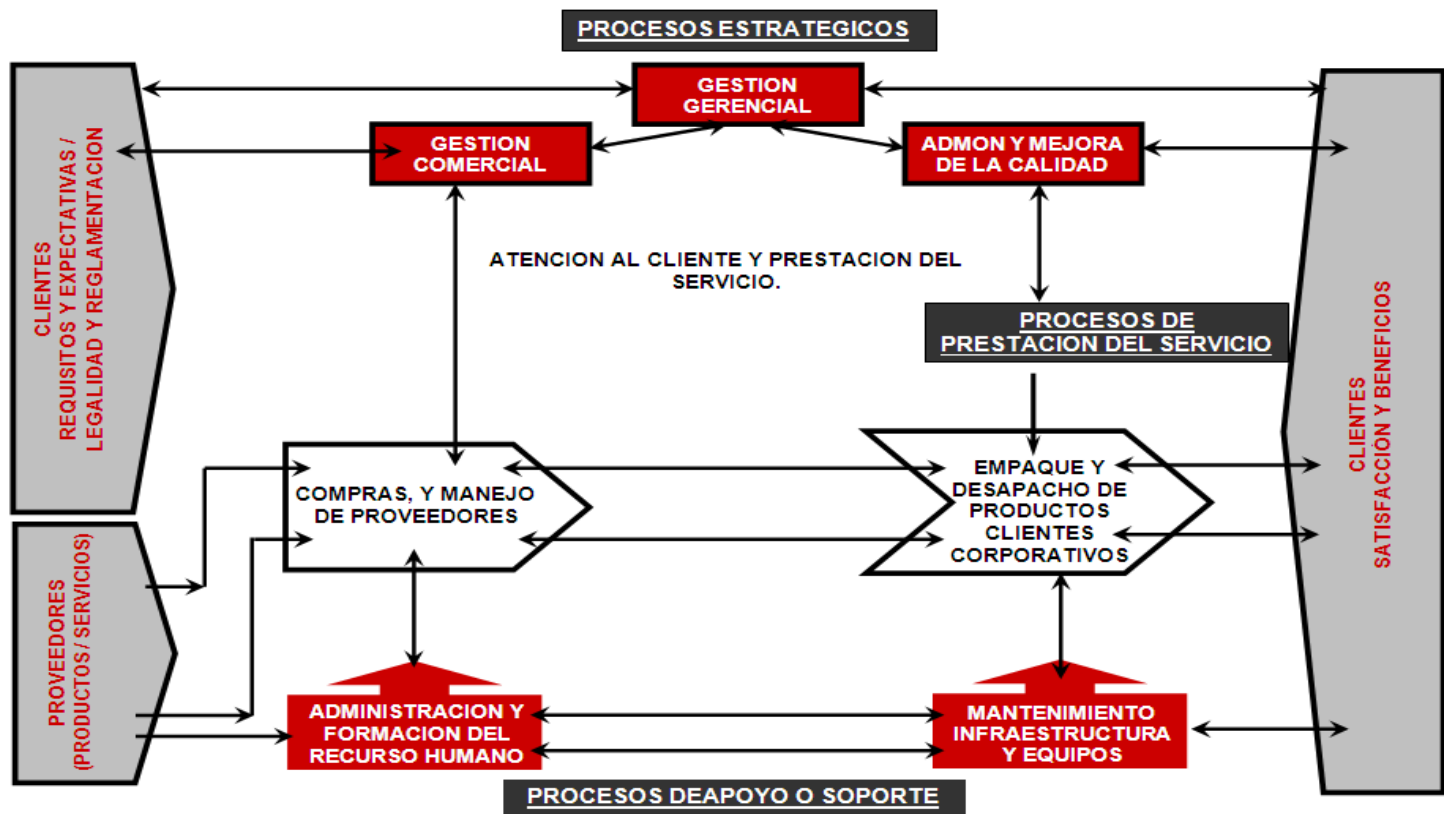
- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Con comunicación oral en las interacciones diarias, propias del desempeño de los diferentes cargos, se transmite la información requerida para cumplir con los requisitos del cliente. A través de reuniones de capacitación y el comité de calidad, se divulgan los procesos del SGC y se retroalimenta la organización para determinar actividades de mejoramiento. La comunicación escrita es más formal, y permite transmitir la información crítica y normalmente se utiliza para comunicar instrucciones de trabajo y/o documentos propios de las actividades de la empresa.

COMUNICACIÓN INTERNA



COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES			
	TEMA	CONTACTO	MEDIOS
CLIENTES	PEDIDOS	TELERCADERISTAS VENDEDOR, FACTURACION DESPACHOS	Teléfono: 6422121 Celular: 3158141780 Fax: 6422121
	QUEJAS Y RECLAMOS	SERVICIO AL CLIENTE	e-mail: papdidactica@yahoo.com Página Web: www.papeleriadidactica.com.



10. REVISION POR LA DIRECCION

La Dirección de DIDACTICA SUMINISTROS S.A., determina que anualmente se harán mínimo 2 revisiones del Sistema de Gestión de Calidad, las cuales se realizarán de acuerdo a la programación que determine la alta dirección, estas reuniones serán programadas y comunicadas al personal, para así asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Esta revisión debe incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad. De igual forma para esta revisión se tienen en cuenta los siguientes aspectos: resultados de auditorías internas de calidad, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del producto, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisión por la Dirección y recomendaciones para la mejora. Esta información se consigna en el acta de revisión por la dirección.

10.1. PLANIFICACION DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.



En DIDACTICA SUMINISTROS S.A., estamos siempre atentos a los cambios que puede sufrir el mercado a raíz de múltiples factores, entre los cuales están: variaciones en las necesidades de los clientes, tecnologías, nuevas tendencias, etc. Es por ese motivo que siempre que se presente un cambio en el entorno, se deberá analizar cómo este afecta al sistema de calidad y por ende a la organización. El responsable de esta revisión es el Gerente, quien estará muy atento y vigilante ante cualquier fluctuación en el entorno que rodea a la empresa.

El registro de todos estos cambios se hará en la revisión gerencial llevada a cabo 2 veces por año por la alta dirección.

MANUAL DE CALIDAD
CAPITULO 10: REGISTRO DE DISTRIBUCION E HISTORIAL DE CAMBIOS

CODIGO: M010-02

10.2 REFERENCIAS

Control de documentos del S.G.C.

Control de Registros del S.G.C.

Acciones Correctivas

Acciones Preventivas

Auditorias Internas

Control del Producto No Conforme

NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

NTC-ISO-9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

Numeral 4.2.1 Requisitos de la documentación, Generalidades.

Numeral 4.2.2 Manual de calidad.

MANUAL DE CALIDAD
CAPITULO 10: REGISTRO DE DISTRIBUCION E HISTORIAL DE CAMBIOS

CODIGO: M010-02

10.3 REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
GESTION GERENCIAL	10/05/2010	
ADMINISTRACION Y MEJORA DEL SGC	10/05/2010	
GESTION COMERCIAL	10/05/2010	
COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES	10/05/2010	
SEPARACIÓN, EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS	10/05/2010	
ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	10/05/2010	
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	10/05/2010	

MANUAL DE CALIDAD

CAPITULO 10: REGISTRO DE DISTRIBUCION E HISTORIAL DE CAMBIOS

CODIGO: M010-02

10.4 HISTORIAL DE REVISIONES

HISTORIAL DE REVISIONES CAPITULO 1

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	08/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de logo y de imagen.

HISTORIAL DE REVISIONES CAPITULO 2

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	08/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de logo y de imagen.

HISTORIAL DE REVISIONES CAPITULO 3

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	08/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de logo y de imagen.

HISTORIAL DE REVISIONES CAPITULO 4

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	08/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de logo y de imagen.

HISTORIAL DE REVISIONES CAPITULO 5

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	08/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de logo y de imagen.

HISTORIAL DE REVISIONES CAPITULO 6

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	08/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de logo y de imagen.

HISTORIAL DE REVISIONES CAPITULO 7

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	08/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de logo y de imagen.

HISTORIAL DE REVISIONES CAPITULO 8

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	08/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de logo y de imagen.

MANUAL DE CALIDAD

CAPITULO 10: REGISTRO DE DISTRIBUCION E HISTORIAL DE CAMBIOS

CODIGO: M010-02


HISTORIAL DE REVISIONES CAPITULO 9

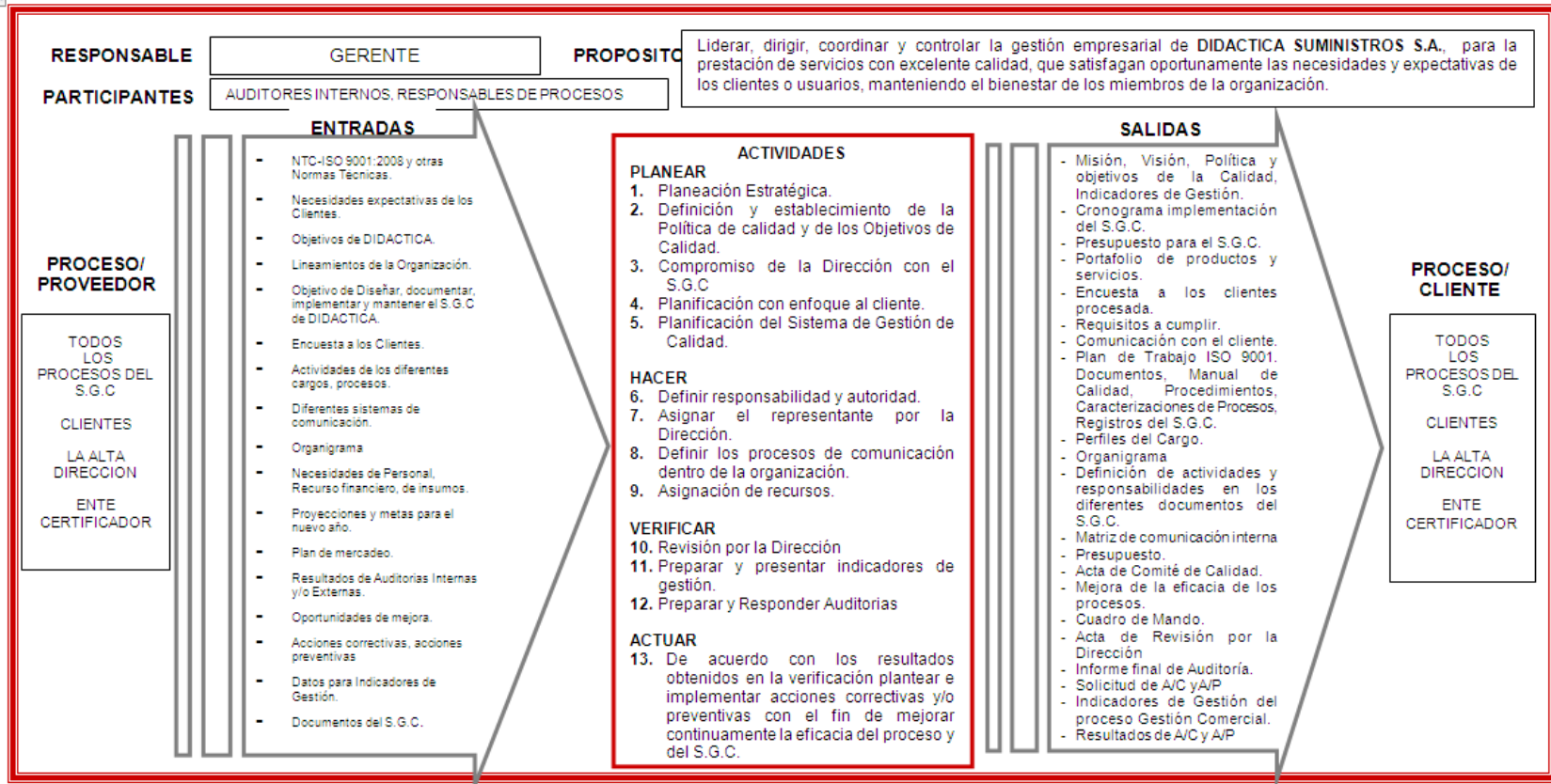
REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	08/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de logo y de imagen.

HISTORIAL DE REVISIONES CAPITULO 10

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	08/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de logo y de imagen.

ANEXO B CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS

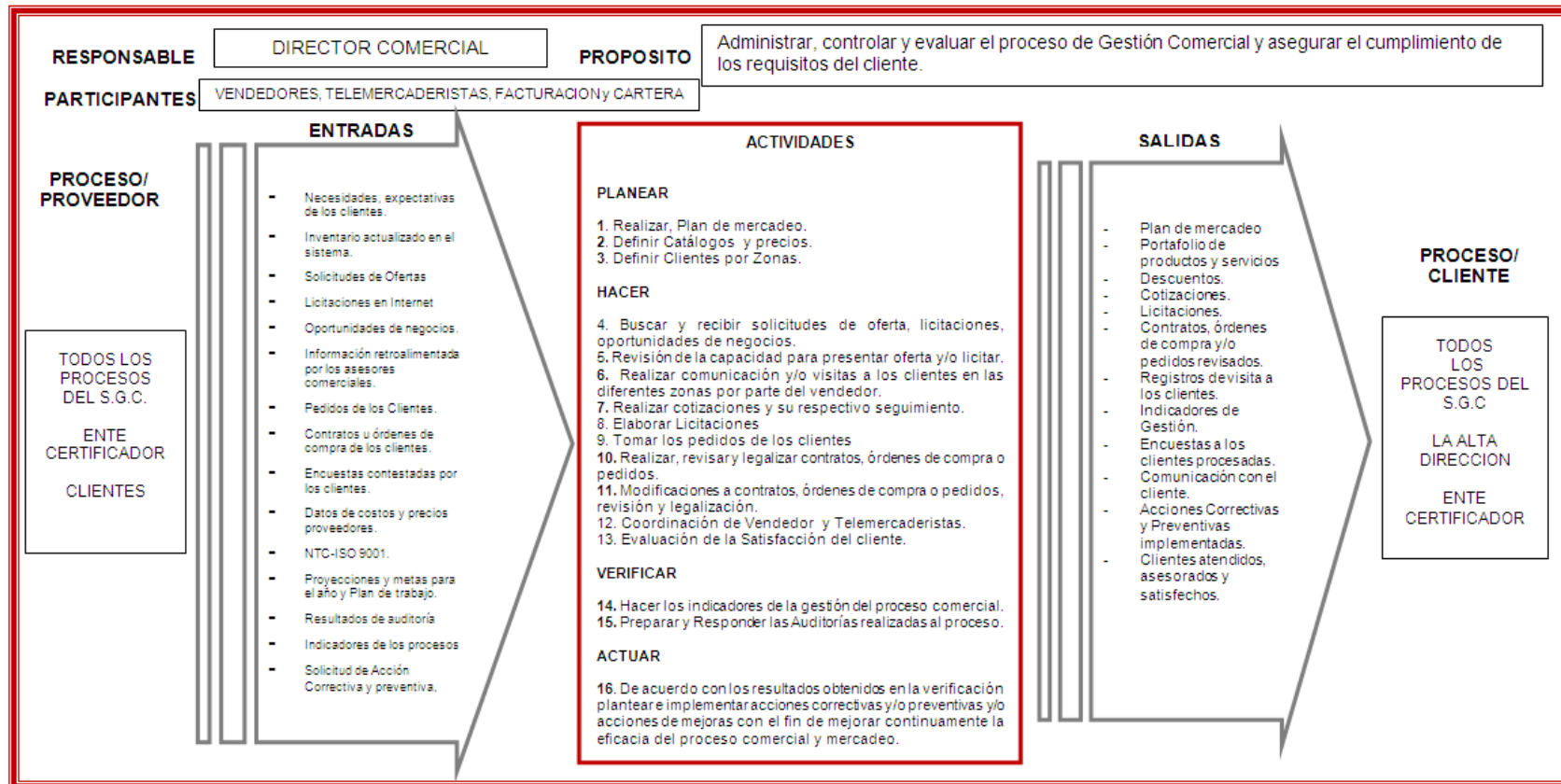
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION GERENCIAL		
CÓDIGO: CP001-02	FECHA: Mayo 10 de 2010	REVISO Y APROBO: GERENTE	



<p>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO</p> <p><u>SEGUIMIENTO DEL PROCESO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento Programa de Auditorías Internas. ✓ Seguimiento al cronograma de Implementación, Mtto y Mejora del SGC ✓ Seguimiento a Acciones Correctivas, preventivas y de mejora. ✓ Revisión por la Dirección <p><u>MEDICIÓN DEL PROCESO – INDICADORES DE GESTION</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ % Eficacia del SGC 	<p>REQUISITOS POR CUMPLIR</p> <p>REQUISITOS DEL CLIENTE. Atención amable y asesoría técnica Cumplimiento de cantidades pactadas en los pedidos. Atención y entrega oportuna de las órdenes de trabajo. Atención a quejas y reclamos. Servicios de óptima calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.</p> <p>REQUISITOS LEGALES</p> <p>DIAN, APORTES PARAFISCALES, CAMARA DE COMERCIO, ALCALDIA, CAJAS DE COMPENSACION.</p> <p>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN Cumplimiento con lo documentado en el S.G.C., Manuales, Procedimientos, Instructivos y Caracterizaciones de proceso, Reglamento interno de trabajo, Reglamento de Higiene y seguridad industrial.</p> <p>REQUISITOS ISO-9001:2008 4.1, 5, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6, 6.1, 7.1, 8, 8.2, 8.2.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2</p> <p>RECURSOS DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficina e implementos de oficina - Equipo de Cómputo, Software - Archivadores - Bases de datos - Personal - Líneas de comunicación telefónica, celulares. 	<p>DOCUMENTOS RELACIONADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de Calidad ✓ Caracterizaciones. ✓ Procedimientos. ✓ Indicadores de Gestión. ✓ Cronograma de Implementación del SGC. ✓ Plan Estratégico ✓ Plan de Mercadeo ✓ Portafolio de Productos <p>PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:</p> <p>Este proceso interactúa con todos los procesos del S.G.C para la mejora continua de su eficacia.</p>
--	--	--

INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO GERENCIAL

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICE	FORMULA	SENTIDO	UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
TODOS LOS OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.	% EFICACIA DEL S.G.C	Σ Calificación de los Indicadores	ASCENDENTE	%	ANUAL	GERENTE



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- ✓ Cumplimiento Plan de Mercadeo.
- ✓ Seguimiento a Acciones Correctivas, preventivas y de mejora.
- ✓ Revisión por la Dirección
- ✓ Cumplimiento de Metas de Indicadores de Gestión.
- ✓ Cumplimiento de la Satisfacción del cliente.

MEDICIÓN DEL PROCESO – INDICADORES DE GESTION

- ✓ % SATISFACCION CLIENTES
- ✓ VENTAS
- ✓ % DEVOLUCIONES POR CLIENTES
- ✓ % FIDELIZACION DE CLIENTES
- ✓ % CUMPLIMIENTO DE VISITAS
- ✓ % EFECTIVIDAD DE VISITAS

REQUISITOS POR CUMPLIR

REQUISITOS DEL CLIENTE.

Atención amable
Asesoría técnica
Cumplimiento de cantidades pactadas en los pedidos
Atención y entrega oportuna de los pedidos
Precios competitivos y bien facturados
Productos de calidad que cumplan los requisitos legales

REQUISITOS LEGALES

REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN

Cumplimiento con lo documentado en el S.G.C., Manuales, Procedimientos, Instructivos y Caracterizaciones de proceso, Reglamento interno de trabajo, Reglamento de Higiene y seguridad industrial

REQUISITOS ISO-9001:2008

5.2, 7.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5

RECURSOS DEL PROCESO

- Bodega
- Oficina e implementos de oficina
- Equipo de Cómputo, Software
- Archivadores
- Bases de datos
- Personal
- Líneas de comunicación telefónica, celulares.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

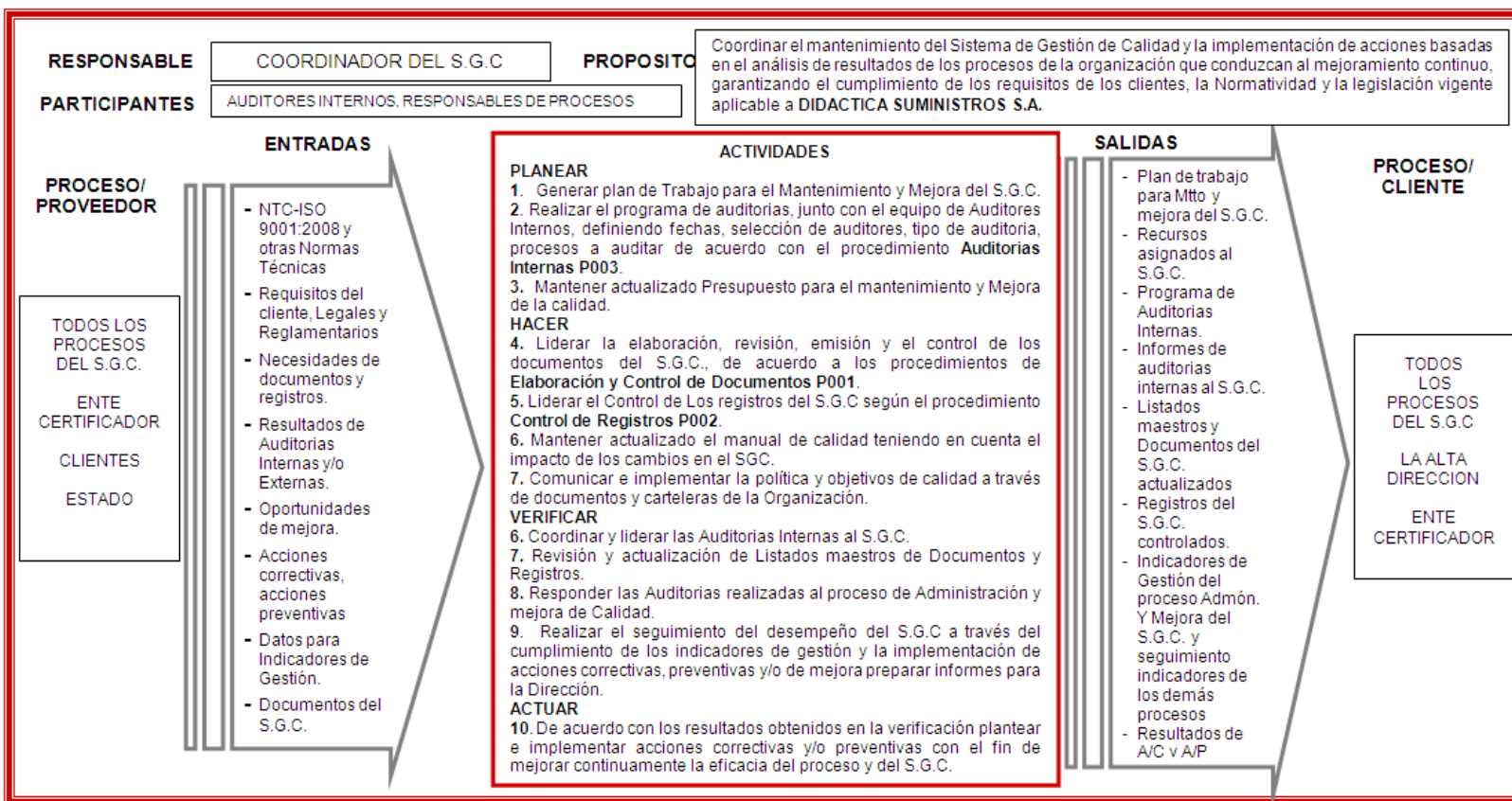
- Manual de Calidad
- Procedimientos
- I029-02 Facturación.
- F007-02 Actualización Base datos clientes
- F008-02 Registro de Devoluciones y anulaciones
- F010-02 Relación de Cobros diarios
- F011-02 Solicitud de crédito
- F013-02 Encuesta
- F029-02 Maestra de productos
- F036-02 Carta bienvenida clientes crédito
- F038-01 Seguimiento pendientes por facturar.
- F039-01 Atención a quejas y reclamos.
- F040-02 Devoluciones por clientes.
- F041-01 Carta Bienvenida clientes de contado.
- F043-01 Cotización General

PROCESOS CON LOS QUE INTERACTUA:

Este proceso interactúa con el proceso de Gestión de compras para definir los productos requeridos según rotación y demanda, con el proceso de recepción de pedidos para coordinarlos y definir aspectos legales y económicos, se relaciona con el proceso de Gestión Gerencial para cumplir sus lineamientos y presentarle informe respecto de la gestión comercial y de mercadeo. Con los demás procesos se relaciona en actividades de soporte como talento humano, la Gestión contable, la Gestión financiera etc.

INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO GESTION COMERCIAL

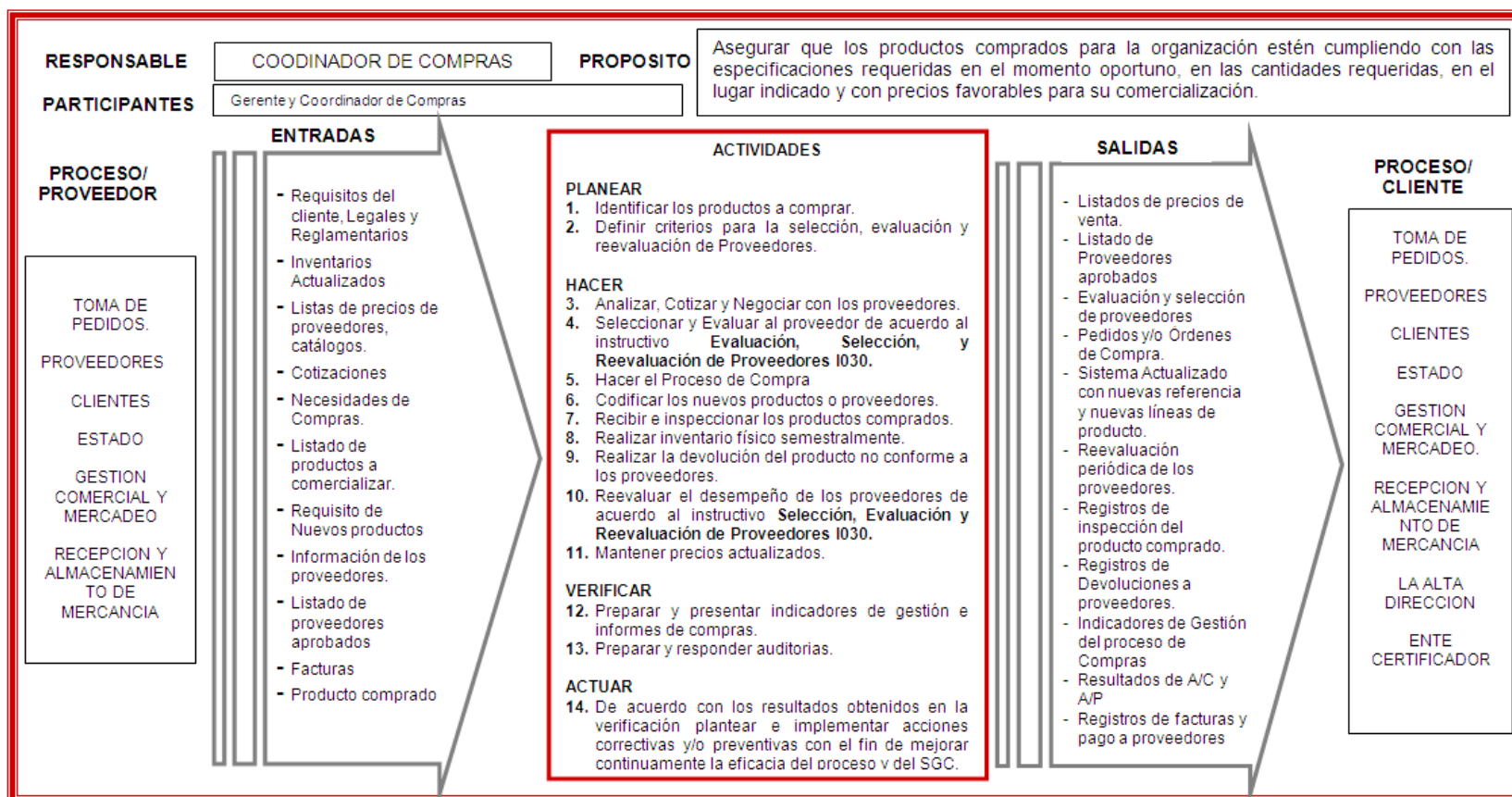
OBJETIVO DE CALIDAD	INDICE	FORMULA	SENTIDO	UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios a través del cumplimiento total de los requisitos con productos y servicios le brinden variedad y calidad.	% SATISFACCION CLIENTES	$\frac{\text{Clientes Satisfechos} * 100}{\text{Clientes encuestados}}$	ASCENDENTE	%	Semestral	DIRECTOR COMERCIAL
	VENTAS	\sum Ventas en el periodo analizado	ASCENDENTE	\$	Mensual	DIRECTOR COMERCIAL
	DEVOLUCIONES POR CLIENTES	\sum Devoluciones realizadas por los clientes	DESCENDENTE	#	Mensual	DIRECTOR COMERCIAL
	%FIDELIZACIÓN DE CLIENTES	$\frac{\text{Clientes que compraron en el trimestre} * 100}{\text{Clientes que volvieron a comprar en el trimestre siguiente}}$	ASCENDENTE	%	Trimestral	DIRECTOR COMERCIAL
	%CUMPLIMIENTO DE VISITAS	$\frac{\text{No. Visitas programadas} * 100}{\text{No. Visitas realizadas}}$	ASCENDENTE	%	Mensual	DIRECTOR COMERCIAL
	%EFECTIVIDAD DE VISITAS	$\frac{\text{No. Pedidos tomados por las visitas realizadas} * 100}{\text{No. Visitas realizadas}}$	ASCENDENTE	%	Mensual	DIRECTOR COMERCIAL



<p>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO</p> <p><u>SEGUIMIENTO DEL PROCESO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguimiento Programa de Auditorias Internas. ✓ Seguimiento al cronograma de Mto y Mejora del SGC ✓ Seguimiento y actualización de Listados Maestros de documentos ✓ Informe de auditorias internas ✓ Seguimiento a Acciones Correctivas, preventivas y de mejora. ✓ Revisión por la Dirección <p><u>MEDICIÓN DEL PROCESO – INDICADORES DE GESTION</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ % Cumplimiento del Programa de Auditorias Internas. ✓ % Avance del Programa de Mantenimiento y mejora del S.G.C. ✓ # de No conformidades por Auditoria. ✓ %Eficacia y cierre de Acciones Correctivas ✓ %Eficacia y cierre de Acciones Preventivas. 	<p>REQUISITOS POR CUMPLIR</p> <p>REQUISITOS DEL CLIENTE.</p> <p>Servicios y productos de calidad. Atención oportuna</p> <p>REQUISITOS LEGALES</p> <p>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN Cumplimiento con lo documentado en el S.G.C., Manuales, Procedimientos, Instructivos y Caracterizaciones de proceso, Reglamento interno de trabajo, Reglamento de Higiene y seguridad industrial</p> <p>REQUISITOS ISO-9001:2008</p> <p>4.1, 4.2, 5.3, 5.4, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5</p>	<p>DOCUMENTOS RELACIONADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimientos • Instructivos • F051-01 Programa de Auditorias. • F052-02 Cronograma de Implementación del SGC. • F053-02 Diagnóstico del SGC. • F054-02 Presupuesto para la implementación del SGC. • F055-01 Plan de Auditoria de Calidad. <p>PROCESOS CON LOS QUE INTERACTUA:</p> <p>Este proceso interactúa con todos los procesos del S.G.C para la mejora continua de su eficacia.</p>
	<p>RECURSOS DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficina e implementos de oficina - Equipo de Cómputo, Software - Archivadores 	

INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO ADMINISTRACION Y MEJORA DEL S.G.C.

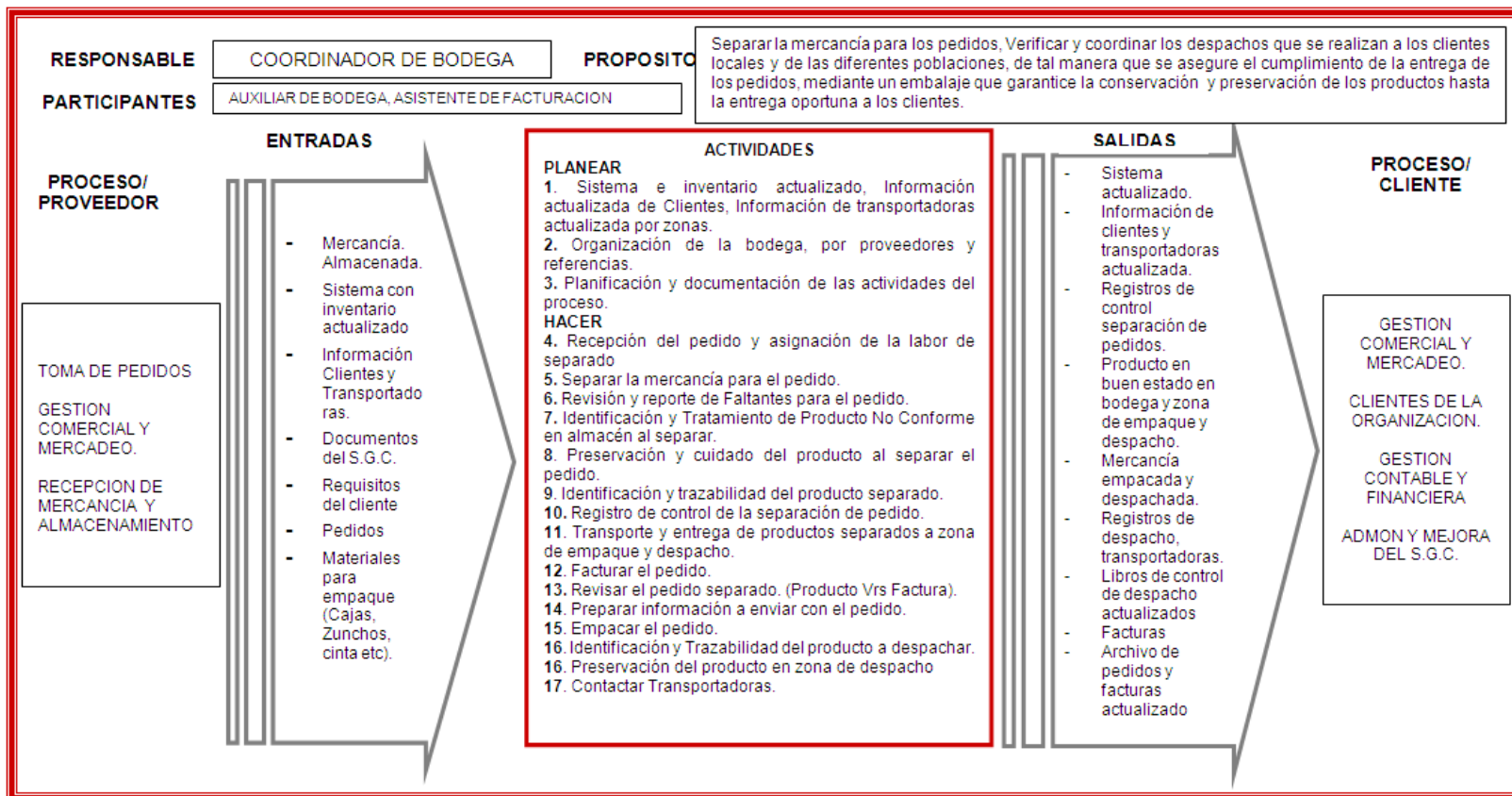
OBJETIVO DE CALIDAD	INDICE	FORMULA	SENTIDO	UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Dirigir los procesos y procedimientos hacia la excelencia con la aplicación del mejoramiento continuo, buscando la disminución de las no conformidades e incrementando la eficacia y eficiencia.	%CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIAS	$\frac{\text{Auditorias realizadas} \times 100}{\text{Auditorias programadas}}$	ASCENDENTE	%	SEMESTRAL	COORD. CALIDAD
	% AVANCE DEL PROGRAMA DE MTTO Y MEJORA DEL S.G.C.	Sumatoria de % avance de actividades por periodo	ASCENDENTE	%	TRIMESTRAL	COORD. CALIDAD
	NO CONFORMIDADES POR AUDITORIA	SUMATORIA DE NO CONFORMIDADES	DESCENDENTE	No conformidades	SEGUN PROGRAMA DE AUDITORIA	COORD. CALIDAD
	% CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS	$\frac{\text{Acc. Corr. Cerradas} \times 100}{\text{Total Acc. Corr. existentes}}$	ASCENDENTE	%	SEMESTRAL	COORD. CALIDAD
	% CIERRE DE ACCIONES PREVENTIVAS	$\frac{\text{Acc. Prev. Cerradas} \times 100}{\text{Total Acc. Prev. existentes}}$	ASCENDENTE	%	SEMESTRAL	COORD. CALIDAD

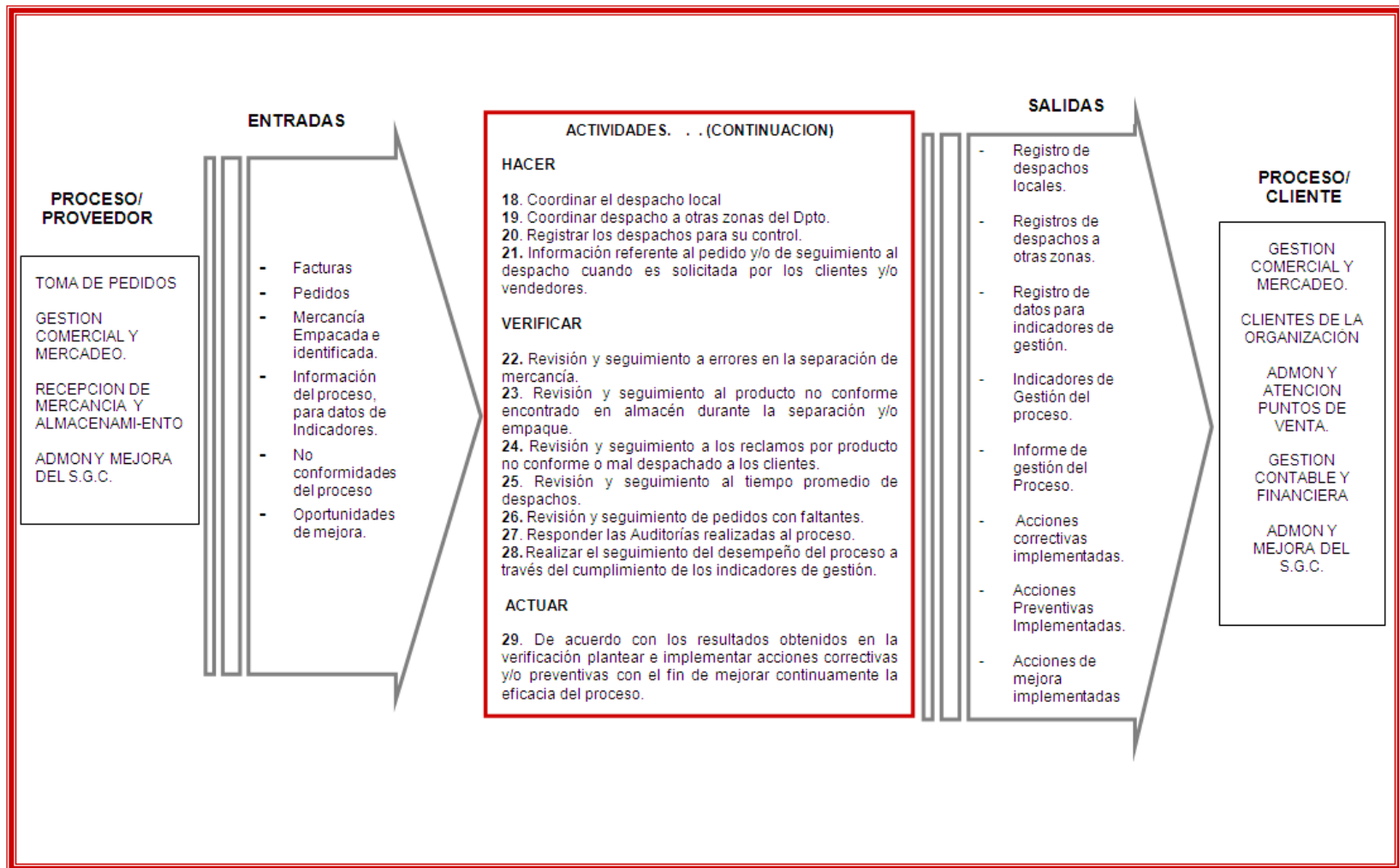


<p>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO</p> <p>SEGUIMIENTO DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguimiento a proveedores mediante evaluación y reevaluación de proveedores. ✓ Seguimiento a las devoluciones a Proveedores. ✓ Seguimiento a Acciones Correctivas, preventivas y de mejora. ✓ Revisión por la Dirección <p>MEDICIÓN DEL PROCESO – INDICADORES DE GESTION</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promedio Calificación De Proveedores ✓ Días de inventario. 	<p style="text-align: center;">REQUISITOS POR CUMPLIR</p> <p>REQUISITOS DEL CLIENTE. Servicios y productos de calidad. Atención oportuna</p> <p>REQUISITOS LEGALES Requisitos Legales de Contratación, código de comercio</p> <p>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN Cumplimiento con lo documentado en el S.G.C., Manuales, Procedimientos, Instructivos y Caracterizaciones de proceso, Reglamento interno de trabajo, Reglamento de Higiene y seguridad industrial</p> <p>REQUISITOS ISO-9001:2008</p> <p>7.4 – 8.1 – 8.2.3 – 8.4 – 8.5.1 – 8.5.2 – 8.5.3.</p> <p style="text-align: center;">RECURSOS DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficina e implementos de oficina - Equipo de Cómputo, Software - Archivadores 	<p style="text-align: center;">DOCUMENTOS RELACIONADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • I030-02 Evaluación, Selección y Reevaluación de Proveedores. • I031-02 Actualización de la maestra de los productos. • I032-02 Generación de una orden de compra. • I033-02 Codificación de productos. • I034-02 Movimientos de Inventario. • F006-02 Carta reevaluación de Proveedores • F021-02 Hojas de Vida Proveedores • F029-01 Maestra de Productos. • F030-01 Órdenes de Compra. • F031-02 Seguimiento de órdenes de compra. • F032-02 Control Documental (H-E-L10-L04) • F033-02 Control de Garantías. • F034-02 Control de Notas Crédito Proveedores. • F035 -02 Listado de Proveedores Aceptados. • F050-01 Autorización notas de inventario. <p style="text-align: center;">PROCESOS CON LOS QUE INTEREACTÚA:</p> <p>Este proceso interactúa con todos los procesos de realización y prestación de servicios del S.G.C. como proveedor de productos, adicionalmente interactúa con el proceso de Gestión Gerencial para establecer políticas y criterios de compra.</p>
---	--	---

INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO COMPRAS Y MANEJO PROVEEDORES

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICE	FORMULA	SENTIDO	UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Establecer una relación gana-gana con nuestros proveedores para garantizar productos finales que cumplen con los requisitos de nuestros clientes.	PROMEDIO CALIFICACION PROVEEDORES	$\frac{\text{Sumatoria calificaciones}}{\# \text{ de proveedores calificados}}$	ASCENDENTE	%	SEMESTRAL	COORDINADOR DE COMPRAS
	DIAS DE INVENTARIO	$\frac{\text{Inventario final del mes} * 30 \text{ Días}}{\text{Ventas del mes}}$	DESCENDENTE	Días	MENSUAL	COORDINADOR DE COMPRAS





SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- ✓ Seguimiento a pedidos y su despacho
- ✓ Informe de gestión del proceso
- ✓ Resultados de Auditorías al proceso.
- ✓ Seguimiento a Acciones Correctivas, preventivas y de mejora.
- ✓ Revisión por la Dirección

MEDICIÓN DEL PROCESO – INDICADORES DE GESTION

- ✓ % Pedidos con Errores en Despachos.
- ✓ % Pedidos con Faltantes.
- ✓ PNC detectado en separación y/o en despacho.

REQUISITOS POR CUMPLIR

REQUISITOS DEL CLIENTE.

Servicios y productos de calidad.
Despacho oportuno de productos.
Despacho de producto de acuerdo a pedido y factura: cantidades, colores, referencias, etc.
Empaque y embalaje que preserve la calidad del producto hasta la entrega al cliente.
Información de facturación exacta y correcta.

REQUISITOS LEGALES

REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN

Cumplimiento con lo documentado en el S.G.C., Manuales, Procedimientos, Instructivos y Caracterizaciones de proceso, Reglamento interno de trabajo, Reglamento de Higiene y seguridad industrial

REQUISITOS ISO-9001:2008

7.5.1 – 7.5.3 – 7.5.5 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3, 8.4 - 8.5

RECURSOS DEL PROCESO

- Oficina e implementos de oficina
- Equipo de Cómputo, Software
- Archivadores, Auxiliares De Bodega, Instalaciones de la bodega, Herramienta e insumos de empaque.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

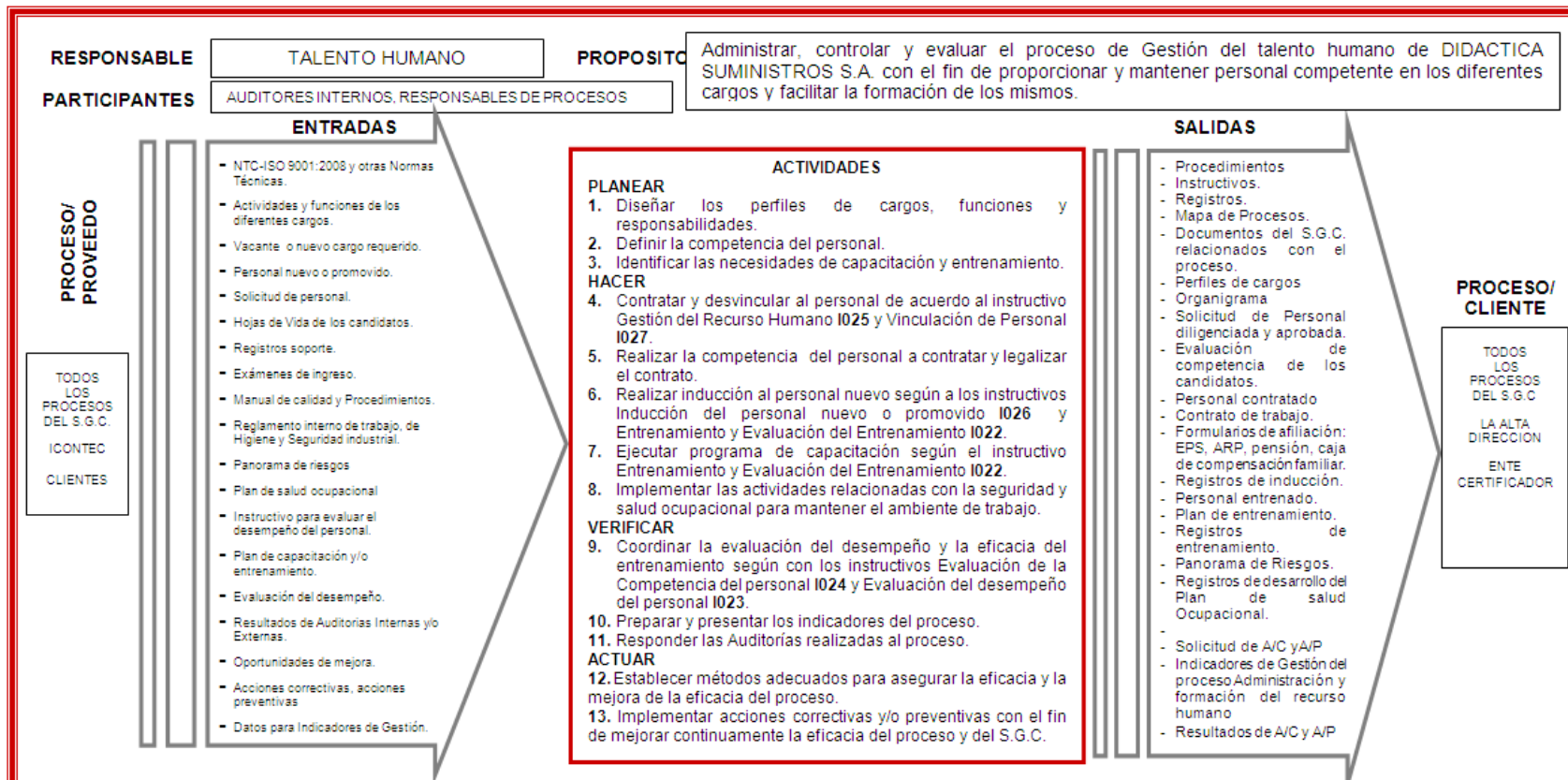
- Manual de Calidad.
- Procedimientos.
- **F044-01** Calificación de entrega de pedidos.
- **F045-01** Aviso de pendiente.
- **F046-01** Entrega de pendiente.

PROCESOS CON LOS QUE INTERACTUA:

Este proceso interactúa con el proceso de Gestión de Comercial para definir los productos requeridos por los clientes, con el proceso de recepción de pedidos para coordinarlos y definir aspectos legales y económicos, se relaciona con el proceso de Gestión Gerencial para cumplir sus lineamientos y presentarle informe respecto de la gestión comercial y de mercadeo. Con los demás procesos se relaciona en actividades de soporte como talento humano, la Gestión contable, la Gestión financiera etc.

INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO SEPARACION, EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS

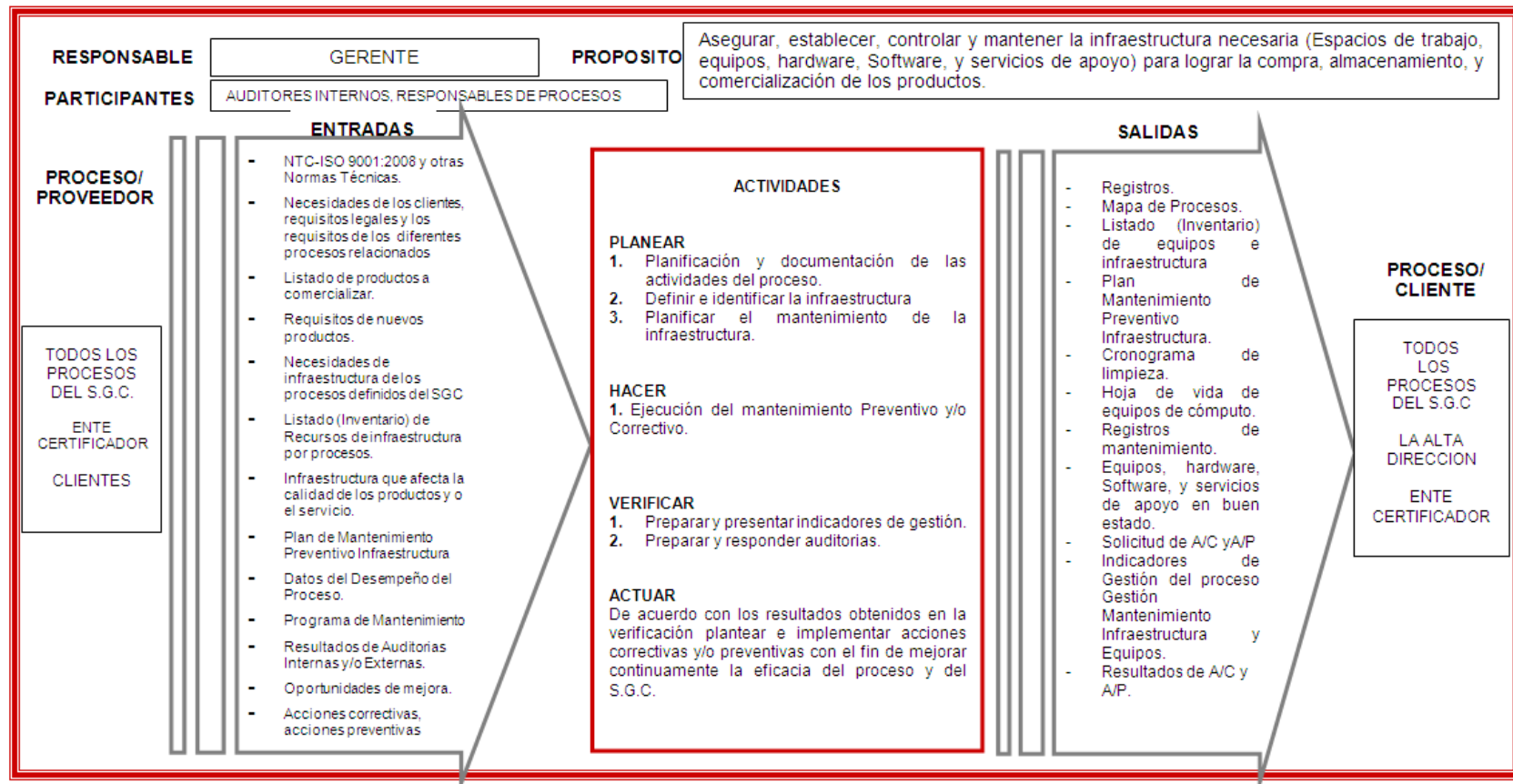
OBJETIVO DE CALIDAD	INDICE	FORMULA	SENTIDO	UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Garantizar el óptimo almacenamiento y la adecuada manipulación de los productos desde su recepción hasta la entrega oportuna a nuestros clientes.	PEDIDOS CON ERRORES DE DESPACHOS	$\frac{\text{Pedidos con errores sep} \times 100}{\text{Total pedidos separados}}$	DESCENDENTE	CANTIDAD	MENSUAL	COORDINADOR DE BODEGA
	% PEDIDOS CON FALTANTES	$\frac{\text{Pedidos con faltantes} \times 100}{\text{Total pedidos separados}}$	DESCENDENTE	%	MENSUAL	COORDINADOR DE BODEGA
	PNC DETECTADO EN SEPARACION Y/O EN DESPACHO	Sumatoria de Producto No Conforme detectado durante la separación, y / o en despacho.	DESCENDENTE	%	MENSUAL	COORDINADOR DE BODEGA

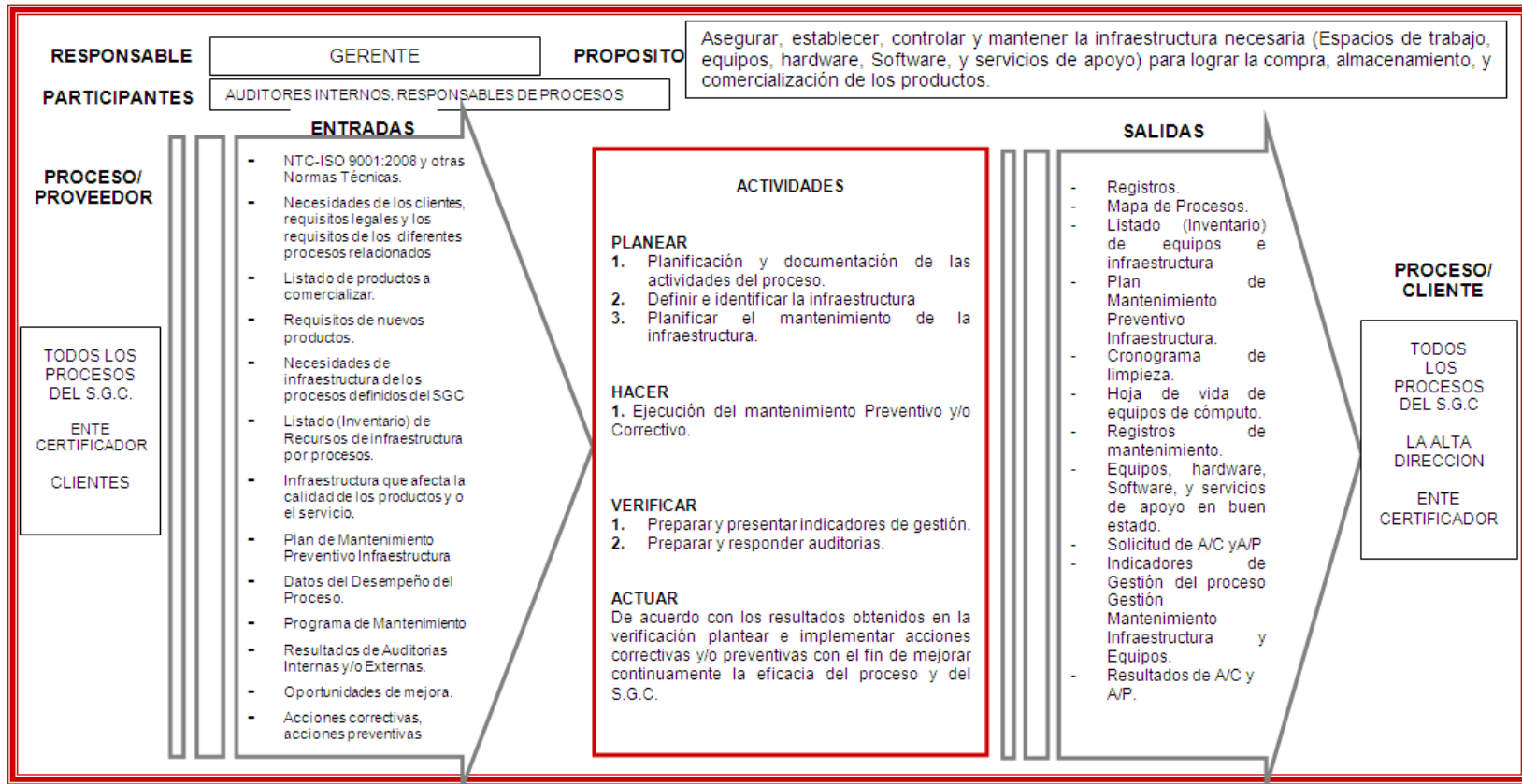


<p>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO</p> <p><u>SEGUIMIENTO DEL PROCESO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Auditorias Internas ✓ Acciones correctivas y preventivas ✓ Revisión por la dirección ✓ Evaluación del desempeño ✓ Evaluación de la eficacia del entrenamiento. <p><u>MEDICIÓN DEL PROCESO – INDICADORES DE GESTION</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ % Eficacia del Programa de entrenamiento. ✓ Promedio evaluación del desempeño 	<p>REQUISITOS POR CUMPLIR</p> <p>REQUISITOS DEL CLIENTE.</p> <p>Personal competente que garantice la prestación de los servicios.</p> <p>REQUISITOS LEGALES</p> <p>Requisitos Legales de Contratación (Código Laboral), Ley 100 y reforma ley 792.</p> <p>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN</p> <p>Cumplimiento con lo documentado en el S.G.C., Manuales, Procedimientos, Instructivos y Caracterizaciones de proceso, Reglamento interno de trabajo, Reglamento de Higiene y seguridad industrial.</p> <p>REQUISITOS ISO-9001:2008</p> <p>4.1, 5.5, 6.2, 6.4, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3.</p>	<p>DOCUMENTOS RELACIONADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ I022-02 Entrenamiento y Evaluación del Entrenamiento. ✓ I023-02 Evaluación del Desempeño Personal. ✓ I024-02 Evaluación de la Competencia del Personal. ✓ I025-02 Gestión del Talento Humano. ✓ I026-02 Inducción del Personal nuevo ó Promovido. ✓ I027-02 Vinculación del Personal. ✓ Hojas de Vida ✓ Perfiles de Cargos. ✓ Contratos de trabajo. ✓ F005-02 Minuta de Reunión. ✓ F015-02 Evaluación de la Competencia. ✓ F016-02 Evaluación para la Vinculación de Personal Nuevo. ✓ F017-02 Inducción del Personal Nuevo ó Promovido. ✓ F018-02 Solicitud de capacitación. ✓ F019-02 Solicitud de Personal. ✓ F020-02 Plan de Entrenamiento y/o capacitación. ✓ F028-02 Evaluación Desempeño. ✓ F042-01 Examen de Contabilidad
	<p>RECURSOS DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficina e implementos de oficina - Equipo de Cómputo, Software - Archivadores - Bases de datos - Personal - Líneas de comunicación telefónica, celulares. 	<p>PROCESOS CON LOS QUE INTERATÚA:</p> <p>Este proceso interactúa con todos los procesos del S.G.C, como proveedor de Recursos Humanos, entrenamiento y logro de la competencia del personal.</p>

INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICE	FORMULA	SENTIDO	UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo que permitan aumentar el compromiso y el sentido de pertenencia del talento humano con la organización.	% EFICACIA DEL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO	Calificación Promedio de las Evaluaciones	ASCENDENTE	%	SEMESTRAL	JEFE DEL PROCESO
	PROMEDIO EVALUACION DEL DESEMPEÑO	$\frac{\text{Sumatoria Evaluaciones} * 100}{\text{Total de funcionarios evaluados}}$	ASCENDENTE	PUNTAJE	CADA 4 MESES	JEFE DEL PROCESO





ANEXO C PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

	CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: P001-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: COORD. S.G.C.

1. PROPOSITO.

Establecer la metodología para la elaboración, y el control en lo relacionado con la revisión, aprobación, distribución y actualización de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de Didáctica Suministros S.A.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica en la elaboración y control de los siguientes documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad: Manual de Calidad, Caracterizaciones de procesos, Planes de control, Procedimientos, Instructivos y Registros.

3. DEFINICIONES

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

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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


Instructivo: Documento que especifica detalladamente como se lleva a cabo una actividad o un proceso.

COPIA CONTROLADA: Son los documentos que se distribuyen a las diferentes áreas de la organización, registrados en el Listado maestro de documentos F002.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2005

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

ESQUEMA PARA EL ENCABEZADO DE LA PRIMERA HOJA DE LOS DOCUMENTOS

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	
	FECHA :	CODIGO:
	ELABORO:	REVISO Y APROBO:

Donde se diligencia los siguientes campos del formato:
Nombre del documento, Fecha, Código, Elaboró, Revisó y Aprobó.

ESQUEMA PARA EL ENCABEZADO DE LAS SIGUIENTES HOJAS DEL DOCUMENTO.

<NOMBRE DEL DOCUMENTO>	CODIGO:
---	----------------

Donde se diligencia los campos: Nombre del documento y Código.

CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.G.C.

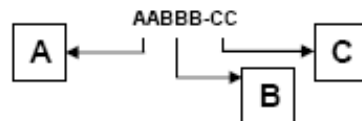
CODIGO: P001-02

NOMBRE Y CODIGO DEL DOCUMENTO

Quien requiera crear un documento del S.G.C. solicita el código y nombre del documento al Representante por la dirección para el S.G.C., y/o al coordinador de calidad encargado de la codificación y actualización del Listado Maestro de Documentos del Sistema de Calidad, formato F002.

Para lo cual tiene en cuenta lo siguiente:

Código: Número que identifica el documento. La interpretación es la siguiente:



A = LETRAS QUE IDENTIFICAN EL TIPO DE DOCUMENTO, ASÍ:

M: Manual de Calidad.
PC: Planes de Control.
CP: Caracterización de Proceso.
P: Procedimiento.
I: Instructivo.
F: Formato para Registro.

B = NUMERO QUE DEFINE EL CONSECUTIVO DEL TIPO DE DOCUMENTO, ASÍ:

M001, significa que es el Manual de Calidad con consecutivo 001.
P003, significa que es el Procedimiento con consecutivo 003.
I005, significa que es el Instructivo con consecutivo 005

C = DEFINE EL CONSECUTIVO DE VERSIÓN DEL DOCUMENTO, ASÍ:

F001-00, significa que es el Formato para Registro número 001 de versión 00.
P002-03, significa que es el Procedimiento número 002 de versión 03.
I004-06, significa que es el Instructivo número 004 de versión 06.

CONTENIDO Y APARTES DEL DOCUMENTO A ELABORAR

Si es un **MANUAL** utilizar el formato F001 llenando:

- Nombre del documento
- Código
- Fecha
- Elaboró
- Revisó y Aprobó
- Propósito
- Alcance
- Definiciones (opcional)
- Contenido: según los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2008
- Registro de Distribución
- Historial de Revisiones
- Paginación

Si es un **PROCEDIMIENTO** utilizar el formato F001 llenando:

- Nombre del documento
- Código
- Fecha
- Elaboró
- Revisó y Aprobó
- Propósito
- Alcance
- Definiciones (opcional)
- Procedimiento
- Registro de Distribución
- Historial de Revisiones
- Paginación

Si es un **INSTRUCTIVO** se puede utilizar el formato F001 o cualquier otro medio identificando como mínimo:

- Nombre del Instructivo
- Código del instructivo
- El contenido y el diseño será de acuerdo a la necesidad.

Y si es un **FORMATO** para registros, diligenciar:

- Nombre del Formato
- Código del Formato
- El contenido y el diseño será de acuerdo a la necesidad

DESCRIPCION PARTES DEL DOCUMENTO

Cuando se necesita documentar requerimientos definidos por los clientes o requerimientos internos, estos se deben realizar en el "Formato para documentos" F001, diligenciando los siguientes elementos según el tipo de documento:

Nombre del documento: Descripción clara y general del documento.

Fecha: Fecha en la que se creó, revisó y liberó el documento.

Elaboró: Cargo de quien documentó el contenido del procedimiento o instructivo.

Revisó y Aprobó: Se escribe el cargo y se estampa la firma de quien revisa y aprueba el documento.

Propósito: Especifica el POR QUE y PARA QUE se requiere el documento.

Procedimiento: Descripción de la metodología que permite cumplir con el requerimiento; en el cual se enumeran paso a paso las actividades a seguir. El procedimiento debe contener el COMO, QUIEN Y CUANDO se desarrolla una actividad.

Registro de Distribución: Muestra la lista de Distribución, es decir, en que áreas ó cargos se deben tener copias del documento controlado.

Historial de Revisiones: Control histórico del documento donde se muestra las modificaciones que ha tenido.

Elementos que se deben documentar solo cuando apliquen:

Definiciones: Términos ó conceptos específicos del documento.

Referencias: Se relaciona la documentación asociada con la ejecución y desarrollo del documento, tales como procedimientos relacionados y otros documentos de referencia y/o Numerales de la norma ISO-9001 que cubre el procedimiento, y/o políticas de Calidad aplicadas.

Número de Página: Muestra el número de página de la hoja específica respecto al número total de páginas del documento.

MANEJO DE FORMATOS ORIGINALES.

Todo documento liberado se entrega sin los formatos referenciados, queda a disposición de quien los requiera solicitarlos al proceso, área o cargo que emite el documento.

REVISION Y APROBACION DEL DOCUMENTO

Una vez el documento ha sido elaborado y codificado debe ser sometido a revisión para su aprobación; la firma de aprobación del documento implica la revisión del mismo, es suficiente con la firma de aprobación en la primera página del documento original.

La aprobación de los documentos del S.G.C. la realiza el Responsable del proceso al que corresponde el documento.

La liberación de los formatos está implícita en la aprobación del documento que los genera.

EMISION Y DISTRIBUCION DE LOS DOCUMENTOS**- DOCUMENTOS INTERNOS**

Solo se emiten documentos que estén previamente codificados, revisados y aprobados.

Para la emisión del manual de calidad, los procedimientos e instructivos se diligencia el ítem 6. **REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO**, del formato F001. En el cual se define el área o cargo al cual ha sido emitido el documento.

La fecha de entrega y la firma se consignarán en el documento original en el momento de la entrega de las copias y se retirarán las copias obsoletas para evitar su uso.

Si por alguna razón, se mantienen o guardan documentos obsoletos, estos serán identificados como obsoletos en la carpeta que los contenga y en cada página del documento.

La emisión y distribución de los documentos del S.G.C. es responsabilidad del Representante de la dirección para el S.G.C. o del Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad o de quien en su defecto delegue el Gerente.

Cuando se requieran distribuir documentos que no tengan en su contenido el ítem 6. **REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO**, El documento se distribuirá con el Formato Emisión o Modificación de Documentos F003.

Una forma de distribuir los documentos en la organización es mediante el uso de la red computadores, de tal manera que los documentos puedan ser consultados por los diferentes procesos desde los computadores de cada área. Para controlar dichos documentos se publicaran en la red en formato PDF, no editable.

CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Los Documentos externos utilizados en las diferentes áreas de la organización y que incidan en la calidad del servicio serán recopilados por el responsable de cada

CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.G.C.

CODIGO: P001-02

área, quien se encargara de actualizar el Listado Maestro de Documentos (Externos) F002, definiendo quien maneja el documento original y quienes requieren de copias controladas.

Los Documentos externos son mantenidos en carpetas o fólder que permitan realizar su mantenimiento y control.

Para la distribución de los documentos externos se utilizara el formato Notificación de Emisión o Modificación de Documentos F003. El cual se archivara en el área que emite los documentos externos para su uso y se retiran las copias obsoletas para evitar su uso.

Si por alguna razón se mantienen o guardan documentos externos obsoletos estos serán identificados.

MODIFICACION DE DOCUMENTOS.

Cuando sea necesario modificar y/o actualizar los documentos del S.G.C. el proponente del cambio y/o actualización la da a conocer al Representante de la dirección para el S.G.C. y al Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad quienes definen si se realiza la modificación.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión de La Calidad - Requisitos.
- Numeral 4.2.3 Control de Documentos de la NTC-ISO 9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
GESTION GERENCIAL		
RECEPCION DE MERCANCIA Y ALMACENAMIENTO		
GESTION COMERCIAL		
COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES		
EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS CLIENTES CORPORATIVOS		
ADMINISTRACION Y MEJORA DE LA CALIDAD		
ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO		
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS		

Si es realizado el cambio o actualización se llevan a cabo las actividades de revisión, aprobación y distribución del documento de acuerdo a este procedimiento.

Para la noticia de liberación y/o modificación del manual de calidad, procedimientos e instructivos basta utilizar el **Registro de Distribución y el Historial de Revisiones** que tiene cada documento.

Para la noticia de modificación de cualquier otro documento del sistema de calidad diferente a los mencionados en el párrafo anterior se utilizará el formato Notificación de Emisión o Modificación de Documentos F003.

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.

Para facilitar el control de los documentos el Representante de la dirección para el S.G.C. y el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad mantiene actualizado el "Listado Maestro de Documentos (internos y externos) del S.G.C." F002.

CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.G.C.

CODIGO: P001-02

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	23/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: P002-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Definir el procedimiento a seguir para garantizar el control de los registros de calidad respecto a la identificación, recuperación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de los registros como evidencias de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, la conformidad con los requisitos de los clientes, requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2008, y los requisitos exigidos por la Ley.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica para todos los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de **DIDACTICA SUMINISTROS S.A.**

3. DEFINICIONES

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de una actividad o un proceso.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la **NTC-ISO 9000:2005**

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

Identificación de los Registros

Los registros en medios impresos, magnéticos u otros se deben identificar mediante un título y otros parámetros según requiera el caso como números consecutivos, que faciliten su identificación, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Elaboración de Documentos de SGC.

Recuperación de Registros

Cada jefe de departamento es responsable de la recolección y proceso de archivo de sus registros de calidad, de acuerdo al proceso documentado al que pertenezca ese registro.

Todo registro es almacenado por el personal responsable de emitir la evidencia durante la ejecución, verificación o revisión de un proceso para evaluar la conformidad con los requerimientos especificados. Los registros archivados se encuentran organizados por tipo de documento, consecutivos, fecha, proveedores, clientes, lo cual dependerá de las necesidades de cada departamento.

Almacenamiento de los Registros de Calidad

Los registros del Sistema de Gestión de Calidad se archivarán en folders o carpetas, que se almacenarán a su vez en archivadores que preserven su estado, ubicados en un sitio que facilite su manejo.

Protección, tiempo de retención y control de los Registros

El almacenamiento de los registros se realiza en folders o carpetas garantizando la protección para la preservación de su estado durante su tiempo activo de uso. En el **Listado Control de Registros**, se identificará el nombre, tipo de almacenamiento, acceso, responsable, tiempo de retención en el archivo activo e inactivo y la disposición de cada registro.

5. REFERENCIAS

Procedimiento Creación y Elaboración de documentos del S.G.C

NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

NTC-ISO-9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.

Numeral **4.2.4** Control de los registros.

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C

CODIGO: P002-02

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
GESTION GERENCIAL RECEPCION DE MERCANCIA Y ALMACENAMIENTO		
GESTION COMERCIAL COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS CLIENTES CORPORATIVOS		
ADMINISTRACION Y MEJORA DE LA CALIDAD ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	23/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	AUDITORIAS INTERNAS	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: P003-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: COORD. S.G.C.

1. PROPOSITO.

Establecer la planificación, implementación, ejecución, y seguimiento de Auditorias internas de calidad, para verificar, registrar y asegurar la conformidad de sus actividades con las disposiciones planificadas determinando la eficacia del Sistema de gestión de Calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A

2. ALCANCE.

Aplica para la revisión del sistema de Gestión de calidad, en los diferentes procesos de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. en relación con su respectiva documentación de acuerdo a los requerimientos definidos por la NTC-ISO 9001/2008, desde la planificación, ejecución, seguimiento, verificación de las acciones preventivas, las acciones correctivas y la revisión por la Gerencia de los resultados de las auditorias internas del S.G.C.

3. DEFINICIONES

NO CONFORMIDAD:

Es el No cumplimiento de un requisito especificado.
Toda No Conformidad genera una acción correctiva.

NO CONFORMIDAD MAYOR (NCM)

Es significativa contra el Sistema de Gestión de Calidad, dado que es una falla completa de un requerimiento. También puede ser por la suma de una cantidad significativa de No Conformidades menores de un requerimiento particular.

NO CONFORMIDAD MENOR (NCm)

Es un incidente aislado atestiguado a una falla en un procedimiento o requerimiento del Sistema de Calidad. Un problema menor que merece atención.

OBSERVACION

Es una declaración hecha durante la auditoria la cual no se considera como No conformidad, pero si un aspecto que es importante tener en cuenta para mejorar o hacer mas fácil una actividad.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la **NTC-ISO 9000:2005**

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

Programa de Auditorías Internas

Las auditorias internas al sistema de calidad están programadas teniendo en cuenta:

- ✓ El estado del sistema de gestión de Calidad
- ✓ La importancia y estado de los procesos.
- ✓ Las áreas a auditar.
- ✓ Los resultados de auditorias previas.

Este programa se encuentra en el formato **Programa de Auditorías Internas**, el cual es realizado y mantenido por el Representante de la dirección para el S.G.C.

Plan de Auditoria

El Auditor Líder con base a los numerales, la cantidad de auditores y con el Programa de Auditorias elabora el plan en el Formato **Plan de auditoria**. Este plan debe ser aprobado por la gerencia o su representante.

El plan de Auditoria se da a conocer con anticipación a los auditores y auditados para enterarlos de los numerales, procesos, fechas y horas de la auditoria.

Durante la elaboración de este plan y durante la auditoria es tenido en cuenta que para garantizar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria los auditores no deben auditar su propio trabajo, por lo cual la distribución de los numerales y/o procesos a auditar son distribuidos por el auditor líder.

Preparación de la Auditoria en Lista de Chequeo

El Auditor Interno prepara la auditoria, inicialmente solicitando al responsable del proceso a auditar, la

F001-02

documentación necesaria como: Procedimientos, Planes de Calidad, Manuales, Registros, etc. Necesarios para preparar la Auditoria. Con base en los "DEBE" de la Norma y específicamente del Requisito a ser Auditado y la información extraída del análisis de los documentos anteriores, el Auditor prepara una **Lista de Chequeo**.

No siempre será preparada esta lista de chequeo para auditoria, ya que a medida que mejore la competencia de los auditores internos, quedara a disposición de ellos la necesidad o no de realizarla.

Reunión de Apertura

En el día señalado por el Plan de Auditoria para iniciar la auditoria se realiza la Reunión de Apertura con los auditores, auditados, la gerencia o su representante; con el propósito de presentar el equipo auditor, revisar el objetivo y alcance de la Auditoria, el plan y el método a seguir. Aclarando los detalles confusos del plan de auditoria y todas aquellas dudas pertinentes a la auditoria, además de confirmar la fecha y hora de la reunión de cierre.

Lo anterior se realiza si se va a auditar mas de tres (3) procesos del Sistema de Calidad en la misma Fecha, registrando dicha reunión en el Formato **Lista de Asistencia**.

Cuando se va auditar menos de tres (3) procesos del S.G.C. no se realiza la reunión de apertura, los detalles previos a la auditoria son explicados por el Auditor Interno al Auditado en los primeros minutos de inicio de la auditoria.

Auditoria, Trabajo de campo y recolección de evidencias.

Durante la ejecución de la auditoria, la evidencia se reúne a través de las entrevistas, examen de los documentos, observaciones de las actividades y condiciones de las áreas de interés. Es conveniente que los indicios que sugieren no conformidades sean anotados e investigados así no estén en la lista de chequeo utilizada para la auditoria. La información reunida puede ser probada por fuentes independientes a la obtenida por la entrevista directa con el auditado.

La información recolectada durante la auditoria se registra en el formato **Hallazgos de Auditoria**. El cual debe ser firmado por los auditores y los auditados.

Declaración y redacción de No Conformidades

Los auditores junto con el auditor líder redactan y diligencian en el formato **Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva**, las No conformidades encontradas, determinando si están son de carácter

mayor o menor, o si corresponde a observaciones para mejora y hace firmar el registro por los auditados.

Elaboración del Informe de la Auditoria

El auditor líder junto con el equipo de auditores internos elaboran el informe para la gerencia y los auditados al cual se adjuntan y documentan el plan de auditoria, Los Hallazgos de la Auditoria, los registros de no conformidades, los aspectos positivos, los aspectos por mejorar, los aspectos débiles, y toda aquella información pertinente para sustentar adecuadamente dicho informe.

Este se documenta en el Formato **Informe de Auditoria Interna**.

Reunión de Cierre de la Auditoria.

La reunión de cierre, se realiza junto con la Gerencia o su representante, los auditores, auditados y los responsables de las funciones pertinentes.

El principal propósito es presentar las observaciones de la Auditoria buscando que se asegure la comprensión de los resultados de la misma.

Lo anterior se realiza si se audita mas de tres (3) procesos del Sistema de Calidad en la misma Fecha, registrando dicha reunión en el Formato **Lista de Asistencia**.

Cuando se auditan menos de tres (3) procesos del S.G.C. no se realiza la reunión de cierre, los detalles de los resultados de la auditoria son explicados por el Auditor Interno al una vez se halla elaborado el Informe de la auditoria.

Solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas

Se presentan las diferentes no conformidades a los auditados para que estos a su vez analicen las causas de las no conformidades y diligencien dando fechas del cierre de las no conformidades (Periodo de tiempo razonable) en el formato **Solicitud de Acciones correctivas y preventivas**.

El tratamiento de las acciones correctivas abiertas con base en las no conformidades detectadas en la auditoria se realiza de acuerdo con el procedimiento **Acciones Correctivas**.

El tratamiento de las acciones preventivas abiertas con base en las oportunidades de mejora y/o las observaciones realizadas por los auditores internos se realiza de acuerdo con el procedimiento **Acciones Preventivas**.

Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

El Representante por la Dirección para el S.G.C. es el responsable de coordinar o realizar el seguimiento de

las acciones correctivas y preventivas planteadas por los auditados, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos **Acciones Correctivas y Acciones Preventivas**.

- ✓ Planes de auditoria
- ✓ Registro de Hallazgos
- ✓ Listas de Chequeo
- ✓ Informe de Auditoria con las conclusiones.
- ✓ Seguimiento de las acciones correctivas y preventivas

Cierre de las No Conformidades

El Representante por la Dirección para el S.G.C. mediante la verificación de la efectividad de las acciones tomadas será quien defina si una acción correctiva tomada es cerrada o no, dejando constancia en el formato **Solicitud de Acción Correctiva o preventiva** (2ª. Página).

En cada uno de los procesos se mantendrá el archivo de las correspondientes acciones correctivas con su tratamiento para el cierre.

Informe del estado de las Acciones correctivas y/o preventivas a la Gerencia

El Representante por la Dirección para el S.G.C. presenta informe de los resultados de la verificación de las acciones correctivas y preventivas tomadas a la Gerencia.

Registros de Auditoria.

En Calidad se mantiene registro de los informes de Auditorias Internas

- ✓ Programa de Auditorias Internas

5. REFERENCIAS

Acciones Correctivas
 Acciones Preventivas
NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
NTC-ISO-9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
 Numeral **8.2.2** Auditoria Interna.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
GESTION GERENCIAL		
RECEPCION DE MERCANCIA Y ALMACENAMIENTO		
GESTION COMERCIAL		
COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES		
EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS CLIENTES CORPORATIVOS		
ADMINISTRACION Y MEJORA DE LA CALIDAD		
ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO		
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS		

AUDITORIAS INTERNAS**CODIGO: P003-01****7. HISTORIAL DE REVISIONES**

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	23/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	
	FECHA : 28/10/2009	CODIGO: P004-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: COORD. S.G.C.

1. PROPÓSITO:

Este procedimiento establece el control para asegurar la prevención del uso no propuesto del producto o prestación de servicio no conforme, estipulándose la identificación, evaluación, segregación y disposición del mismo, así como la notificación a las funciones interesadas, y la metodología para dar respuesta devolución de mercancía, a quejas o reclamos de los clientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los productos o servicios no conformes comprados y/o contratados, a los productos o servicios no conformes en proceso y a los productos o servicios no conformes entregados o prestados a los clientes y al tratamiento de sus quejas o reclamos.

3. DEFINICIONES

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Servicio/Producto No Conforme: Productos/Servicios que no cumplen los requisitos especificados.

Producto Rechazado: Producto que no cumple los requerimientos especificados y que no es posible rescatar a través de reprocesos, o reclasificarlos para su uso en aplicaciones alternas.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

Reclasificación: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Desecho: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la **NTC-ISO 9000:2005**.

4. PROCEDIMIENTO IDENTIFICAR EL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME DE LOS PROVEEDORES.

Producto comercializado por DIDACTICA SUMINISTROS S.A

Si en la verificación de los documentos y la mercancía se encuentra que:

La mercancía no corresponde a la orden de compra se coordina con el Jefe de Compras y se establecen las actividades a seguir de acuerdo a cada caso.

Si las cantidades de la mercancía y/o el estado de la misma no es correcto se diligencia el

"Registro de Nota de devolución.

En caso de generarse devoluciones al proveedor se identifica y empaca la mercancía, se entrega al transportador, y se entregan los correspondientes documentos al área de Costos (Factura, Registro de Novedades, Comprobante de Devolución)

Si el producto no conforme por alguna razón se almacena en **DIDACTICA SUMINISTROS S.A** mientras es definido y/o entregado al proveedor, este producto debe ser identificado la **Tarjeta de Producto No Conforme Rechazado** (Roja), o con la **Tarjeta de Producto No Conforme – Por definir** (Amarilla).

Productos y servicios comprados no comercializados por DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

Al recibir el material comprado quien solicito el producto hace una revisión en cuanto a la Cantidad, referencia, descripción del producto comprado, precio facturado, características de calidad básica que correspondan a lo descrito y solicitado, si en esta inspección se encuentran incongruencias en la documentación o en el producto, este no es recibido hasta tanto no se corrijan las diferencias.

Si el producto recibido de los proveedores falla o se encuentra en mal estado, habiendo sido recibido se presentara queja formal al proveedor y su correspondiente devolución para cambio o según se convenga con el proveedor este se identificara como producto no conforme hasta que el proveedor lo repare o lo cambie.

Al recibir Servicios de parte de los diferentes proveedores el área que recibe el servicio monitorea continuamente la recepción de dicho servicio, si este no está de acuerdo a lo establecido lo manifestara al proveedor, considerándose las no conformidades que fueron detectadas.

Para el Producto o servicio recibido se tiene consideradas no conformidades y su tratamiento en las tablas del **Anexo No 1 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME** de este procedimiento.

MONITOREO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME EN PROCESO

Se considera producto en proceso aquel producto ya recibido y almacenado en bodega, en los almacenes, y en las áreas de empaque y despacho y mientras es transportado por el mensajero de **DIDACTICA SUMINISTROS S.A.**

En el almacén, y durante los procesos de surtido, separación, empaque y transporte Periódicamente se está revisando el estado de la mercancía y su fecha de vencimiento, por tal razón cuando se encuentre mercancía que deba ser dada de baja y/o ser devuelta a los proveedores esta es identificada en el formato

Tarjeta Producto No Conforme Rechazado se relaciona en el formato **Planilla de Producto No conforme detectado en proceso** y el Coordinador de Inventarios realiza una salida de almacén, solicita la actualización en el sistema, y entrega la mercancía junto con la salida de almacén al Auxiliar de Bodega.

Los Jefes de área o departamento deben monitorear las características del producto/Servicio de acuerdo a los Manuales de calidad, procedimientos, instructivos e informar a cerca de las no conformidades presentadas a la Gerencia, mediante el formato de **Solicitud de acción correctiva**.

Cuando corresponda a un producto comprado, se identificará y retendrá el producto o el servicio no conforme mientras la no conformidad es investigada y documentada.

Para el Producto o servicio en proceso se tiene consideradas no conformidades y su tratamiento en las tablas del **Anexo No 1 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME** de este procedimiento.

PRODUCTO NO CONFORME DEVUELTO POR LOS CLIENTES

Para dar tratamiento a la mercancía devuelta por los clientes, se definen los criterios para considerar el tratamiento de la misma, teniendo en cuenta los requisitos que definan los proveedores y los que defina la organización.

Entre los requisitos de **DIDACTICA SUMINISTROS S.A.** están:

- Fechas de vencimiento de acuerdo con Cuadro de Tiempo límite para Recibir devoluciones antes de su fecha de vencimiento.
- Sello de **DIDACTICA SUMINISTROS S.A.**
- Estado de la mercancía
- Al recibir producto devuelto por los clientes se debe evaluar si el mismo es no conforme o si está en buen estado.

La mercancía será recogida a cada cliente y se verificará el buen estado de la misma, la existencia del sello de la compañía y que cumpla con las fechas establecidas por el **Anexo #2 "TIEMPO LIMITE PARA RECIBIR DEVOLUCIONES ANTES DE SU FECHA DE VENCIMIENTO"**

Únicamente se recibe mercancía que cumpla estrictamente los requisitos establecidos, si los productos ya están fuera de estos términos o su fecha se encuentra todavía lejana, solo podrá ser recibida bajo autorización del Gerente.

Si el producto recibido está en buen estado y cumple todos los requisitos es nuevamente cargado al inventario y almacenado para su comercialización.

Si por el contrario el producto es no conforme se debe definir si es responsabilidad de **DIDACTICA SUMINISTROS S.A.** o si es responsabilidad del proveedor y si el proveedor cubre el cambio de la mercancía.

Cuando el producto no conforme es responsabilidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. el producto debe ser identificado con el formato **Tarjeta Producto No Conforme Rechazado**, y analizada la causa de la no conformidad, cuando esta no conformidad sea repetitiva de acuerdo a las estadísticas de producto no conforme se deben abrir acciones correctivas para su análisis y solución de acuerdo con el procedimiento **Acciones Correctivas**.

Si el producto no conforme es responsabilidad y/o es cubierto por el proveedor

Son tenidos en cuenta los requisitos definidos por los proveedores para la mercancía devuelta estos se pueden observar en el **Anexo #2 "TIEMPO LIMITE PARA RECIBIR DEVOLUCIONES ANTES DE SU FECHA DE VENCIMIENTO"**.

LLEGADA Y VERIFICACION DE MERCANCIA DEVUELTA EN RECIBO

Solo está autorizado de recibir y legalizar devoluciones de mercancía el Jefe de Compras.

- Recepción de mercancía devuelta

El Coordinador de Inventarios, Recibe la mercancía traída por el cliente, verifica cantidades, referencias y los motivos de la devolución, se identifica el producto con el formato **Tarjeta de Producto No Conforme Rechazado (Roja)**, o con el formato **Tarjeta de Producto No Conforme – Por definir (Amarilla)** según corresponda. Se informa al Gerente para que le dé el debido tratamiento.

- Devoluciones realizadas por el Coordinador de Inventarios

Periódicamente se está revisando el estado de la mercancía y su fecha de vencimiento, por tal razón cuando en la bodega se encuentre mercancía que deba ser dada de baja y/o ser devuelta a los proveedores, el Coordinador de Inventarios realiza una salida de almacén, solicita la actualización en el sistema, y entrega la mercancía junto con la salida de almacén al Coordinador de Bodega.

El Auxiliar de Bodega procede a identificar el producto con el formato **Tarjeta de Producto No Conforme Rechazado (Roja)**, o con la **Tarjeta de Producto No Conforme – Por definir (Amarilla)** según corresponda. En general la mercancía será ingresada en el área respectiva hasta que se defina el destino final.

ANÁLISIS Y DEFINICION DEL ESTADO DE LA MERCANCIA DEVUELTA:

CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

CODIGO: P004-02

Una vez realizada la recepción de la devolución el Coordinador de Bodega debe realizar el análisis de la devolución de tal forma que se defina si el producto es:

Producto no conforme (devolver a proveedor)

Si el producto es considerado no conforme se identifica, se actualiza el inventario de devoluciones por laboratorio en el computador, se almacena en la zona de devoluciones.

Producto no conforme (eliminar- votar)

Si el producto se ha dañado en bodega (Roto etc) o si por accidente al transportarlo el producto queda inservible se registra, se identifica con el formato **Tarjeta de Producto No Conforme Rechazado** (Roja), para su posterior eliminación.

ACTUALIZAR EL SISTEMA DE ACUERDO LA DEFINICIÓN DEL ESTADO DE LAS DEVOLUCIONES.

El Coordinador de Bodega será el responsable por el almacenamiento y cuidado de la mercancía en trámite de devolución

Producto en buen estado.

El Coordinador de Bodega informa al Coordinador de Inventarios, mediante el Formato Control de entrada de mercancías en Buen estado, para que el Coordinador de Inventarios actualice el inventario en el sistema

Producto dado de baja por bodega

El Jefe de Compras realiza una salida de almacén, solicita la actualización en el sistema, y entrega la mercancía junto con la salida de almacén al Coordinador de Inventarios para descargar en inventario.

ELABORACION DE NOTAS CREDITO – COSTOS

Una vez se ha analizado la devolución del cliente y ha sido aprobada y aceptada el Coordinador de Inventarios informa al Jefe de Compras, para que se realice la Nota Crédito correspondiente al cliente y sea entregada al cliente.

Si la devolución es realizada en el mes correspondiente se anula la factura, si la devolución no es del mes correspondiente se soporta con el comprobante de devolución clientes y se realiza la nota crédito.

RESPUESTA AL CLIENTE

Es responsabilidad del Coordinador de Inventarios recibir y dar respuesta al cliente de las devoluciones de la mercancía.

PRESERVACION Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME PARA DEVOLUCION A PROVEEDORES

La mercancía que va a ser devuelta a los proveedores es preservada y controlada en la bodega para ello se realiza su:

Identificación, preservación y control de inventario

Mientras la mercancía devuelta está siendo analizada se mantendrá almacenada en cajas de cartón en una zona demarcada como **"Mercancía devuelta para análisis y verificación por Recibo"** y se identificara con el formato **"Tarjeta Amarilla de Producto No Conforme"**

Una vez definido el estado de la mercancía devuelta por los clientes y si esta debe devolverse al proveedor se mantendrá almacenada en cajas de cartón en una zona

demarcada **"Mercancía para devolver a proveedores"** y se identifica la caja con el nombre del proveedor y **Tarjeta Rechazada** (Roja).

Si por algún motivo al entregarse la mercancía devuelta a los proveedores, se mantiene esta mercancía en la bodega de **DIDACTICA SUMINISTROS S.A** esta se mantendrá empacada, identificada con el nombre del proveedor y **Tarjeta Rechazada** (Roja) y se mantendrá en la zona demarcada como: **"Empaque y despacho de Mercancía devuelta"**

El Coordinador de Inventarios mantendrá actualizado el inventario del computador correspondiente a la mercancía devuelta.

DEVOLUCION DE MERCANCIA (PRODUCTO NO CONFORME) A LOS PROVEEDORES

Se realiza la entrega formal de la mercancía devuelta a los representantes de los proveedores, de tal forma que se legalice y/o registre en los comprobantes de devolución a proveedores (Este formato puede ser el del proveedor o el de **DIDACTICA SUMINISTROS**).

El representante recibe un paz y salvo emitido por recibos y puede retirar y/o llevarse la mercancía a la mano o si por algún motivo al entregarse la mercancía devuelta a los proveedores, se mantiene esta mercancía en la bodega de **DIDACTICA SUMINISTROS** (para ser entregada a una transportadora y/o ser enviada al proveedor) esta se mantendrá empacada, identificada con el nombre del proveedor y **Tarjeta Rechazada** (Roja) y se mantendrá en la zona demarcada como: **"Empaque y despacho de Mercancía devuelta"** La mercancía en trámite de devolución no podrá exceder más de 45 días calendario en Bodega.

CONTROL DE MERCANCIA DEVUELTA A LOS PROVEEDORES POR PARTE DE COMPRAS.

Es responsabilidad del Jefe de Compras que las devoluciones sean recogidas a tiempo por el responsable de cada proveedor.

Para promover el retiro de mercancía devuelta por parte de los representantes de los proveedores el Gerente y el Jefe de compras exigen continuamente el correspondiente paz y salvo relacionado con la mercancía devuelta el cual es tenido en cuenta al realizar los siguientes pedidos a los proveedores

ELABORACION DE NOTAS DE CARGO PARA LOS PROVEEDORES

Una vez definida, relacionada y entregada la mercancía devuelta a los proveedores con los soportes la Auxiliar contable realiza la liquidación de la mercancía devuelta y su correspondiente Nota de Cargo.

RESPUESTA A QUEJAS O RECLAMOS DEL CLIENTE EXTERNO

Toda no conformidad del cliente debe tener una respuesta según la gravedad del caso. Esta respuesta será coordinada por la Gerencia y el Director Comercial mediante el instructivo **Tratamiento a quejas y reclamos de los Clientes.**

Las no conformidades e inquietudes del cliente externo son formalizadas a través de la Gerencia quien procuraran que los responsables de la solución la hagan efectiva en las fechas programadas.

Si el problema es reincidente se debe abrir una acción correctiva en el formato **Solicitud de Acción Correctiva**. Cuando la solicitud es producto de una no conformidad por incumplimiento de cantidades o tiempos de entrega, la respuesta debe ser diligenciada por el Gerente. En el caso que la no conformidad sea la Calidad del producto, la respuesta debe ser diligenciada por el Gerente quién dará una justificación a la problemática presentada, implementando la solución correspondiente.

Si la solicitud es por facturación errada, la respuesta y corrección será emitida y realizada por la Auxiliar Contable.

Si la no conformidad es de cualquier otro tipo, el Gerente, determinarán los funcionarios encargados de liderar la solución.

Para asegurar la solución a las quejas o reclamos estas se consignan y controlan en el formato **"Asignación y seguimiento a quejas de los clientes"**.

TRATAMIENTO GENERAL AL PRODUCTO, SERVICIO NO CONFORME.

Los Jefes de Área y cuando se requiera La Gerencia determinaran la extensión del problema. Identifican el producto y/o servicio no conforme, generan una acción correctiva documentando las no conformidades de los productos o servicios recibidos y entregados, de acuerdo al procedimiento **ACCIONES CORRECTIVAS** se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente. Una vez sean corregidas las no conformidades de los productos o de los servicios detectados como defectuosos se verifican de nuevo para verificar que cumplan con lo definido en los manuales, procedimientos y/o especificaciones definidas en los contratos o facturas.

Se mantienen estadísticas de los Rechazos o devoluciones a los proveedores, de las no conformidades causadas por producto o servicio no conforme en proceso y de las quejas o reclamos de los clientes, junto con las acciones correctivas correspondientes cuando sean requeridas. Estas serán reportadas y analizadas en la Revisión por la dirección.

5. REFERENCIAS

- **NTC-ISO-9000:2005** Sistemas De Gestión De La Calidad-Fundamentos Y Vocabulario.
- **NTC-ISO-9001:2008** Sistemas De Gestión De La Calidad-Requisitos.
- **8.3** Control del Producto No Conforme

CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

CODIGO: P004-02

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
GESTION GERENCIAL RECEPCION DE MERCANCIA Y ALMACENAMIENTO		
GESTION COMERCIAL COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS CLIENTES CORPORATIVOS		
ADMINISTRACION Y MEJORA DE LA CALIDAD ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	23/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	ACCIONES CORRECTIVAS	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: P005-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: COORD. S.G.C.

1. PROPOSITO.

Establecer las directrices para documentar y mantener el tratamiento necesario para realizar acciones correctivas sobre no conformidades existentes con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir y encaminadas a un mejoramiento continuo del S.G.C de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

2. ALCANCE.

Este documento aplica para el tratamiento de no conformidades internas y externas incluidas las quejas de los clientes.

3. DEFINICIONES

Acción correctiva Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada y otra situación indeseable.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la **NTC-ISO 9000:2005**

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

Identificación y revisión de las No conformidades

Las fuentes por las cuales se pueden identificar las No Conformidades en DIDACTICA SUMINISTROS S.A. son las siguientes:

- Quejas y reclamos de los clientes.
- Productos / Procesos no conformes.
- No conformidades encontradas en Auditorias al Sistema de Calidad, ya sean internas o externas.
- Problemas con Proveedores y material o servicios comprados.
- Tendencia y/o comportamiento Negativo con relación a la meta de los índices de Gestión de los procesos.
- Revisiones por parte de la dirección.

Todo el personal administrativo y de mandos medios puede y esta en la capacidad de abrir acciones correctivas las cuales debe dar a conocer al departamento de calidad para su control y seguimiento.

Análisis y determinación de las causas

Una vez definido que se requiere abrir una Solicitud de Acción Correctiva con la información obtenida en el punto anterior, diligenciar en el formato de **Solicitud de acción correctiva y/o preventiva** (1ª. Página) la descripción de la no conformidad

Realizar un análisis de la no conformidad con el fin de establecer las causas más probables por las cuales se genero la no conformidad.

Queda a decisión del responsable del cierre de la acción correctiva el conformar un equipo de trabajo para realizar el análisis de las no conformidades, sus causas y la delegación de las actividades para dar el trámite para el cierre de las no conformidades.

Definición de acciones correctivas inmediatas

Diligenciar el formato de **Solicitud de Acción Correctiva y/o preventiva** (1ª. Página), La descripción de las acciones inmediatas requeridas para solucionar el problema específico.

Definición de acciones correctivas para evitar la recurrencia

Diligenciar el formato de **Solicitud de Acción Correctiva y/o preventiva** (2ª. Página), en los cuadros que corresponden al plan de acción para evitar que se vuelva a presentar la no conformidad estas acciones corresponden a actividades que ataquen las causas de las no conformidades, de tal forma que las acciones tomadas sean apropiadas para evitar que las no conformidades se vuelvan a presentar.

En esta parte se definirá la tarea, el responsable de realizar la tarea, la fecha en la cual se estima que dicha tarea estará ejecutada y como compromiso del responsable de la ejecución de dicha tarea este firmara al frente de la tarea descrita.

Implementación de las acciones definidas

Implementar las acciones programadas en lo posible en los plazos definidos para tal fin.

El responsable de cerrar la acción correctiva es responsable de que dichas actividades planeadas se implementen

Cuando en estas actividades se requiera de inversiones en infraestructura o equipos o cambios críticos al proceso deben ser aprobadas por la Gerencia.

Registro de las acciones tomadas

Como evidencia de las acciones tomadas se presentaran los registros correspondientes, dependiendo del tipo de acción ejecutada, como por ejemplo: registros de entrenamiento, registros de inspección, cambios en documentos (Procedimientos, Instructivos o formatos) entre otros, los cuales serán utilizados como respaldo en el momento de realizar el seguimiento y cierre de la acción correctiva

Revisión y seguimiento de las acciones tomadas

El responsable del tratamiento y cierre de la acción correctiva debe realizar el o los seguimiento(s) correspondientes para verificar la implementación o realización de las actividades planeadas y una vez sea evidenciada la ejecución mediante registros o muestras evidentes de que la actividad se ejecuto, registra este seguimiento en la **Solicitud de Acción Correctiva y/o preventiva** (2ª. Página) en el campo: Evidencia del tratamiento de las actividades.

Revisión y seguimiento de las acciones correctivas por parte de de calidad

Bimensualmente el departamento de Calidad hará seguimiento a las acciones correctivas que están en proceso de cierre en cada uno de los diferentes procesos y actualizara el estado del seguimiento de las mismas en el formato de **Solicitud de acción correctiva y/o Preventiva**.

El departamento de calidad mediante la verificación de la efectividad de las acciones tomadas será quien defina si una acción correctiva tomada es cerrada o no, dejando constancia en el formato **Solicitud de Acción Correctiva y/o preventiva** (2ª. Página).

Revisión y seguimiento por parte de la gerencia

Bimensualmente el Departamento de Calidad presentara informe de los indicadores de acciones correctivas y preventivas abiertas Vs las cerradas y su correspondiente seguimiento, a la Gerencia.

La gerencia se informará y vigilara la no recurrencia de las no conformidades.

Registro de las acciones correctivas

En cada uno de los procesos se mantendrá el archivo de las correspondientes acciones correctivas con su tratamiento para el cierre. y en el departamento de calidad se mantendrán los indicadores y el informe de seguimiento de las acciones correctivas.

5. REFERENCIAS

Acciones Preventivas

NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

NTC-ISO-9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.

Numeral **8.5.2** Acciones Correctivas de la NTC-ISO-9001:2008.

ACCIONES CORRECTIVAS

CODIGO: P005-02

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
GESTION GERENCIAL		
RECEPCION DE MERCANCIA Y ALMACENAMIENTO		
GESTION COMERCIAL		
COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES		
EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS CLIENTES CORPORATIVOS		
ADMINISTRACION Y MEJORA DE LA CALIDAD		
ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO		
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	23/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	ACCIONES PREVENTIVAS	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: P006-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: COORD. S.G.C.

1. PROPOSITO.

Establecer las directrices para documentar y mantener el tratamiento necesario para realizar acciones preventivas sobre no conformidades potenciales que puedan ser previstas con el objeto de evitar su ocurrencia y encaminadas a un mejoramiento continuo de la calidad.

2. ALCANCE.

Este documento aplica para el tratamiento de las acciones enfocadas a prevenir no conformidades, como método de mejora continua del Sistema de Gestiona de Calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

3. DEFINICIONES

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

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la **NTC-ISO 9000:2005**

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

Identificación de oportunidades de aplicar acciones preventivas

Las fuentes por las cuales se pueden identificar las oportunidades de mejora para evitar posibles No conformidades en DIDACTICA SUMINISTROS S.A, son las siguientes:

- Sugerencias de los clientes, registros encuesta a clientes.
- Tendencia estadísticas de no conformidades.
- Observaciones de mejora aportadas por los Auditores Internos o externos durante las auditorias.
- Sugerencias de Proveedores para la mejora de producto y/o proceso.
- Tendencia y/o comportamiento negativo con relación a la meta de los índices de Gestión de los procesos.
- Sugerencias en Revisiones por parte de la dirección en los diferentes comités y reuniones.
- Sugerencias de mejora de parte de todos los colaboradores de la compañía.

Todo el personal administrativo y de mandos medios puede y esta en la capacidad de abrir acciones preventivas las cuales debe dar a conocer al departamento de calidad para su control y seguimiento

Análisis y determinación de las causas

Una vez definido que se requiere abrir una Solicitud de Acción preventiva con la información anterior, diligenciar en el formato de **Solicitud de acción correctiva o preventiva** (1ª. Página) la descripción posible no

conformidad (No conformidad que podría presentarse si no se actúa a tiempo)

Realizar un análisis de la situación para evitar la no conformidad con el fin de establecer las causas más probables por las cuales se podría generar la no conformidad si no se efectúan actividades para evitarlo.

Queda a discreción del responsable del tratamiento de la acción preventiva el conformar un equipo de trabajo para realizar el análisis de la situación, sus causas y la delegación de las actividades para dar el trámite para la mejora y evitar la no conformidad.

Definición de acciones de mejora inmediatas

Diligenciar el formato de **Solicitud de Acción Correctiva o preventiva** (1ª. Página), La descripción de las acciones inmediatas requeridas para evitar el problema específico si aplica.

Definición de acciones correctivas para evitar la recurrencia

Diligenciar el formato de **Solicitud de Acción Correctiva/preventiva** (2ª. Página), en los cuadros que corresponden al plan de acción para evitar que se presente la no conformidad estas acciones corresponden a actividades que ataquen las causas de la posible no conformidad, de tal forma que las acciones tomadas sean apropiadas para evitar que la no conformidad se presente.

En esta parte se definirá la tarea, el responsable de realizar la tarea, la fecha en la cual se estima que dicha tarea estará ejecutada y como compromiso del responsable de la ejecución de dicha tarea este firmara al frente de la tarea descrita.

F001-02

Implementación de las acciones definidas

Implementar las acciones programadas en lo posible en los plazos definidos para tal fin.

El responsable de cerrar la acción preventiva es responsable de que dichas actividades planeadas se implementen

Cuando en estas actividades se requiera de inversiones en infraestructura o equipos o cambios críticos al proceso deben ser aprobadas por la Gerencia.

Registro de las acciones tomadas

Como evidencia de las acciones tomadas se presentaran los registros correspondientes, dependiendo del tipo de acción ejecutada, como por ejemplo: registros de entrenamiento, registros de inspección, cambios en documentos (Procedimientos, Instructivos o formatos) entre otros, los cuales serán utilizados como respaldo en el momento de realizar el seguimiento y cierre de la acción correctiva

Revisión y seguimiento de las acciones tomadas

El responsable del tratamiento y cierre de la acción preventiva debe realizar el o los seguimiento(s) correspondientes para verificar la implementación o realización de las actividades planeadas y una vez sea evidenciada la ejecución mediante registros o muestras evidentes de que la actividad se ejecuto, registra este seguimiento en la **Solicitud de Acción Correctiva o preventiva** (2ª. Página) en el campo: Evidencia del tratamiento de las actividades.

Revisión y seguimiento de las acciones preventivas por parte de de calidad

Bimensualmente el departamento de Calidad hará seguimiento a las acciones correctivas que están en proceso de cierre en cada uno de los diferentes procesos y actualizara el estado del seguimiento de las mismas en el formato de **Solicitud de acciones correctivas y Preventivas**.

El departamento de calidad mediante la verificación de la efectividad de las acciones tomadas será quien defina si una acción correctiva tomada es cerrada o no, dejando constancia en el formato **Solicitud de Acción Correctiva** (2ª. Página).

Revisión y seguimiento por parte de la gerencia

Bimensualmente el Departamento de Calidad presentara informe de los indicadores de acciones correctivas y preventivas abiertas Vrs las cerradas y su correspondiente seguimiento, a la Gerencia.

La gerencia se informará y vigilara la no recurrencia de las no conformidades.

Registro de las acciones preventivas

En cada uno de los procesos se mantendrá el archivo de las correspondientes acciones preventivas con su tratamiento para el cierre. y en el departamento de calidad se mantendrán los indicadores y el informe de seguimiento de las acciones preventivas.

5. REFERENCIAS

Acciones Correctivas

NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

NTC-ISO-9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.

Numeral **8.5.3** Acción Preventiva de la NTC-ISO-9001:2000.

ACCIONES PREVENTIVAS

CODIGO: P006-02

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
GESTION GERENCIAL		
RECEPCION DE MERCANCIA Y ALMACENAMIENTO GESTION COMERCIAL		
COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES		
EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS CLIENTES CORPORATIVOS ADMINISTRACION Y MEJORA DE LA CALIDAD		
ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	23/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

ANEXO D LISTADO MAESTRO Y CONTROL DE REGISTROS

		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL S.G.C.									
TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD					DISTRIBUCION						
CODIGO	NOMBRE	FECHA	REVISION	GESTION GERENCIAL	GESTION COMERCIAL	ADMINISTRACION Y MEJORA DE LA CALIDAD	COMPRAS Y MANEJO PROVEEDORES	EMPaque Y DESPACHO DE PRODUCTOS CLIENTES CORPORATIVOS	ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	
M001	CAPITULO 1: PORTADA Y CONTENIDO	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	
M002	CAPITULO 2: INTRODUCCION, ALCANCE Y EXCLUSIONES	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	
M003	CAPITULO 3: PRESENTACION DE LA ORGANIZACIÓN	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	
M004	CAPITULO 4: POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	
M005	CAPITULO 5: REQUISITOS A CUMPLIR	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	
M006	CAPITULO 6: ORGANIGRAMA	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	
M007	CAPITULO 7: PLANIFICACION, ESTRUCTURA DOCUMENTACION Y ENFOQUE A PROCESOS	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	
M008	CAPITULO 8: RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	
M009	CAPITULO 9: MAPA DE PROCESOS	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	
M010	CAPITULO 10: REGISTRO DE DISTRIBUCION E HISTORIAL DE CAMBIOS	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	

TIPO DE DOCUMENTO: CARACTERIZACIONES				DISTRIBUCION						
CODIGO	NOMBRE	FECHA	REVISION	GESTION GERENCIAL	GESTION COMERCIAL	ADMINISTRACION Y MEJORA DE LA CALIDAD	COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES	EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS CLIENTES CORPORATIVOS	ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS
CP001	GESTION GERENCIAL	Mayo 10/2010	02	X		X				
CP002	GESTION COMERCIAL	Mayo 10/2010	02	X	X	X				
CP003	ADMINISTRACION Y MEJORA DE LA CALIDAD	Mayo 10/2010	02	X		X				
CP004	COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES	Mayo 10/2010	02	X		X	X			
CP005	SEPARACION, EMPAQUE Y DESPACHOS DE PRODUCTOS CLIENTES CORPPORATIVOS	Mayo 10/2010	02	X		X		X		
CP006	ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	Mayo 10/2010	02	X		X			X	
CP007	MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	Mayo 10/2010	02	X		X				X

TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTOS				DISTRIBUCION							
CODIGO	NOMBRE	FECHA	REVISION	GESTION GERENCIAL	GESTION COMERCIAL	ADMINISTRACION Y MEJORA DE LA CALIDAD	COMPRA S, Y MANEJO PROVEEDORES	EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS CLIENTES CORPORATIVOS	ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	MANUTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	
P001	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Mayo 10/20 10	02	X	X	X	X	X	X	X	
P002	CONTROL DE LOS REGISTROS	Mayo 10/20 10	02	X	X	X	X	X	X	X	
P003	AUDITORIA INTERNA	Mayo 10/20 10	02	X	X	X	X	X	X	X	
P004	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Mayo 10/20 10	02	X	X	X	X	X	X	X	
P005	ACCIONES CORRECTIVAS	Mayo 10/20 10	02	X	X	X	X	X	X	X	
P006	ACCIONES PREVENTIVAS	Mayo 10/20 10	02	X	X	X	X	X	X	X	

F002-02

TIPO DE DOCUMENTO: INSTRUCTOS				DISTRIBUCION							
CODIGO	NOMBRE	FECHA	REVISION	GESTION GERENCIAL	GESTION COMERCIAL	ADMINISTRACION Y MEJORA DE LA CALIDAD	COMPRAS Y MANEJO PROVEEDORES	EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS CLIENTES CORPORATIVOS	ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	
I001	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: GERENCIA	10/05/2010	02	X		X			X		
I002	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: ASISTENTE DE GERENCIA	10/05/2010	02	X		X			X		
I003	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: COORDINADOR DE CALIDAD	10/05/2010	02	X		X			X		
I004	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: CONTADOR	10/05/2010	02	X	X	X			X		
I005	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: AUXILIAR CONTABLE	10/05/2010	02	X	X	X			X		
I006	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: COORDINADOR DE BODEGA	10/05/2010	02	X	X	X		X	X		
I007	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: AUXILIAR DE BODEGA	10/05/2010	02	X	X	X		X	X		
I008	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: DIRECTOR COMERCIAL	10/05/2010	02	X	X	X			X		
I009	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: CONDUCTOR	10/05/2010	02	X	X	X		X	X	X	
I010	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: MENSAJERO	10/05/2010	02	X	X	X		X	X	X	
I011	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: AUXILIAR INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	10/05/2010	02	X		X			X	X	
I012	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: VENDEDOR INTERNO/EXTERNO	10/05/2010	02	X	X	X			X		
I013	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: REVISOR FISCAL	10/05/2010	02	X		X			X		
I014	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: AUXILIAR DE COMPRAS	10/05/2010	02	X	X	X	X		X		
I015	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: TALENTO HUMANO	10/05/2010	02	X		X			X		
I016	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: TELEMERCADERISTA	10/05/2010	02	X	X	X			X		
I017	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: AUXILIAR DE CARTERA	10/05/2010	02	X	X	X			X		
I018	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: SERVICIO AL CLIENTE	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X		
I019	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: FACTURACION	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X		
I020	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	10/05/2010	02	X		X			X		
I021	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: SERVICIOS GENERALES	10/05/2010	02	X		X			X		
I022	ENTRENAMIENTO Y EVALUACION DEL ENTRENAMIENTO	10/05/2010	02	X		X			X		
I023	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	10/05/2010	02	X		X			X		
I024	EVALUACION DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL	10/05/2010	02	X		X			X		
I025	GESTION DEL TALENTO HUMANO	10/05/2010	02	X		X			X		
I026	INDUCCION DEL PERSONAL NUEVO O PROMOVIDO	10/05/2010	02	X		X			X		
I027	VINCULACION DEL PERSONAL	10/05/2010	02	X		X			X		
I028	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: DIRECTOR LOGISTICA	10/05/2010	02	X	X	X			X		
I029	FACTURACION	10/05/2010	02	X	X	X					
I030	EVALUACION, SELECCION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES	10/05/2010	02	X		X	X				
I031	ACTUALIZACION DE LA MAESTRA DE PRODUCTOS	10/05/2010	02	X		X	X				
I032	GENERACION DE ORDEN DE COMPRA	10/05/2010	02	X		X	X				
I033	CODIFICACION DE PRODUCTOS	10/05/2010	02	X		X	X				
I034	MOVIMIENTOS DE INVENTARIO	10/05/2010	02	X		X	X				
I035	PER FIL. RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA DEL CARGO: AUXILIAR DE INVENTARIOS	10/05/2010	02	X		X			X		

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATOS					DISTRIBUCION							
CODIGO	NOMBRE	FECHA	REVISION	GESTION GERENCIAL	GESTION COMERCIAL	ADMINISTRACION Y MEJORA DE LA CALIDAD	COMPRAS Y MANEJO PROVEEDORES	EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS CLIENTES CORPORATIVOS	ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	MANTENIMIENTO	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO	
F001	FORMATO PARA DOCUMENTOS	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	X	
F002	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL S.G.C	10/05/2010	02	X	X	X						
F003	NOTIFICACION DE EMISION O MODIFICACION DE DOCUMENTO	10/05/2010	02	X		X						
F004	LISTADO CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C	10/05/2010	02	X		X						
F005	MINUTA DE REUNION	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	X	
F006	CARTA REEVALUACION DE PROVEEDORES	10/05/2010	02	X	X	X	X					
F007	ACTUALIZACION BASE DE DATOS CLIENTES	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	X	
F008	REGISTRO DE DEVOLUCIONES Y ANULACIONES	05/11/2009	02	X	X	X						
F009	CARACTERIZACIONES	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	X	
F010	RELACION DE COBROS DIARIOS	05/11/2009	01	X	X	X	X	X	X	X	X	
F011	SOLICITUD DE CREDITO	10/05/2010	02	X	X	X						
F012	ENTREVISTA	05/11/2009	01	X	X	X	X	X	X	X	X	
F013	ENCUESTA	05/11/2009	02	X	X	X	X	X	X	X	X	
F014	SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	X	
F015	EVALUACION DE LA COMPETENCIA	10/05/2010	02	X		X				X		
F016	EVALUACION PARA VINCULACION DE PERSONAL NUEVO	10/05/2010	02	X		X				X		
F017	INDUCCION DEL PERSONAL NUEVO O PROMOVIDO	10/05/2010	02	X		X				X		
F018	SOLICITUD DE CAPACITACION	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	X	
F019	SOLICITUD DE PERSONAL	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	X	
F020	PLAN DE ENTRENAMIENTO Y/O CAPACITACION	10/05/2010	02	X		X				X		
F021	HOJA DE VIDA DE PROVEEDORES	07/12/2009	02	X	X	X						
F022	SELECCION EVALUACION PROVEEDORES	07/12/2009	01	X	X	X						
F023	HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE COMPUTO	09/12/2009	01	X		X						
F024	HOJA DE VIDA DE EQUIPOS	10/12/2009	01	X		X						
F025	LISTADO DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA	10/05/2010	02	X		X					X	
F026	REVISION DE LA INSTALACION	10/05/2010	02	X		X					X	
F027	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	10/05/2010	02	X		X					X	
F028	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	10/05/2010	02	X	X	X	X	X	X	X	X	
F029	MAESTRA DE PRODUCTOS	01/03/2010	01	X	X	X						
F030	ORDEN DE COMPRA (MEDIA CARTA Y CARTA)	01/03/2010	01	X	X	X						
F031	SEGUIMIENTO ORDENES DE COMPRA	01/03/2010	02	X	X	X						
F032	CONTROL DOCUMENTAL (H-E-L10-L04)	01/03/2010	02	X	X	X						
F033	CONTROL DE GARANTIAS	01/03/2010	02	X	X	X						
F034	CONTROL DE NOTAS CREDITO PROVEEDORES	01/03/2010	02	X	X	X						
F035	LISTADO DE PROVEEDORES ACEPTADOS	01/03/2010	01	X	X	X						
F036	CARTA DE BIENVENIDA A CLIENTES DE CREDITO	01/05/2010	01	X	X	X		X				
F037	AUTORIZACION PARA LA CREACION DE NOTAS CREDITO	01/02/2010	01		X	X						
F038	SEGUIMIENTO A PENDIENTES POR FAC TURAR	26/04/2010	01							X		


F039	ATENCION A QUEJAS Y RECLAMOS	10/05/2010	01	X	X	X				
F040	DEVOLUCIONES POR CLIENTES	10/05/2010	02	X	X	X				
F041	CARTA DE BIENVENIDA A CLIENTES DE CONTADO	10/05/2010	01	X	X	X		X		
F042	EXAMEN DE CONTABILIDAD	21/05/2010	01	X		X				X
F043	COTIZACION GENERAL	21/05/2010	01	X	X	X				
F044	CALIFICACION DE ENTREGA DE PEDIDO	29/06/2010	01	X	X	X		X		
F045	AVISO DE PENDIENTE	29/06/2010	01	X	X	X		X		
F046	ENTREGA DE PENDIENTE	29/06/2010	01	X	X	X		X		
F047	LISTA DE ASISTENCIA AUDITORIA	28/06/2010	01	X		X				
F048	REPORTE DE HALLAZGOS EN LA AUDITORIA	28/06/2010	01	X		X				
F049	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA	28/06/2010	01	X		X				
F050	AUTORIZACION PARA NOTAS DE INVENTARIO	15/07/2010	01	X		X	X			
F051	PROGRAMA DE AUDITORIAS	01/06/2010	01	X	X	X	X	X	X	X
F052	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION DEL SGC	01/06/2010	02	X	X	X	X	X	X	X
F053	DIAGNOSTICO DEL SGC ISO 9001:2008	10/05/2010	02	X		X				
F054	PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACION DEL SGC	10/05/2010	02	X		X				
F055	PLAN DE AUDITORIA DE CALIDAD	23/06/2010	01	X	X	X	X	X	X	X

F002-02

TIPO DE DOCUMENTO: REGISTROS					TIEMPO CON SERVICIO		
CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE	ACCESO	ACTIVO	INACTIVO	DISPOSICION
F001	FORMATO PARA DOCUMENTOS	Computador	Coordinador de Calidad	Dpto. Calidad	1 Año	1 Año	Eliminar
F002	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL S.G.C	Computador	Coordinador de Calidad	Dpto. Calidad	1 Año	1 Año	Eliminar
F003	NOTIFICACION DE EMISION O MODIFICACION DE DOCUMENTO	Computador	Coordinador de Calidad	Administracion	1 Año	1 Año	Eliminar
F004	LISTADO CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C	Computador	Coordinador de Calidad	Dpto. Calidad	1 Año	1 Año	Eliminar
F005	MINUTA DE REUNION	Carpeta Legajadora	Coordinador de Calidad	Administracion	1 Año	6 Meses	Destruir
F006	CARTA REEVALUACION DE PROVEEDORES	Carpeta Legajadora	Coordinador de Calidad	Dpto. Compras	1 Año	1 Año	Destruir
F007	ACTUALIZACION BASE DE DATOS CLIENTES	Computador	Asistente Gerencia	Dpto. Comercial	1 Año	1 Año	Eliminar
F008	REGISTRO DE DEVOLUCIONES Y ANULACIONES	Computador	Auxiliar de Cartera	Administracion	1 Año	1 Año	Eliminar
F009	CARACTERIZACIONES	Computador	Coordinador de Calidad	Dpto. Calidad	1 Año	1 Año	Eliminar
F010	RELACION DE COBROS DIARIOS	Computador	Auxiliar de Cartera	Dpto. Cartera	1 Año	1 Año	Eliminar
F011	SOLICITUD DE CREDITO	Carpeta Legajadora	Auxiliar de Cartera	Dpto. Cartera	1 Año	1 Año	Destruir
F012	ENTREVISTA	Carpeta Legajadora	Asistente Gerencia	Recursos Humanos	1 Año	6 Meses	Destruir
F013	ENCUESTA	Carpeta Legajadora	Coordinador de Calidad	Recursos Humanos	1 Año	1 Año	Destruir
F014	SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA	Carpeta Legajadora	Coordinador de Calidad	Dpto. Calidad	1 Año	1 Año	Destruir
F015	EVALUACION DE LA COMPETENCIA	Carpeta Legajadora	Coordinador de Calidad	Recursos Humanos	1 Año	1 Año	Destruir
F016	EVALUACION PARA VINCULACION DE PERSONAL NUEVO	Carpeta Legajadora	Coordinador de Calidad	Recursos Humanos	1 Año	1 Año	Destruir
F017	INDUCCION DEL PERSONAL NUEVO O PROMOVIDO	Carpeta Legajadora	Coordinador de Calidad	Recursos Humanos	1 Año	1 Año	Destruir
F018	SOLICITUD DE CAPACITACION	Carpeta Legajadora	Coordinador de Calidad	Recursos Humanos	1 Año	1 Año	Destruir
F019	SOLICITUD DE PERSONAL	Carpeta Legajadora	Coordinador de Calidad	Recursos Humanos	1 Año	1 Año	Destruir
F020	PLAN DE ENTRENAMIENTO Y/O CAPACITACION	Computador	Coordinador de Calidad	Recursos Humanos	1 Año	1 Año	Destruir
F021	HOJA DE VIDA DE PROVEEDORES	Carpeta Legajadora y Computador	Coordinador de Compras e Inventarios	Dpto. Compras	Siempre		Destruir
F022	SELECCIÓN EVALUACION PROVEEDORES	Computador	Coordinador de Compras e Inventarios	Dpto. Compras	1 Año	1 Año	Eliminar
F023	HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE COMPUTO	Computador	Infraestructura y mantenimiento de equipos	Administracion	1 Año	1 Año	Eliminar
F024	HOJA DE VIDA DE EQUIPOS	Computador	Infraestructura y mantenimiento de equipos	Administracion	1 Año	1 Año	Eliminar
F025	LISTADO DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA	Computador	Infraestructura y mantenimiento de equipos	Administracion	1 Año	1 Año	Eliminar
F026	REVISION DE LA INSTALACIÓN	Computador	Infraestructura y mantenimiento de equipos	Administracion	1 Año	1 Año	Eliminar
F027	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Computador	Infraestructura y mantenimiento de equipos	Administracion	1 Año	1 Año	Eliminar
F028	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	Carpeta Legajadora	Director Administrativo	Administracion	1 Año	1 Año	Destruir

F029	MAESTRA DE PRODUCTOS	Computador	Coordinador de Compras e Inventarios	Dpto. Comercial	1 Año	1 Año	Eliminar
F030	ORDEN DE COMPRA (MEDIA CARTA Y CARTA)	Carpeta Legajadora	Coordinador de Compras e Inventarios	Dpto. Compras	1 Año	1 Año	Destruir
F031	SEGUIMIENTO ORDENES DE COMPRA	Computador	Coordinador de Compras e Inventarios	Dpto. Compras	1 Año	1 Año	Eliminar
F032	CONTROL DOCUMENTAL (H-E-L10-L04)	Computador	Coordinador de Compras e Inventarios	Dpto. Compras	1 Año	1 Año	Eliminar
F033	CONTROL DE GARANTIAS	Computador	Coordinador de Compras e Inventarios	Dpto. Compras	1 Año	1 Año	Eliminar
F034	CONTROL DE NOTAS CREDITO PROVEEDORES	Computador	Coordinador de Compras e Inventarios	Dpto. Compras	1 Año	1 Año	Eliminar
F035	LISTADO DE PROVEEDORES ACEPTADOS	Computador	Coordinador de Compras e Inventarios	Dpto. Compras	1 Año	1 Año	Eliminar
F036	CARTA DE BIENVENIDA A CLIENTES DE CREDITO	Carpeta Legajadora	Auxiliar de Cartera	Dpto. Comercial	1 Año	1 Año	Destruir
F037	AUTORIZACION PARA LA CREACION DE NOTAS CREDITO	Carpeta Legajadora	Auxiliar de Cartera	Administracion	1 Año	1 Año	Destruir
F038	SEGUIMIENTO A PENDIENTES POR FACTURAR	Carpeta Legajadora	Coordinador de Compras e Inventarios	Dpto. Comercial	6 meses	6 meses	Destruir
F039	ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS	Carpeta Legajadora	Servicio al Cliente	Dpto. Comercial	1 Año	1 Año	Destruir
F040	DEVOLUCIONES POR CLIENTES	Carpeta Legajadora	Servicio al Cliente	Dpto. Comercial	1 Año	1 Año	Destruir
F041	CARTA DE BIENVENIDA A CLIENTES DE CONTADO	Carpeta Legajadora	Auxiliar de Cartera	Dpto. Comercial	1 Año	1 Año	Destruir
F042	EXAMEN DE CONTABILIDAD	Carpeta Legajadora	Director Administrativo	Recursos Humanos	1 Año	1 Año	Destruir
F043	COTIZACION GENERAL	Computador	Telemercaderistas	Dpto. Comercial	1 Año	1 Año	Eliminar
F044	CALIFICACION DE ENTREGA DE PEDIDO	Carpeta Legajadora	Mensajeros	Dpto Logistica	1 Año	1 Año	Destruir
F045	AVISO DE PENDIENTE	Cliente	Coordinador Despachos	Dpto. Logistica	---	---	---
F046	ENTREGA DE PENDIENTE	Carpeta Legajadora	Coordinador Despachos	Dpto. Logistica	1 Año	1 Año	Destruir
F047	LISTA DE ASISTENCIA AUDITORIA	Carpeta Legajadora	Coordinador de Calidad	Todos los Procesos	1 Año	1 Año	Destruir
F048	REPORTE DE HALLAZGOS EN LA AUDITORIA	Carpeta Legajadora	Coordinador de Calidad	Todos los Procesos	1 Año	1 Año	Destruir
F049	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA	Carpeta Legajadora	Coordinador de Calidad	Todos los Procesos	1 Año	1 Año	Destruir
F050	AUTORIZACION PARA NOTAS DE INVENTARIO	Carpeta Legajadora	Coordinador de Compras e Inventarios	Dpto. Compras	1 Año	1 Año	Destruir
F051	PROGRAMA DE AUDITORIAS	Computador	Coordinador de Calidad	Todos los Procesos	1 Año	1 Año	Eliminar
F052	CRONOGRAMA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	Computador	Coordinador de Calidad	Todos los Procesos	1 Año	1 Año	Eliminar
F053	DIAGNOSTICO DEL SGC ISO 9001:2008	Computador	Coordinador de Calidad	Gerencia y Administración y Mejora del SGC	1 Año	1 Año	Eliminar
F055	PLAN DE AUDITORIA DE CALIDAD	Computador	Coordinador de Calidad	Todos los Procesos	1 Año	1 Año	Eliminar

ANEXO E PERFILES DE CARGO

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: GERENTE	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I001-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del GERENTE de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: GERENTE
- Proceso / Área: ADMINISTRATIVA
- Reporta a: JUNTA DIRECTIVA

3. MISIÓN DEL CARGO

Diseñar, coordinar y controlar las políticas administrativas, comerciales y financieras, supervisar y controlar los recursos financieros, humanos, de información, comercialización y servicios generales para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Profesional en Administración, Ingeniería Industrial, Mercadeo o afines.

4.2 Experiencia:

3 años de experiencia en cargos de dirección y/o Jefe de Departamento.

4.3 Formación:

- ✓ Capacitación en Estrategia de Ventas.
- ✓ Postgrado en Mercadeo, finanzas, administración, afines
- ✓ Manejo de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)
- ✓ Manejo de programa contable siigo
- ✓ Manejo de Personal

4.4 Habilidades:

Manejo de personal, facilidad de comunicación, aprendizaje continuo, liderazgo, trabajo en equipo, aptitud de servicio, capacidad de trabajo bajo presión y habilidad de negociación, desarrollo de estrategias de mercadeo.

Capacidad para planear, controlar, dirigir, organizar, analizar, calcular.

Las habilidades mentales que debe poseer la persona para este cargo son la numérica, de lenguaje, conocimientos básicos de las actividades de los subordinados y psicológicas, etc.

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: GERENTE

CODIGO: 1001-02

5. RESPONSABILIDADES

- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de PAPELERIA DIDACTICA bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.
- Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.
- Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.
- Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.
- Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.
- Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.
- Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: GERENTE

CODIGO: 1001-02

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: ASISTENTE DE GERENCIA	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I002-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades de la **ASISTENTE DE GERENCIA** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **ASISTENTE DE GERENCIA**
- Proceso / Área: **ADMINISTRATIVA**
- Reporta a: **GERENCIA**

3. MISIÓN DEL CARGO

Ser el apoyo de las funciones de Gerencia General, y tener capacidad para el manejo del talento humano.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Secretariado, Auxiliar de Contabilidad

4.2 Experiencia:

Tres o Cinco años en cargos similares.

4.3 Formación:

- Taller en gestión de compras
- Capacitación en Servicio al cliente
- Manejo de Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint)
- Curso en Manejo programa contable SIGGO.

4.4 Habilidades:

Facilidad de comunicación, manejo de agenda, aprendizaje continuo, liderazgo, trabajo en equipo, aptitud de servicio, capacidad de trabajo bajo presión y habilidad de negociación, desarrollo de estrategias de mercadeo.

5. RESPONSABILIDADES

- Garantizar la veracidad de la información en cuanto arqueo de caja y relación de facturas canceladas se refiere; así como el correcto diligenciamiento de consignaciones, las cuales deben cuadrar exactamente con los recaudos diarios.
- Asegurarse de devolver a contabilidad comprobantes de pagos efectuados a proveedores debidamente firmados.
- Manejo de agenda.
- Consignar a tiempo todos los cheques.
- Informar a Gerencia a tiempo las anomalías.
- Mantener cuadrada la caja menor.
- Garantizar el archivo de toda la correspondencia que se maneja de tal manera que se haga fácil su localización.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: ASISTENTE DE GERENCIA

CODIGO: 1002-01

- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS SA. bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	20/10/2009	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: COORDINADOR DE CALIDAD	
	FECHA : 20/10/2009	CODIGO: I003-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades de la **COORDINADOR DE CALIDAD** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **COORDINADOR DE CALIDAD**
- Proceso / Área: **ADMINISTRATIVA**
- Reporta a: **JUNTA DIRECTIVA**

3. MISIÓN DEL CARGO

Coordinar y liderar las actividades necesarias para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de calidad de la organización.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Profesional o tecnológica en el área administrativa y afines, con capacitación en el campo de Gestión de la Calidad.

4.2 Experiencia:

6 meses

4.3 Formación:

Conocimientos de NTC ISO-9001:2008 y Auditoria de Sistemas de Gestión.
Manejo de Microsoft office
Manejo de personal

4.4 Habilidades:

Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones, orden, planeación, respuesta oportuna, trabajo en equipo, aptitud verbal, servicio al cliente, iniciativa, aprender a desaprender.

5. RESPONSABILIDADES

- Manejar, implementar y mantener adecuadamente la información y documentación del Sistema de Gestión de Calidad promoviendo su cumplimiento.
- Cumplir con la política corporativa que promueve la empresa.
- Liderar el proceso de Auditorias Internas.
- Coordinar las reuniones y las actividades programadas por el Comité de Calidad.
- Hacer seguimiento del cronograma de actividades de mantenimiento y mejora del SGC.
- Elaborar los documentos del SGC.
- Mantener actualizado el Listado Maestro de documentos y registros del S.G.C. y suministrarlo a las personas que lo soliciten.

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: COORDINADOR DE CALIDAD

CODIGO: I003-02

- Hacer seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Verificar el cierre oportuno de las acciones preventivas, correctivas y de mejora.
- Reportar mensualmente a la Gerencia los resultados de los indicadores de gestión de los procesos del S.G.C
- Realizar auditoría interna al sistema de gestión de calidad
- Apoyar las actividades programadas por la empresa
- Mantener una excelente presentación personal en todo momento
- Cumplir con las políticas corporativas y de calidad que promueve la empresa.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de La Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: CONTADOR	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I004-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del CONTADOR de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: CONTADOR
- Proceso / Área: DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD
- Reporta a: GERENCIA

3. MISIÓN DEL CARGO

Revisar, Mantener, preparar y Presentar la documentación de los movimientos contables de la empresa. Además de supervisar los asientos en los libros de la compañía y preparar los balances y demás informes financieros de rutina.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Título universitario en Contador Público

4.2 Experiencia:

Tres años en el área de contaduría.

4.3 Formación:

- ✓ Actualización a las reformas tributarias anuales.
- ✓ Manejo de Microsoft office
- ✓ Manejo programa contable SIGGO.

4.4 Habilidades:

El cargo brinda la oportunidad de tomar decisiones independientes sobre sugerencias financieras que conlleven al aprovechamiento de descuentos financieros siempre y cuando no creen problemas de liquidez o de aumento de inventarios.

5. RESPONSABILIDADES

- *Compromiso social.* Significa que ante la sociedad, el Contable debe ser una persona íntegra desde cualquier punto de vista. Por eso es clave que los sistemas de información permitan denotar transparencia y a su vez, que los resultados sean los esperados, mas no los planteados de manera cuestionable que hagan de los resultados, aseveraciones falseadas y que coloquen en grave peligro, circunstancias proyectadas con grandes posibilidades de error y defraudación.
- *Compromiso empresarial.* Es en este momento donde debe primar el bienestar general sobre el bienestar particular y adicionalmente donde debe decidirse acerca del aseguramiento ético en beneficio de la sociedad y del sector empresarial, siempre midiendo las probables consecuencias que le sean de su competencia, entendiendo que muy probablemente la información financiera puede generar grandes traumas o beneficios, dependiendo a quien llegue la misma y la interpretación que se le pueda dar. certificados y dictaminados.
- *Compromiso intelectual.* Este proceso debe ser continuo, ya que en países como el nuestro, donde la normatividad es tan cambiante, no puede concebirse la desactualización, en el entendido que de darse tal circunstancia, los desastres organizacionales serían de tal magnitud que seguramente colocarían en altísimo riesgo la continuidad de los negocios y de las empresas en general, por ello es necesaria la capacitación continuada

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: CONTADOR

CODIGO: 1004-02

- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de La Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para implementación
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO:	
	AUXILIAR CONTABLE	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I005-02
ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE	

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades de la **AUXILIAR CONTABLE** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **AUXILIAR CONTABLE**
- Proceso / Área: **DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**
- Reporta a: **CONTADOR**

3. MISIÓN DEL CARGO

Mantener información actualizada de los movimientos de cartera, ventas, y las cuentas bancarias de la empresa, así como dar apoyo en el cobro y recaudo de cartera.

4. PERFIL / REQUISITOS:

4.1 Educación:

Título universitario en tecnología en contaduría financiera.

4.2 Experiencia:

Dos años en labores de informes contables.

4.3 Formación:

Manejo programa contable SIGGO.

4.4 Habilidades:

Requiere de una alta concentración constantemente ya que el manejo de la parte contable de la organización son vitales para la empresa. Manejo de Medios Magnéticos. Mayor de 30 años.

5. RESPONSABILIDADES

- Causación de los diferentes hechos económicos de la empresa [compras, ventas, sueldos, pago servicios, depreciaciones, etc.], el manejo y control de inventarios, el manejo o gestión de cartera, conciliaciones bancarias, la proyección de estados financieros e informes contables o financieros, la preparación y proyección de las declaraciones tributarias y los diferentes informes con destino a las entidades estatales de control, y cualquier otra actividad relacionada o afín al aspecto contable.
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC- ISO 9001:2008.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: AUXILIAR CONTABLE

CODIGO: 0005-02

- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- **NTC-ISO 9000:2005** Sistemas de Gestión de La Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- **NTC-ISO 9001:2008** Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: COORDINADOR DE BODEGA	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I006-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades de la COORDINADOR DE BODEGA de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: COORDINADOR DE BODEGA
- Proceso / Área: LOGISTICA
- Reporta a: GERENCIA

3. MISIÓN DEL CARGO

Lograr el mejor aprovechamiento de los recursos físicos y humanos para alcanzar las metas y objetivos de la logística establecidos para la organización Didáctica Suministros S.A.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Técnico en áreas administrativas

4.2 Experiencia:

Un año involucrado en procesos de almacenamiento y distribución

4.3 Formación:

Microsoft office
Curso de logística

4.4 Habilidades:

Habilidad para vigilar el suministro de los recursos necesarios para su eficiente utilización y coordinar eficientemente la entrega de los pedidos.

Responder por la totalidad de las operaciones realizadas en el departamento de logística y por los resultados obtenidos a partir de ellas.

5. RESPONSABILIDADES

- Velar por el buen estado de las mercancías de la compañía.
- Garantizar el perfecto estado de los pedidos entregados a clientes.
- Garantizar las entregas de pedidos a clientes a tiempo.
- Optimizar los recursos proporcionados por la gerencia (ej. Mensajería externa e interna, empaques, etc)
- Coordinar de la mejor manera a las personas encargadas de entregas de manera que optimicen su tiempo y trabajo.
- Garantizar el cuadro de los inventarios.

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: COORDINADOR DE BODEGA

CODIGO: 1006-02

- Informar a Gerencia cualquier anomalía.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDÁCTICA SUMINISTROS bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS


- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de La Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: AUXILIAR DE BODEGA	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I007-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades de la **AUXILIAR DE BODEGA** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **AUXILIAR DE BODEGA**
- Proceso / Área: **LOGISTICA**
- Reporta a: **COORDINADOR DE BODEGA**

3. MISIÓN DEL CARGO

Apoyo en el almacenamiento, distribución, logística, control, seguridad y el cuidado de los productos en general. Además satisfacer las necesidades de la organización con buena voluntad y espíritu colaborador.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:
Bachiller

4.2 Experiencia:

6 meses tiempo laboral en oficios varios.

4.3 Formación:

- ✓ Cursos en manejo de Quejas y Reclamos del Cliente.

4.4 Habilidades:

Velar por el buen estado los instrumentos de trabajo y equipo utilizado para el cumplimiento de las labores. Mantener la disciplina dentro del lugar de trabajo.

5. RESPONSABILIDADES

- Velar por el buen estado de las mercancías de la compañía.
- Informar a tiempo los productos próximos a agotarse.
- Garantizar el perfecto estado de los pedidos entregados a clientes.
- Informar al Coordinador de Bodega cualquier anomalía.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: AUXILAR DE BODEGA

CODIGO: 1007-02

- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de La Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: DIRECTOR COMERCIAL	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: 1008-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades de DIRECTOR COMERCIAL de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL**
- Proceso / Área: **COMERCIAL**
- Reporta a: **GERENCIA**

3. MISIÓN DEL CARGO

Generar e incrementar las ventas a la organización produciendo una buena cartera y un excelente bienestar a los clientes, haciendo actividades de Promover la venta de productos y la toma de pedidos.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Profesional en áreas comerciales

4.2 Experiencia:

Dos años desempeñando labores de ventas o como representante de ventas de diferentes productos.

4.3 Formación:

- ✓ Taller de gestión en ventas y servicio al cliente.
- ✓ Curso en desarrollo de habilidades de venta.

4.4 Habilidades:

Se requiere de iniciativa, recursividad, buena relación y capacidad de negociación con los clientes.

5. RESPONSABILIDADES

- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: DIRECTOR COMERCIAL

CODIGO: I008-02

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de La Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: CONDUCTOR	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I009-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del CONDUCTOR de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: CONDUCTOR
- Proceso / Área: LOGISTICA
- Reporta a: COORDINADOR DE BODEGA

3. MISIÓN DEL CARGO

Prestarle un servicio de valor al cliente con el fin de garantizar su oportuna y óptima entrega de los pedidos.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Bachiller

4.2 Experiencia:

Un año como Conductor de Vehículo de categoría 4 en adelante

Participación en procesos de venta

4.3 Formación:

Taller de gestión en ventas y servicio al cliente

4.4 Habilidades:

Ser responsable con el Vehículo que le sea asignado y velar por su presentación, conservación, aseguramiento y mantenimiento del mismo

5. RESPONSABILIDADES

- La responsabilidad del conductor no se limita a mantener su vehículo en buen estado y al conocimiento y cumplimiento de las normas de tránsito, sino también a la prestación de un excelente servicio al cliente, donde brinde el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: CONDUCTOR

CODIGO: 1009-02

- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de PAPELERIA DIDACTICA bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de La Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2008	Liberado para su implementación
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO:	
	MENSAJERO	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I010-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del **MENSAJERO** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **MENSAJERO**
- Proceso / Área: **LOGISTICA**
- Reporta a: **COORDINADOR DE BODEGA**

3. MISIÓN DEL CARGO

Fácil método de cobranza a nuestro clientes y colaboración rápida con las diligencias necesarias para el área Administrativa, donde al mismo tiempo se puede contar con entrega de pedidos pequeños, agilizando así la entrega oportuna de los mismos.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Bachiller

4.2 Experiencia:

- Un año como Conductor de Motocicleta
- Participación en procesos de venta

4.3 Formación:

- Taller de gestión en ventas y servicio al cliente.
- Curso en desarrollo de habilidades de venta.

4.4 Habilidades:

Ser responsable con el Vehículo que le sea asignado y velar cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

5. RESPONSABILIDADES

- La responsabilidad del mensajero no se limita a mantener su vehículo en buen estado y al conocimiento y cumplimiento de las normas de tránsito, sino también a la prestación de un excelente servicio al cliente, donde brinde el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.

F001-02

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO:	
	MENSAJERO	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I010-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del **MENSAJERO** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **MENSAJERO**
- Proceso / Área: **LOGISTICA**
- Reporta a: **COORDINADOR DE BODEGA**

3. MISIÓN DEL CARGO

Fácil método de cobranza a nuestro clientes y colaboración rápida con las diligencias necesarias para el área Administrativa, donde al mismo tiempo se puede contar con entrega de pedidos pequeños, agilizando así la entrega oportuna de los mismos.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Bachiller

4.2 Experiencia:

- Un año como Conductor de Motocicleta
- Participación en procesos de venta

4.3 Formación:

- Taller de gestión en ventas y servicio al cliente.
- Curso en desarrollo de habilidades de venta.

4.4 Habilidades:

Ser responsable con el Vehículo que le sea asignado y velar cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

5. RESPONSABILIDADES

- La responsabilidad del mensajero no se limita a mantener su vehículo en buen estado y al conocimiento y cumplimiento de las normas de tránsito, sino también a la prestación de un excelente servicio al cliente, donde brinde el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: MENSAJERO

CODIGO: 1010-02

- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de La Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: VENDEDOR INTERNO/EXTERNO	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I012-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del **VENDEDOR INTERNO/EXTERNO** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **VENDEDOR INTERNO/EXTERNO**
- Proceso / Área: **DEPARTAMENTO COMERCIAL**
- Reporta a: **DIRECTOR COMERCIAL**

3. MISIÓN DEL CARGO

Realizar gestiones que ayuden a la empresa a la comercialización de los productos, haciendo actividades relacionadas con el proceso de venta, con el fin de obtener una información ágil, veraz y oportuna en la ejecución de la labor.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Bachiller

4.2 Experiencia:

Dos años participando en procesos de ventas.

4.3 Formación:

- Taller de gestión en ventas y servicio al cliente.
- Curso en desarrollo de habilidades de venta

4.4 Habilidades:

- Tener capacidad de relación interpersonal, es decir, ser capaz de vincularse con todo tipo de personas.
- Tener integridad y responsabilidad, mantener presente el interés del cliente en todo momento, ser honesto y dar una visión realista del producto que vende.
- Tener la autodisciplina necesaria para no perder entusiasmo ante los rechazos, que pueden ser muy frecuentes.

5. RESPONSABILIDADES

- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: VENDEDOR INTERNO/EXTERNO

CODIGO: I012-02

- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de La Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: REVISOR FISCAL	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: 013-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del REVISOR FISCAL de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: REVISOR FISCAL
- Proceso / Área: ADMINISTRATIVA
- Reporta a: GERENTE

3. MISIÓN DEL CARGO

Ser el órgano de control permanente, que suministra seguridad razonable y tiene el objetivo de velar por los intereses de la organización.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Profesional en Administración, Ingeniería.

4.2 Experiencia:

Un año en Participando en procesos de gestión de Administración.

4.3 Formación:

4.4 Habilidades:

Velar por el cumplimiento de las leyes y acuerdos siendo al mismo tiempo oportuno con sus responsabilidades.

5. RESPONSABILIDADES

- Cerciorarse de que las operaciones que se celebran o cumplan por cuenta de DIDACTICA SUMINISTROS S.A se ajusten a las prescripciones legales y estatutarias, a las decisiones de la Asamblea y de la Junta Directiva.
- Dar oportuna cuenta por escrito, a la Junta Directiva, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la DIDACTICA SUMINISTROS S.A. y en el desarrollo de sus actividades.
- Velar porque se lleve regularmente la contabilidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. los libros de actas de las reuniones de la Asamblea, de la Junta Directiva y porque se conserve debidamente la correspondencia, los libros, comprobantes y soportes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
- Inspeccionar los bienes y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos.
- Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente de los bienes y valores de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.
- Autorizar con su firma los balances de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. anexando su respectivo informe.

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: REVISOR FISCAL

CODIGO: I013-02

- Convocar a la Asamblea o a la Junta Directiva a reuniones extraordinarias, cuando lo juzgue necesario.
- Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o los estatutos y las que siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la Asamblea.
- Presentar informe anual a la Junta Directiva sobre las actividades de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. estado de sus finanzas y cumplimiento del presupuesto y hará las recomendaciones que considere necesarias.
- Además presentar informes a la Junta Directiva cuando éstos lo requieran.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: AUXILIAR DE COMPRAS	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I014-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del **AUXILIAR DE COMPRAS** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **AUXILIAR DE COMPRAS**
- Proceso / Área: **DEPARTAMENTO LOGISTICA**
- Reporta a: **DIRECTOR LOGISTICA**

3. MISIÓN DEL CARGO

Definir la política de compras para los diferentes suministros de la empresa en términos de cantidad, calidad y precio.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Técnico en áreas Administrativas.

4.2 Experiencia:

Un año en procesos logísticos a nivel de auxiliar.

4.3 Formación:

Microsoft office, en especial Excel Nivel Avanzado.
Conocimientos básicos de contabilidad a nivel de inventarios.

4.4 Habilidades:

- Capacidad para trabajar bajo presión, con clara visión integracionista.
- Sentido del orden, habilidad para la solución de problemas.
- Tener capacidad de relación interpersonal, es decir, ser capaz de vincularse con todo tipo de personas.
- Tener integridad y responsabilidad, mantener presente el interés de la relación gana- gana con los proveedores en todo momento, ser honesto.

5. RESPONSABILIDADES

- Ingresar al sistema las facturas emitidas por los proveedores.
- Dar solución oportuna a las devoluciones de los clientes
- Llevar al día las notas de ajuste y cambios de mercancía.
- Garantizar la veracidad de de los informes entregados.
- Informar las inconsistencias encontradas en el sistema de inventarios.
- Verificar que el proveedor envíe lo que se encuentra facturado a los precios acordados.

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: AUXILIAR DE COMPRAS

CODIGO: I014-02

- Realizar a tiempo los cambios de mercancías y/o documentos que se requieran con el proveedor.
- Lograr los mejores precios y descuentos por parte del proveedor.
- Mantener un nivel de inventario óptimo, con productos de alta rotación.
- Entregar a Gerencia y a contabilidad los informes establecidos.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de PAPELERIA DIDACTICA bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de La Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	20/10/2009	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: TALENTO HUMANO	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I015-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades de **TALENTO HUMANO** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **TALENTO HUMANO**
- Proceso / Área: **TALENTO HUMANO**
- Reporta a: **GERENCIA**

3. MISIÓN DEL CARGO

Ser el apoyo de las funciones de Gerencia General, y tener capacidad para el manejo del talento humano.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Profesional en áreas Administrativas.

4.2 Experiencia:

Un año en Participando en procesos de manejo de personal

4.3 Formación:

Capacitaciones en manejo de Personal.

4.4 Habilidades:

Manejo de personal, facilidad de comunicación, aprendizaje continuo, liderazgo, trabajo en equipo, aptitud de servicio, capacidad de trabajo bajo presión y habilidad de negociación, desarrollo de estrategias de mercadeo.

5. RESPONSABILIDADES

- Desarrollar las políticas, planes, programas y proyectos de la División de Talento Humano con el fin de coordinar estudios, diagnósticos y evaluaciones, buscando mejorar las condiciones laborales y ocupacionales, así como proyectar las normas y reglamentos tendientes a la adecuada administración del recurso humano en DIDACTICA SUMINISTROS S.A.
- Coordinar y supervisar las actividades y procedimientos de administración de personal, contratación y vinculación de personal, procesos laborales, inducción, reinducción y selección.
- Aplicar las políticas relacionadas con la capacitación, entrenamiento y bienestar del recurso humano de la entidad, tendientes al mejoramiento del sistema administrativo y operativo de la misma, teniendo en cuenta las normas vigentes sobre la materia.
- Desarrollar y evaluar programas de difusión, promoción y capacitación en normas sobre procedimientos de higiene, seguridad industrial y salud ocupacional, con énfasis en la parte preventiva, en coordinación con las instancias competentes y prestar el apoyo requerido al Comité Paritario de Salud Ocupacional de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: TALENTO HUMANO

CODIGO: 1015-02

- Adelantar los estudios para la elaboración, actualización, modificación o adición del manual de funciones y de requisitos, conforme a la planta de cargos vigente, realizar los análisis ocupacionales y de cargas de trabajo requeridos y velar por el cumplimiento de lo dispuesto en las normas que regulen la materia.
- Coordinar con las Empresas Promotoras de Salud (EPS), los Fondos de Pensiones Públicos y Privados, las Cajas de Compensación Familiar, la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) y demás entidades, los asuntos relacionados con los aportes, transferencias de información, novedades, beneficios, prestaciones, desarrollo de planes de capacitación en salud, medicina laboral y del trabajo.
- Custodiar, actualizar y mantener el archivo de hojas de vida del personal de servidores públicos, supernumerarios, jornaleros, personal en comisión y vinculado mediante orden de prestación de servicios, en DIDACTICA SUMINISTROS S.A
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de PAPELERIA DIDACTICA bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: TELEMERCADERISTA	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: 1018-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del **TELEMERCADERISTA** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **TELEMERCADERISTA**
- Proceso / Área: **DEPARTAMENTO COMERCIAL**
- Reporta a: **DIRECTOR COMERCIAL**

3. MISIÓN DEL CARGO

Realizar una excelente atención telefónica, servicio al cliente y televentas.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Técnica en mercadeo, publicidad, administración de empresas y/o carreras afines.

4.2 Experiencia:

Mínimo seis meses en el cargo, demostrable.

4.3 Formación:

Capacitación en ventas y telemercadeo

4.4 Habilidades:

Simpatía, excelente expresión verbal, trabajo bajo presión, orientación al logro y compromiso.

5. RESPONSABILIDADES

- Debe identificar claramente la compañía y la naturaleza de los productos que se ofrecen para la venta.
- Consecución de nuevos clientes y recaptura de clientes antiguos.
- Realizar toma de pedidos telefónicos.
- Brindar un excelente servicio al cliente y dar solución oportuna a quejas y reclamos.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: TELEMERCADERISTA

CODIGO: 1016-02

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de La Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: AUXILIAR DE CARTERA	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: 017-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del **AUXILIAR DE CARTERA** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **AUXILIAR DE CARTERA**
- Proceso / Área: **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**
- Reporta a: **DIRECTOR ADMINISTRATIVO**

3. MISIÓN DEL CARGO

Realizar el proceso de cobro y recaudo de toda la facturación de la Didáctica Suministros S.A.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Tecnología en áreas de la administración.

4.2 Experiencia:

Mínimo seis meses en el cargo, demostrable.

4.3 Formación:

Curso en servicio al cliente

4.4 Habilidades:

Liderazgo, comunicación, trabajo bajo presión y agilidad para digitar.

5. RESPONSABILIDADES

- Garantizar la fidelidad de los datos de los informes presentados a gerencia.
- Realizar una correcta liquidación de las facturas canceladas por los clientes, escribir en forma clara.
- Suministrar una correcta información acerca de los saldos en cartera de los clientes.
- Manejo confidencial de la información.
- Entregar todos los informes a Gerencia y Contabilidad en el tiempo indicado.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: AUXILIAR DE CARTERA

CODIGO: 1017-02

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de La Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: SERVICIO AL CLIENTE	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I018-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del **SERVICIO AL CLIENTE** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **SERVICIO AL CLIENTE**
- Proceso / Área: **COMERCIAL**
- Reporta a: **DIRECTOR COMERCIAL**

3. MISIÓN DEL CARGO

Prestar un excelente Servicio al Cliente donde brinde seguridad y solución a los anomalías que se lleguen a presentar.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Bachiller

4.2 Experiencia:

Un año en Participando en procesos de Servicio al cliente.

4.3 Formación:

Cursos de Capacitación en Servicio al Cliente

4.4 Habilidades:

Facilidad de comunicación, aprendizaje continuo, trabajo en equipo, aptitud de servicio, capacidad de trabajo bajo presión y habilidad de negociación, desarrollo de estrategias de mercadeo.

5. RESPONSABILIDADES

- Tener excelente comunicación con los clientes.
- Informar las anomalías del servicio al cliente a Gerencia.
- Dar solución a los inconvenientes de los clientes.
- Reportar informes a Gerencia.
- Contactar a los Clientes para confirmar las quejas o los reclamos.
- Informar diariamente a la Gerencia sobre las quejas o reclamos de los clientes.
- Informar a los responsables de los procesos sobre las quejas o reclamos que deben resolver para dar respuesta al cliente.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: SERVICIO AL CLIENTE

CODIGO: 1018-02

- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO:	
	FACTURACIÓN	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I019-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades de **FACTURACION** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **FACTURACION**
- Proceso / Área: **CONTABLE**
- Reporta a: **AUXILIAR CONTABLE**

3. MISIÓN DEL CARGO

Comprende las funciones vinculadas con la facturación por venta de un artículo catalogado, y concentra todas las condiciones pactadas con el cliente cuando se concreta la operación permitiendo el control del cumplimiento del objeto de la misma y el seguimiento de la facturación correspondiente con el debido control de precios y condiciones pactados.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Técnico en Administración, o carreras afines.

4.2 Experiencia:

Seis meses en cargos de digitación, telemarketing o facturación.

4.3 Formación:

Microsoft office
Atención telefónica

4.4 Habilidades:

Facilidad de comunicación, aprendizaje continuo, trabajo en equipo, aptitud de servicio, capacidad de trabajo bajo presión, habilidad de negociación y poder de convencimiento.

5. RESPONSABILIDADES

- Custodiar y administrar eficientemente los documentos que tiene bajo su responsabilidad (facturas y remisiones)
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC-ISO 9001:2008.

F001-02

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: FACTURACIÓN

CODIGO: 1019-02

- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS


- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	07/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: ID20-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del **DIRECTOR ADMINISTRATIVO** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **DIRECTOR ADMINISTRATIVO**
- Proceso / Área: **ADMINISTRATIVA**
- Reporta a: **GERENTE**

3. MISIÓN DEL CARGO

Responsable por la planeación, organización, liderazgo y control de los recursos. Planeación: incluye la definición de metas, establecimiento de estrategias y el desarrollo de planes para coordinar actividades. Organización: determina qué tareas han de realizarse, quién las efectuará, quien reporta a quien y dónde se tomarán las decisiones. Liderazgo: incluye la motivación de los colaboradores, seleccionar los canales de comunicación más eficaces y resolver conflictos. Control: seguimiento de las actividades para asegurarse de que se realicen de acuerdo a lo planeado y corregir cualquier desviación significativa.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Profesional en Administración de Empresas.

4.2 Experiencia:

2 años de experiencia en cargos de dirección y/o jefe de departamento.

4.3 Formación:

- ✓ Manejo de Microsoft Office
- ✓ Manejo de Software SIIGO
- ✓ Manejo de Personal

4.4 Habilidades:

Requiere de capacidad para trabajar con otras personas, para motivarlas. Precisar de capacidad mental de analizar y diagnosticar situaciones complejas. Requiere de habilidad para las relaciones interpersonales que le permitan desempeñar sus labores satisfactoriamente, estableciendo contactos internos y externos a la organización.

5. RESPONSABILIDADES

- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: DIRECTOR ADMINISTRATIVO

CODIGO: 1020-02

- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	12/01/2010	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: SERVICIOS GENERALES	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I021-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades de **SERVICIOS GENERALES** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **SERVICIOS GENERALES**
- Proceso / Área: **INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS**
- Reporta a: **GERENCIA**

3. MISIÓN DEL CARGO

Garantizar un adecuado orden y limpieza, que contribuya al agradable ambiente laboral de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Bachiller

4.2 Experiencia:

Un año en oficios Varios.

4.3 Formación:

Ninguna.

4.4 Habilidades:

Facilidad de comunicación, trabajo en equipo, aptitud de servicio.

5. RESPONSABILIDADES

- Mantener aseado y organizado la instalación de DIDACTICA SUMINISTROS S.A
- Velar por el buen estado de todos los equipos.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC-ISO 9001:2008.

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: SERVICIOS GENERALES

CODIGO: 1021-02

- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: DIRECTOR COMERCIAL	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I028-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades de **DIRECTOR LOGISTICA** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **DIRECTOR LOGISTICA**
- Proceso / Área: **COMERCIAL**
- Reporta a: **GERENCIA**

3. MISIÓN DEL CARGO

Supervisar y lograr la máxima eficiencia en la organización entre los cargos de compras e inventarios, bodega y facturación.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Profesional en áreas comerciales

4.2 Experiencia:

Dos años desempeñando labores de logística

4.3 Formación:

- ✓ Manejo del programa contable SIIGO.
- ✓ Manejo de Microsoft Office (Word, Excel y Power point)

4.4 Habilidades:

Se requiere de iniciativa, recursividad, buena relación y capacidad de organización.

5. RESPONSABILIDADES

- Definir y establecer los procedimientos administrativos implicados en la compra de suministros.
- Definir la política de transporte y comunicación con los clientes.
- Controlar y perseguir continuamente la mejora en las compras.
- Controla y realiza el seguimiento de proveedores.
- Supervisar y lograr la máxima eficiencia en la organización de flujos internos de la organización.
- Asegura las provisiones y optimiza los stocks en función con el consumo promedio de los clientes.
- Supervisa inventarios de la bodega.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: DIRECTOR COMERCIAL

CODIGO: 1028-02

- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de La Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	10/05/2010	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

	PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIA DEL CARGO: AUXILIAR DE INVENTARIOS	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I035-02
	ELABORO: COORDINADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del **AUXILIAR DE INVENTARIOS** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **AUXILIAR DE INVENTARIOS**
- Proceso / Área: **DEPARTAMENTO LOGISTICA**
- Reporta a: **DIRECTOR LOGISTICA**

3. MISIÓN DEL CARGO

Coordinar y administrar los recursos materiales del área, garantizar la disponibilidad del inventario para satisfacer las entregas completas a los clientes.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Técnico en áreas Administrativas.

4.2 Experiencia:

Un año en procesos logísticos a nivel de auxiliar.

4.3 Formación:

Microsoft office
Conocimientos básicos de contabilidad a nivel de inventarios.

4.4 Habilidades:

- Sentido del orden, habilidad para la solución de problemas.
- Tener capacidad de relación interpersonal, es decir, ser capaz de vincularse con todo tipo de personas.

5. RESPONSABILIDADES

- Realizar a tiempo los cambios de mercancías.
- Mantener un nivel de inventario óptimo, con productos de alta rotación.
- Entregar a Gerencia y a contabilidad los informes establecidos.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.

PERFIL, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL CARGO: COORDINADOR DE INVENTARIOS

CODIGO: 1035-02

- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. bajo la NTC-ISO 9001:2008.
- Conocer, difundir y aplicar los conocimientos estipulados en el plan de emergencia, simulacros y participación en el mismo.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de La Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA RECIBIDO
GERENTE	20/10/2009	X		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO Y/O REVISION
01	20/10/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

ANEXO F PLAN DE ENTRENAMIENTO Y/O CAPACITACIÓN



PLAN DE ENTRENAMIENTO Y/O CAPACITACION

AÑO: 2009

TEMA DE CAPACITACION	CAPACITADOR	SE PT.	OCT.	NOV.	DIC.	CAPACITADOS
Planificación Del Proyecto	Fernando Aristizabal	30				Comité de Calidad
Documentación del SGC	Fernando Aristizabal		23			Comité de Calidad
Sensibilización ISO 9000	Fernando Aristizabal		24			Empleados PAPELERIA DIDACTICA S.A
Acciones Correct-Preventivas	Fernando Aristizabal			20		Comité de Calidad
7 Herramientas de la Calidad	Fernando Aristizabal				2	Comité de Calidad
Vocabulario Básico Norma ISO 9000:2005	Maria Emilce Perez				14	Empleados PAPELERIA DIDACTICA S.A
Acciones Correct-Preventivas	Maria Emilce Perez				15	Empleados PAPELERIA DIDACTICA S.A
Herramientas de la Calidad	Maria Emilce Perez				17	Empleados PAPELERIA DIDACTICA S.A
Perfiles de Cargos	Natalia Escobar				18	Empleados PAPELERIA DIDACTICA S.A

CAPACITACIONES EJECUTADAS

CAPACITACIONES PENDIENTES



Elaboró:

Talento Humano

Año: 2010

TEMA DE CAPACITACION	CAPACITADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT.	NOV.	DIC.	CAPACITADOS
Proceso de Administración y Formación de Recurso Humano	Remando Anástasio	5												Comité de Calidad
Manejo de Devoluciones de Productos	María Escobar Lora	5												Empleado PA TELEISA UDAC ICA S.A.
Inclusión de SGC a Personas Nuevas	María Emilia Pérez M.	10												Empleado PA TELEISA UDAC ICA S.A.
Proceso de Administración y Formación de Recurso Humano	María Emilia Pérez M.	10												Empleado PA TELEISA UDAC ICA S.A.
Manejo Formal - Servicios de Solicitud	María Emilia Pérez M.		4											Teleoperadora
Proceso de Compra y Manejo de Proveedores	Remando Anástasio		11											Comité de Calidad
Producción Norma	César A. Peña			5										Empleado PA TELEISA UDAC ICA S.A.
Reunión de Calidad	Remando Anástasio			9										María Emilia Pérez Mendiola
Cancelación SIM	Catalina Palma			13										Empleado PA TELEISA UDAC ICA S.A.
Empresa General Metalica	Nelson Medina G.			27										Empleado PA TELEISA UDAC ICA S.A.
Productos Tecnológicos	Nelson Medina			28										Teleoperadora
SIIGC Modulo de Cartera	Gilberto Gómez				10									Lina Escobar y Angella Carpio
Presentación de los cambios organizacionales	Comité de Calidad					5								Empleado UDAC ICA SUMINB IRCS S.A.
La clave para la satisfacción del Cliente						15								Empleado UDAC ICA SUMINB IRCS S.A.
Cancelación SS						22								Jhon Rueda, Carlos Vega, Empleado Voluntario
Desarrollo de trabajo en equipo (Hormigal)						25								Empleado UDAC ICA SUMINB IRCS S.A.
Manejo de email y redes							5							Teleoperadora, Vendedor, Cartera, Facturación, Contabilidad y Servicio al Cliente
Manejo de Quejas y Clientes Inocuos							12							Empleado UDAC ICA SUMINB IRCS S.A.
El lenguaje de la comunicación positiva							12							Empleado UDAC ICA SUMINB IRCS S.A.
Manejo Sise							10							Teleoperadora, Servicio al Cliente y Vendedor
Buscar y preguntar activamente							25							Empleado UDAC ICA SUMINB IRCS S.A.
Atender las solicitudes de los clientes							25							Empleado UDAC ICA SUMINB IRCS S.A.
Servicio con valor agregado								10						Teleoperadora, Vendedor y Servicio al Cliente
Técnicas telefónicas eficientes								10						Teleoperadora, Vendedor y Servicio al Cliente
Manejo SIIGC Modulo Facturación								24						Facturación
Manejo SIIGC Modulo Cartera									14					Auxiliar Cartera
Manejo SIIGC Modulo Contabilidad									28					Auxiliar Contable
Manejo SIIGC Modulo Ventas										11				Teleoperadora, Vendedor y Servicio al Cliente
Manejo SIIGC Modulo Compras										25				Coordinador de Compras
Siempre satisfacer a los Clientes											9			Empleado UDAC ICA SUMINB IRCS S.A.
Regulación de servicio											23			Teleoperadora, Vendedor y Servicio al Cliente

CAPACITACIONES EJECUTADAS

CAPACITACIONES PENDIENTES

Elaboró:
Telmo Huano

Página 1

ANEXO G EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



EVALUACION DE DESEMPEÑO

Nombre del Evaluado: _____
 Cedula: _____
 Cargo: _____
 Fecha de evaluación: _____
 Período evaluado: _____

CALIFICACION

Nota: Califica de acuerdo a la escala de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta y 1 la mas baja.

En cuanto a su Productividad: (Valor 25%)	1	2	3	4	5	Observaciones
UTILIZACIÓN DE RECURSOS: Utiliza adecuadamente los elementos dispuestos para el desempeño de sus funciones.						
CALIDAD: Realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos de sus clientes						
OPORTUNIDAD: Entrega los trabajos de acuerdo con la programación previamente						
RESPONSABILIDAD: Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo.						
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO: Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo.						
CALIFICACION ITEM:						

En cuanto a su Conducta Laboral: (Valor 20%)	1	2	3	4	5	Observaciones
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.						
RELACIONES INTERPERSONALES: Establece y mantiene comunicación con clientes propiciando un ambiente de cordialidad y respeto.						
INICIATIVA: Resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.						
CONFIABILIDAD: Genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.						
ATENCIÓN AL CUENTE: Demuestra efectividad ante la demanda de un servicio o producto.						
CALIFICACION ITEM:						

En cuanto a Atención al Cliente: (Valor: 20%)	1	2	3	4	5	Observaciones
Saluda con amabilidad						
Suminstra informacion cuando así lo requiere						
Su atencion al telefono es cordial						
CALIFICACION ITEM:						

En Cuanto a Manejo del SGC: (Valor: 20 %)	1	2	3	4	5	Observaciones
Cumple con los formatos requeridos de su proceso						
Archiva de manera adecuada la documentación						
Suminstra información adecuada sobre formatos						
Identifica la política de calidad de la empresa						
CALIFICACION ITEM:						

En cuanto a Orden y Aseo: (Valor: 5%)	1	2	3	4	5	Observaciones
Mantiene su lugar de trabajo en orden y aseado						
Cumple el horario laboral						
CALIFICACION ITEM:						

En Cuanto a la Atención del Cliente Interno: (Valor: 10 %)	1	2	3	4	5	Observaciones
COLABORACIÓN: Cooperación con los compañeros en las labores de la dependencia y de la entidad.						
ATENCIÓN AL CUENTE INTERNO: Demuestra efectividad ante una solicitud hecha por un compañero.						
RELACIONES INTERPERSONALES: Establece y mantiene comunicación con superiores, compañeros y colaboradores propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.						
CALIFICACION ITEM:						

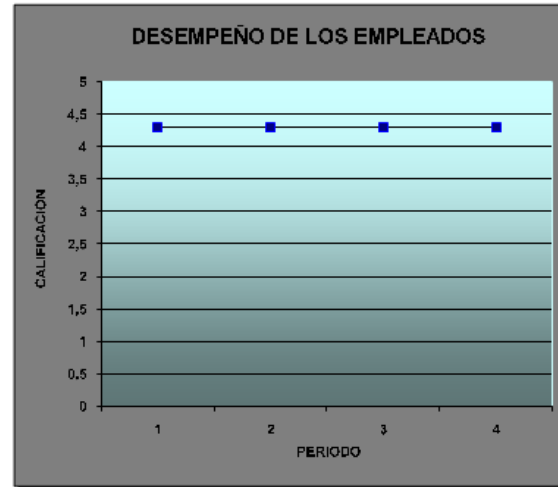
FIRMA DEL EVALUADO

F028-02

INDICADORES DE GESTION

PROCESO: ADMON. Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO
TIPO PROCESO: APOYO
RESPONSABLE: JEFE DE TALENTO HUMANO
NOMBRE DEL INDICADOR: DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS
DEFINICION DEL INDICADOR: Mide el Desempeño Promedio de los Empleados
UNIDAD DE MEDIDA: Puntaje
FORMULA: $(\sum \text{Puntaje Total de cada una de las Evaluaciones de Desempeño} / \text{El numero total de Evaluados})$
FRECUENCIA DE MEDICION: CADA CUATRO MESES
PERIODO: Enero a Abril de 2010

PERIODO	VALOR INDICADOR
1	4,3
2	4,3
3	4,3
4	4,3
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	



NIVELES DE MEDICION:		
META	NORMAL	MINIMO
4,5	4	3,5

ANALISIS DE DATOS
CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

REV: 01

INDICADORES DE GESTION

PROCESO: ADMON. Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO
TIPO PROCESO: APOYO
RESPONSABLE: JEFE DEL PROCESO
NOMBRE DEL INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO
DEFINICION DEL INDICADOR: Ejecucion del Programa de Entrenamiento
UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje
FORMULA: $Act.Realizadas * 100 / Act.Programadas$
FRECUENCIA DE MEDICION: Semestral
PERIODO: Octubre a Diciembre de 2009

PERIODO	VALOR INDICADOR
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	90
11	90
12	90

NIVELES DE MEDICION:		
META	NORMAL	MINIMO
100	90	70



ANALISIS DE DATOS

CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

Implementación del S.G.C.

REV: 01

INDICADORES DE GESTION

PROCESO: ADMON. Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO
TIPO PROCESO: APOYO
RESPONSABLE: JEFE DEL PROCESO
NOMBRE DEL INDICADOR: EFICACIA DEL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO
DEFINICION DEL INDICADOR: Mide la eficacia obtenida por medio de las capacitaciones
UNIDAD DE MEDIDA: Puntaje
FORMULA: $\frac{\sum \text{Calificaciones de las Evaluaciones}}{\text{No. Evaluaciones}}$
FRECUENCIA DE MEDICION: Semestral
PERIODO: Enero a Junio de 2010

PERIODO	VALOR INDICADOR
1	4,4
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	



NIVELES DE MEDICION:		
META	NORMAL	MINIMO
4,5	4	3,5

ANALISIS DE DATOS

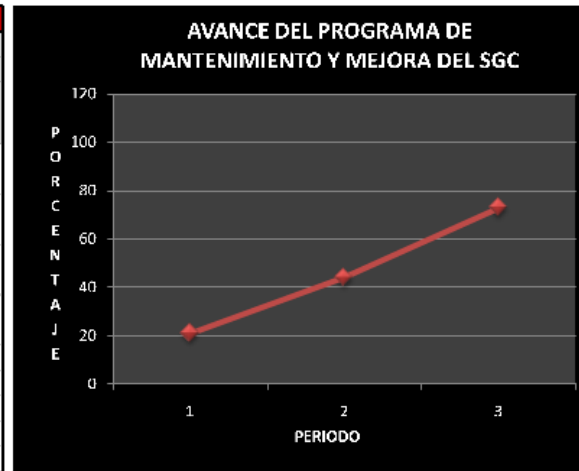
CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

REV: 01

INDICADORES DE GESTION

PROCESO: ADMINISTRACION Y MEJORA
TIPO PROCESO: ESTRATEGICO
RESPONSABLE: COORDINADOR DE CALIDAD
NOMBRE DEL INDICADOR: Avance del Programa de mantenimiento y mejora del SGC
DEFINICION DEL INDICADOR: Mide el Porcentaje de avance en el SGC
UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje
FORMULA: Sumatoria de % avance de actividades por periodo
FRECUENCIA DE MEDICION: TRIMESTRAL
PERIODO: Enero a Marzo a 2010

PERIODO	VALOR INDICADOR
1	21
2	44
3	73
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	



NIVELES DE MEDICION:		
META	NORMAL	MINIMO
90%	85%	60%

ANALISIS DE DATOS

CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

REV: 01

INDICADORES DE GESTION

PROCESO: ADMINISTRACION Y MEJORA
TIPO PROCESO: ESTRATEGICO
RESPONSABLE: COORDINADOR DE CALIDAD

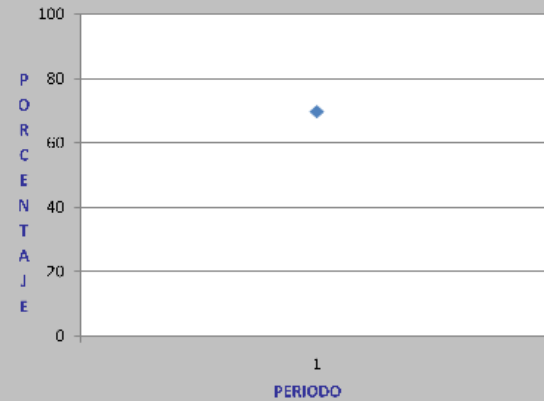
NOMBRE DEL INDICADOR: Cierre de acciones correctivas

DEFINICION DEL INDICADOR: Mide el promedio de Acciones Correctivas cerradas en el periodo

UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje
FORMULA: $\text{Acc.Ctivas} * 100 / \text{total Acc.Ctivas Existentes}$
FRECUENCIA DE MEDICION: Semestral
PERIODO: Enero a Junio de 2010

PERIODO	VALOR INDICADOR
1	70
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	

CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS



NIVELES DE MEDICION:

META	NORMAL	MINIMO
70%	50%	40%

ANALISIS DE DATOS

CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

% Impacto	Causa	Acciones a tomar

REV: 01

INDICADORES DE GESTION

PROCESO: ADMINISTRACION Y MEJORA
TIPO PROCESO: ESTRATEGICO
RESPONSABLE: COORDINADOR DE CALIDAD

NOMBRE DEL INDICADOR: Cierre de Acciones Preventivas

DEFINICION DEL INDICADOR: Mide el promedio de acciones Preventivas cerradas en el periodo

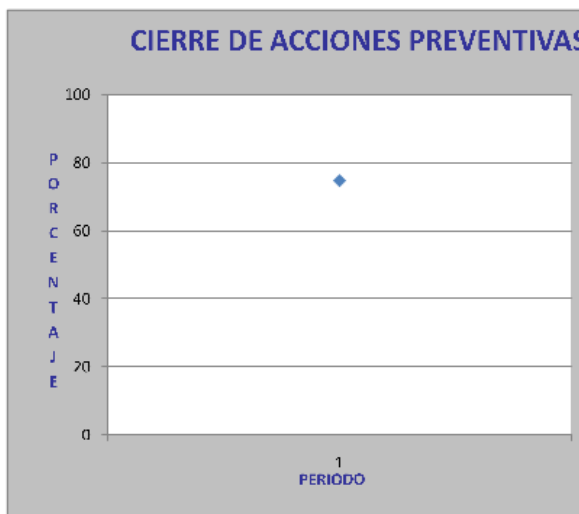
UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje

FORMULA: $\frac{\text{Acc.Preventivas} * 100}{\text{Total Acc.Preventivas Existentes}}$

FRECUENCIA DE MEDICION: Semestral
PERIODO: Enero a Junio de 2010

PERIODO	VALOR INDICADOR
1	75
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	

NIVELES DE MEDICION:		
META	NORMAL	MINIMO
70%	50%	40%



ANALISIS DE DATOS

CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

% Impacto	Causa	Acciones a tomar

REV: 01

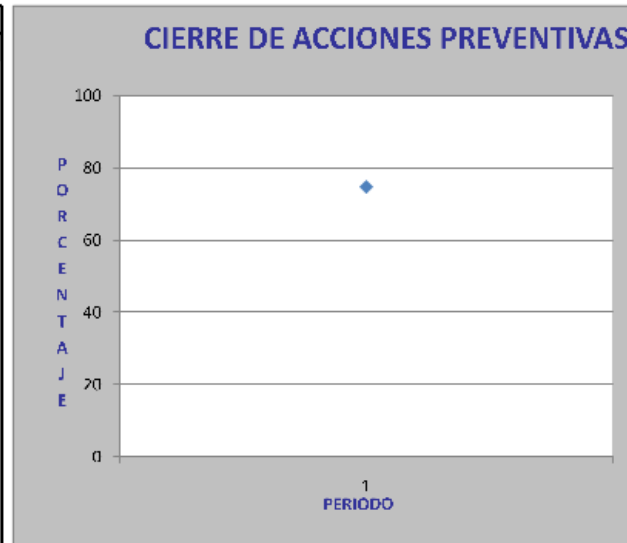
INDICADORES DE GESTION

PROCESO: ADMINISTRACION Y MEJORA
TIPO PROCESO: ESTRATEGICO
RESPONSABLE: COORDINADOR DE CALIDAD

NOMBRE DEL INDICADOR: Cierre de Acciones Preventivas

DEFINICION DEL INDICADOR: Mide el promedio de acciones Preventivas cerradas en el periodo
UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje
FORMULA: $\frac{\text{Acc.Preventivas} * 100}{\text{Total Acc.Preventivas Existentes}}$
FRECUENCIA DE MEDICION: Semestral
PERIODO: Enero a Junio de 2010

PERIODO	VALOR INDICADOR
1	75
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	



NIVELES DE MEDICION:

META	NORMAL	MINIMO
70%	50%	40%

ANALISIS DE DATOS

CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

% Impacto	Causa	Acciones a tomar

REV: 01

INDICADORES DE GESTION

PROCESO: ADMINISTRACION Y MEJORA
TIPO PROCESO: ESTRATEGICO
RESPONSABLE: COORDINADOR DE CALIDAD
NOMBRE DEL INDICADOR: Cumplimiento de Programas de Auditoria
DEFINICION DEL INDICADOR: Muestra el cumplimiento del programa de auditoria
UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje
FORMULA: $\text{Audit.Realizadas}^* 100 / \text{Aud.Programadas}$
FRECUENCIA DE MEDICION: SEMESTRAL
PERIODO: Enero a Junio a 2010

PERIODO	VALOR INDICADOR
1	100
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	



NIVELES DE MEDICION:		
META	NORMAL	MINIMO
90%	85%	60%

ANALISIS DE DATOS
CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

REV: 01

INDICADORES DE GESTION

PROCESO: ADMINISTRACION Y MEJORA
TIPO PROCESO: ESTRATEGICO
RESPONSABLE: COORDINADOR DE CALIDAD

NOMBRE DEL INDICADOR: Promedio de NO Conformidades de SGC detectadas en Auditorias

DEFINICION DEL INDICADOR: Mide el promedio de NO Conformidades detectadas en Auditorias realizadas al SGC

UNIDAD DE MEDIDA: Puntaje
FORMULA: No. De NO Conform/No.Procesos Auditados
FRECUENCIA DE MEDICION: Según programa auditorías
PERIODO: Auditoría realizada en Junio 2010

PERIODO	VALOR INDICADOR
1	27
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	

NIVELES DE MEDICION:		
META	NORMAL	MAXIMO
2	5	7



ANALISIS DE DATOS
CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

REV: 01

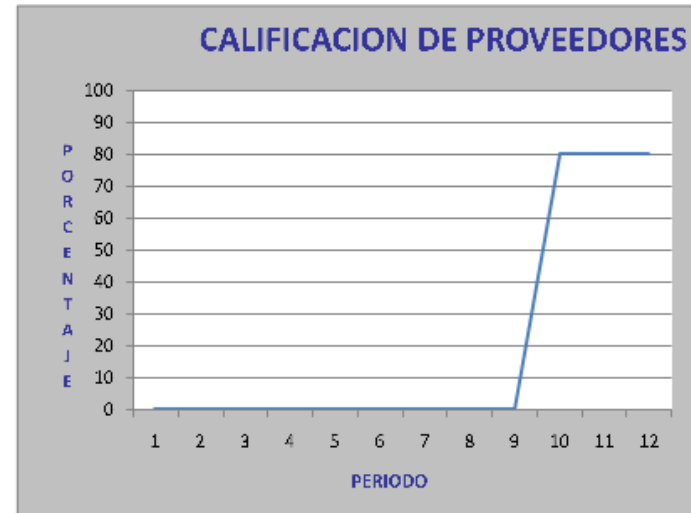
INDICADORES DE GESTION

PROCESO: COMPRAS
TIPO PROCESO: PRESTACION DEL SERVICIO
RESPONSABLE: JEFE DE COMPRAS
NOMBRE DEL INDICADOR: Calificacion de Proveedores
DEFINICION DEL INDICADOR: Promedio de Calificacion de Proveedores
UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje
FORMULA: Calif.Proveed/# Proveedores
FRECUENCIA DE MEDICION: Cada cuatro meses
PERIODO: Octubre a Diciembre de 2009

PERIODO	VALOR INDICADOR (%)
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	80
11	80
12	80

NIVELES DE MEDICION:

META	NORMAL	MINIMO
90	70	60



ANALISIS DE DATOS

CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

REV: 01

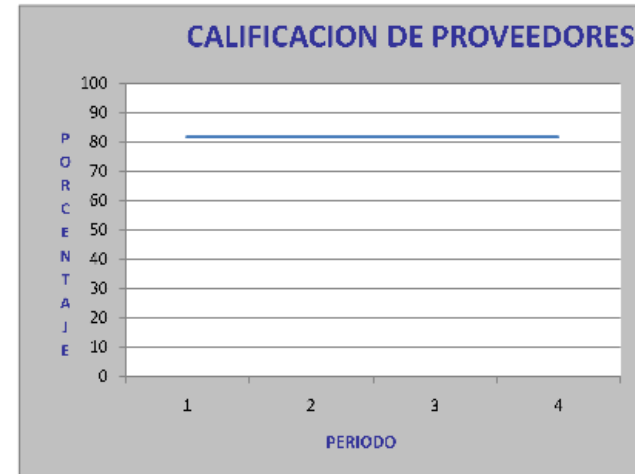
INDICADORES DE GESTION

PROCESO: COMPRAS
TIPO PROCESO: PRESTACION DEL SERVICIO
RESPONSABLE: JEFE DE COMPRAS
NOMBRE DEL INDICADOR: Calificacion de Proveedores
DEFINICION DEL INDICADOR: Promedio de Calificacion de Proveedores
UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje
FORMULA: Calif.Proveed/# Proveedores
FRECUENCIA DE MEDICION: Cada cuatro meses
PERIODO: Enero a Abril de 2010

PERIODO	VALOR INDICADOR (%)
1	82
2	82
3	82
4	82
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	

NIVELES DE MEDICION:

META	NORMAL	MINIMO
90	70	60



ANALISIS DE DATOS

CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

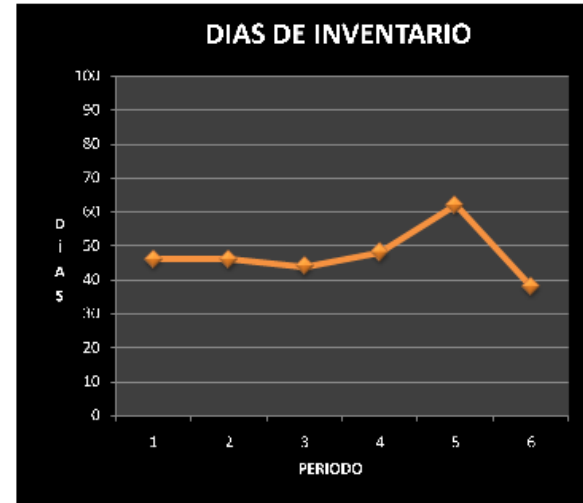
REV: 01

INDICADORES DE GESTION

PROCESO: COMPRAS
TIPO PROCESO: PRESTACION DEL SERVICIO
RESPONSABLE: JEFE DE PROCESO
NOMBRE DEL INDICADOR: DIAS DE INVENTARIO
DEFINICION DEL INDICADOR: Mide los días de rotación del inventario en la Bodega de acuerdo a las ventas obtenidas en el mes.
UNIDAD DE MEDIDA: Días
FORMULA: $\frac{\text{Inventario final del mes} \times 30 \text{Días}}{\text{Ventas del mes}}$
FRECUENCIA DE MEDICION: Mensual
PERIODO: Junio de 2010

NIVELES DE MEDICION:		
META	NORMAL	MINIMO
35	45	55

PERIODO	VALOR INDICADOR (%)	INVENTARIO (\$)	VENTAS (\$)
1	46	\$ 355.143.834	\$ 232.908.395
2	46	\$ 335.477.094	\$ 220.164.854
3	44	\$ 329.042.695	\$ 222.137.498
4	48	\$ 309.919.480	\$ 195.421.216
5	62	\$ 392.736.154	\$ 189.616.317
6	38	\$ 385.699.896	\$ 300.675.650
7			
8			
9			
10			
11			
12			

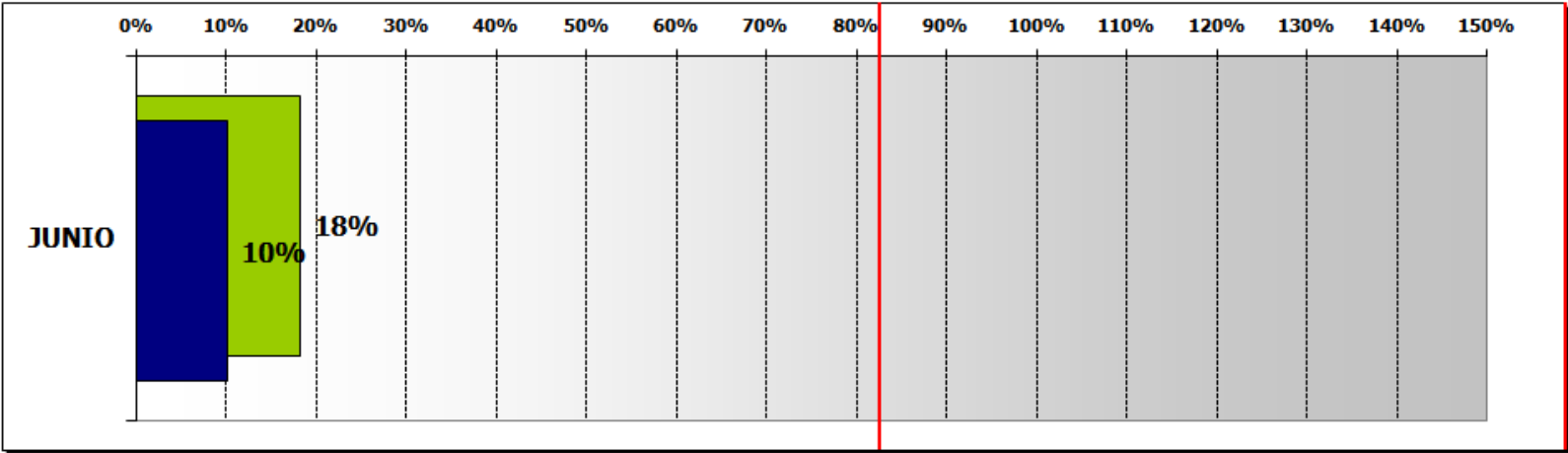


ANALISIS DE DATOS
CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

REV: 01

PAPELERIA DIDACTICA S.A.					
REPORTE DE VISITAS					
VENDEDOR				MES	
0				JUNIO	

	VISITA		PEDIDO		VISITA %	PEDIDO %
	MAX	OBT	MAX	OBT		
JUNIO	225	41	225	23	18%	10%

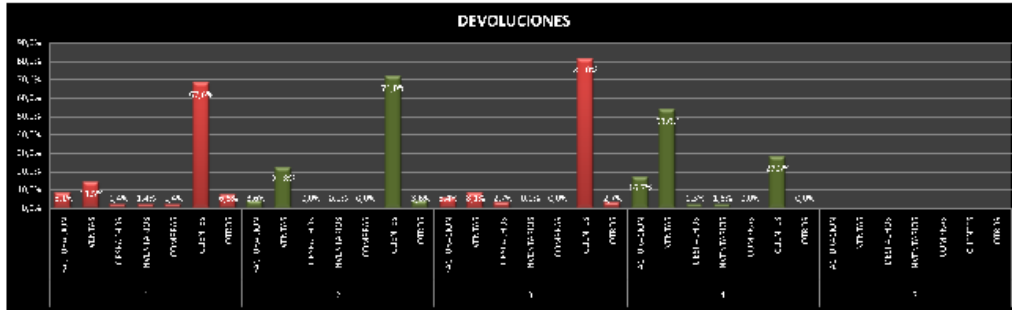


INDICADORES DE GESTION

PROCESO: GESTION COMERCIAL
 TIPO PROCESO: REALIZACION
 RESPONSABLE: JEFE DEL PROCESO
 NOMBRE DEL INDICADOR: DEVOLUCIONES
 DEFINICION DEL INDICADOR: Mide el numero de devoluciones por Departamento
 UNIDAD DE MEDIDA: Cantidad
 FORMULA: ((No. Devoluciones por Departamento)/(No. Devoluciones en el mes)*100
 FRECUENCIA DE MEDICION: MESES
 PERIODO: Junio de 2010

NIVELES DE MEDICION:		
BONO	NORMAL	DEFICIENTE

PERIODO	DEPARTAMENTO	VALOR INDICADOR
1	FACTURACION	8.2%
	VENTAS	12.2%
	DESPACHOS	1.4%
	INVENTARIOS	1.4%
	COMPRAS	1.4%
	CLIENTES	87.8%
2	OTROS	8.2%
	FACTURACION	3.8%
	VENTAS	23.8%
	DESPACHOS	0.0%
	INVENTARIOS	0.0%
	COMPRAS	0.0%
3	CLIENTES	73.2%
	OTROS	3.8%
	FACTURACION	5.4%
	VENTAS	8.2%
	DESPACHOS	3.7%
	INVENTARIOS	0.0%
4	COMPRAS	0.0%
	CLIENTES	83.0%
	OTROS	3.7%
	FACTURACION	16.7%
	VENTAS	33.0%
	DESPACHOS	1.8%
5	INVENTARIOS	1.8%
	COMPRAS	0.0%
	CLIENTES	27.5%
	OTROS	0.0%
	FACTURACION	
	VENTAS	
6	DESPACHOS	
	INVENTARIOS	
	COMPRAS	
	CLIENTES	
	OTROS	
	FACTURACION	



ANALISIS DE DATOS
 CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

INDICADORES DE GESTION

PROCESO: GESTION COMERCIAL
TIPO PROCESO: REALIZACION
RESPONSABLE: JEFE DE VENTAS
NOMBRE DEL INDICADOR: SATISFACCION DEL CLIENTE
DEFINICION DEL INDICADOR: Mide la satisfacción del cliente
UNIDAD DE MEDIDA: Puntaje
FORMULA: $(\sum \text{Puntaje Total de Encuestas} / \sum \text{Encuestas realizadas})$
FRECUENCIA DE MEDICION: MENSUAL
PERIODO: Junio 1 a Junio 30/2010

PERIODO	VALOR INDICADOR
1	4,8
2	4,5
3	4,5
4	4,5
5	4,3
6	4,4
7	4,5
8	
9	
10	
11	
12	



NIVELES DE MEDICION:

META	NORMAL	MINIMO
4,5	4	3,5

ANALISIS DE DATOS
CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

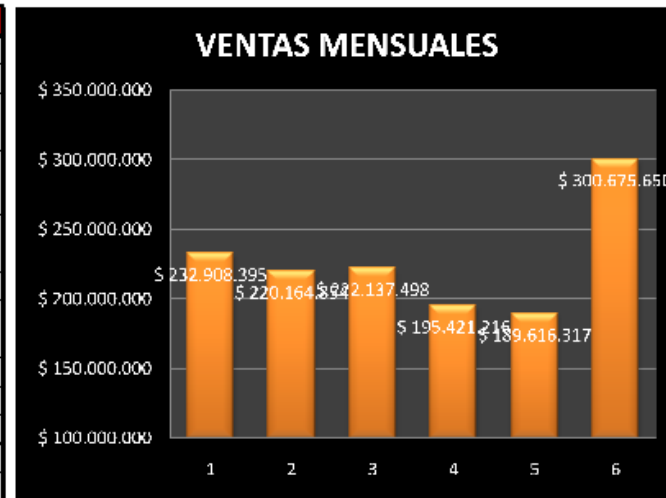
REV: 01

INDICADORES DE GESTION

PROCESO: GESTION COMERCIAL
TIPO PROCESO: REALIZACION
RESPONSABLE: JEFE DEL PROCESO
NOMBRE DEL INDICADOR: VENTAS MENSUALES
DEFINICION DEL INDICADOR: Mide la ventas mensuales obtenidas en el mes.
UNIDAD DE MEDIDA: Pesos
FORMULA: \$ Ventas del Mes
FRECUENCIA DE MEDICION: MENSUAL
PERIODO: Junio de 2010

PERIODO	VALOR INDICADOR
1	\$ 232.908.395
2	\$ 220.164.854
3	\$ 222.137.498
4	\$ 195.421.216
5	\$ 189.616.317
6	\$ 300.675.650
7	
8	
9	
10	
11	
12	

META	NORMAL	MINIMO
\$ 220.000.000	\$ 210.000.000	\$ 200.000.000



ANALISIS DE DATOS

CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

REV: 01

INDICADORES DE GESTION

PROCESO:	INFR-MANTENIM.DE EQUIPOS	PERIODO	VALOR INDICADOR
TIPO PROCESO:	SOPORTE	1	100
RESPONSABLE:	INFR-MANTENIM.DE EQUIPOS	2	
NOMBRE DEL INDICADOR:	%Cumplimiento de Plan de Mantenimiento	3	
DEFINICION DEL INDICADOR:	Mide las Actividades de Mantenimiento realizadas Vs con las actividades programadas	4	
UNIDAD DE MEDIDA:	% Porcentaje	5	
FORMULA:	$(\text{Act. Mto realizadas} / \text{Act. Programadas}) \times 100$	6	
FRECUENCIA DE MEDICION:	Semestral	7	
PERIODO:	Enero a Junio de 2010	8	
		9	
		10	
NIVELES DE MEDICION:			
META	NORMAL	MINIMO	
100	80	60	
			12



ANALISIS DE DATOS

CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

REV: 01

INDICADORES DE GESTION

PROCESO:	SEPARACIÓN, EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS
TIPO PROCESO:	REALIZACION
RESPONSABLE:	JEFE DEL PROCESO
NOMBRE DEL INDICADOR:	%PEDIDOS CON FALTANTES
DEFINICION DEL INDICADOR:	Mide el porcentaje de Pedidos Facturados que fueron despachados con faltantes.
UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje
FORMULA:	$\frac{\text{Pedidos despachados con Faltantes} * 100}{\text{Total de Pedidos despachados}}$
FRECUENCIA DE MEDICION:	MENSUAL
PERIODO:	Junio de 2010
NIVELES DE MEDICION:	
META	NORMAL MINIMO
3	4 5

PERIODO	VALOR INDICADOR	No. PEDIDOS CON FALTANTES	No. PEDIDOS DESPACHADOS
1	4	41	1.032
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			



ANALISIS DE DATOS
CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

REV: 01

INDICADORES DE GESTION

PROCESO:	SEPARACIÓN, EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS		
TIPO PROCESO:	REALIZACION		
RESPONSABLE:	JEFE DEL PROCESO		
NOMBRE DEL INDICADOR:	PEDIDOS CON ERRORES POR DESPACHOS		
DEFINICION DEL INDICADOR:	Mide el numero de devoluciones mensuales obtenidas, por error en el Dpto. Despachos		
UNIDAD DE MEDIDA:	Cantidad		
FORMULA:	Σ Errores cometidos por Despachos en el mes		
FRECUENCIA DE MEDICION:	MENSUAL		
PERIODO:	Junio de 2010		
NIVELES DE MEDICION:			
META	NORMAL	MINIMO	
0	1-3	4	

PERIODO	VALOR INDICADOR
1	1
2	0
3	1
4	1
5	0
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	



ANALISIS DE DATOS

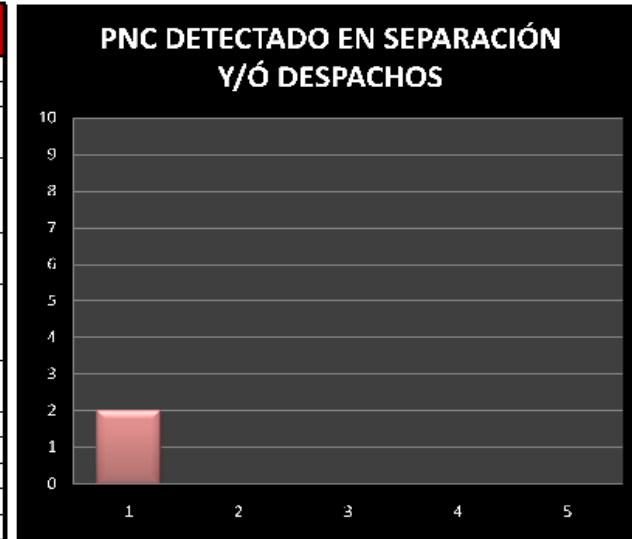
CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

REV: 01

INDICADORES DE GESTION

PROCESO:	SEPARACIÓN, EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS
TIPO PROCESO:	REALIZACION
RESPONSABLE:	JEFE DEL PROCESO
NOMBRE DEL INDICADOR:	PNC DETECTADO EN SEPARACION Y/O DESPACHOS
DEFINICION DEL INDICADOR:	Mide la cantidad de productos detectados que no cumplen con los requisitos del cliente.
UNIDAD DE MEDIDA:	Cantidad
FORMULA:	Σ de Producto No Conforme detectado en la separación y/o despachos.
FRECUENCIA DE MEDICION:	MENSUAL
PERIODO:	Junio 2010
NIVELES DE MEDICION:	
META	NORMAL
3	5
MINIMO	8

PERIODO	VALOR INDICADOR
1	2
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	




ANALISIS DE DATOS

CAUSAS DE VARIACION DEL INDICADOR

Se encontro un cuaderno sucio y un CD con su carátula partida.

REV: 01

ANEXO I PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

 REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTERNA				
AUDITORIA No: 001		FECHA: Junio 28 y 29 de 2010		CODIGO: F048-01
PROCESOS AUDITADOS				
NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE	CARGO		
GESTION GERENCIAL	NATALIA ESCOBAR	GERENTE		
AUDITOR LIDER		AUDITOR		
FERNANDO ARISTIZABAL		N.A.		
PERSONAL ENTREVISTADO				
NOMBRE	CARGO			
NATALIA ESCOBAR LOPERA	GERENTE			
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO				
La gerencia muestra un fuerte compromiso con el SGC de la organización.	F	OM	NC	O
El portafolio de la organización no está actualizado			X	
No hay registros de acciones correctivas y preventivas			X	
Falta el registro de revisión por la dirección			X	
Falta el cuadro de mando			X	
CONVENCIONES: F = FORTALEZA OM = OPORTUNIDAD DE MEJORA NC = NO CONFORMIDAD O = OBSERVACION				
FIRMA AUDITOR LIDER:	FIRMA AUDITOR:	FIRMA AUDITADO:		



REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No: 001 FECHA: Junio 28 y 29 de 2010 CODIGO: F048-01

PROCESOS AUDITADOS							
NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE	CARGO					
GESTION COMERCIAL	HENRY CALDERON	DIRECTOR COMERCIAL					
AUDITOR LIDER		AUDITOR					
FERNANDO ARISTIZABAL		N.A.					
PERSONAL ENTREVISTADO							
NOMBRE		CARGO					
HENRY CALDERON		DIRECTOR COMERCIAL					
DESCRIPCION DEL HALLAZGO				F	OM	NC	O
El proceso tiene definido e implementado el seguimiento a la agenda del vendedor, verificando la eficiencia				X			
Se recomienda implementar el indicador: % Cumplimiento de visitas y % de Fidelización					X		
El proceso tiene definido la satisfacción del cliente y llevan el indicador con su respectivo análisis				X			
Se pudo evidenciar con las encuestas de satisfacción los clientes se quejan en la demoras en la entregas de los pedidos y pedidos faltantes y la organización no ha realizado gestión de mejora en estos aspectos						X	
CONVENCIONES: F = FORTALEZA OM = OPORTUNIDAD DE MEJORA NC = NO CONFORMIDAD O = OBSERVACION							
FIRMA AUDITOR LIDER:		FIRMA AUDITOR:		FIRMA AUDITADO:			

AUDITORIA No: 001

FECHA: Junio 28 y 29 de 2010

CODIGO: F048-01

PROCESOS AUDITADOS				
NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE	CARGO		
ADMN. Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	LINA ESCOBAR	DIRECTORA ADMINISTRATIVA		
AUDITOR LIDER		AUDITOR		
FERNANDO ARISTIZABAL		N.A.		
PERSONAL ENTREVISTADO				
NOMBRE		CARGO		
LINA ESCOBAR LOPERA		DIRECTORA ADMINISTRATIVA		
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO				
Se pudo evidenciar que las hojas de vida de la Gerente no tiene los registros de educación y formación			X	
En la inducción del personal nuevo no hay registros de capacitación de calidad				X
Se recomienda reforzar la comunicación de la política de calidad y la contribución a esta por el personal		X		
En los perfiles de cargo no hay registros sobre el cumplimiento de las habilidades				X
El proceso tiene un programa de capacitación y ha realizado la eficacia de estas capacitaciones.	X			
Se recomienda implementar con mayor rigor el programa de salud ocupacional			X	
El proceso tiene registros de indicadores	X			
CONVENCIONES: F = FORTALEZA OM = OPORTUNIDAD DE MEJORA NC = NO CONFORMIDAD O = OBSERVACION				
FIRMA AUDITOR LIDER:	FIRMA AUDITOR:	FIRMA AUDITADO:		



REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No: 001

FECHA: Junio 28 y 29 de 2010

CODIGO: F048-01

PROCESOS AUDITADOS					
NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE	CARGO			
COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES	HENRY CALDERON	DIRECTOR COMERCIAL			
AUDITOR LIDER		AUDITOR			
FERNANDO ARISTIZABAL		N.A.			
PERSONAL ENTREVISTADO					
NOMBRE		CARGO			
HENRY CALDERON		DIRECTOR COMERCIAL			
DESCRIPCION DEL HALLAZGO					
El proceso no tiene una metodología clara para hacer la inspección de los productos comprados a los proveedores.		F	OM	NC	O
En la Orden de compra No. 1752 pedido de KORE (Factura 331174) con fecha 04 de Junio 2010 no se le hizo la inspección al recibir el pedido.				X	
Se pudo evidenciar que el inventario se encuentra desactualizado con los siguientes productos:				X	
Folio fino: Inventario 8 y físicos 4 Formas Continuas 5/8 Rayado: Inventario 1 y físicos 0 Fome Naranja: Inventario 6 y físicos 7 Fome Negro: Inventario 23 y físicos 2					
Se recomienda hacer un filtro en cuanto a los proveedores nuevos para hacer la selección.			X		
No hay registros de acciones correctivas y preventivas				X	
CONVENCIONES: F = FORTALEZA OM = OPORTUNIDAD DE MEJORA NC = NO CONFORMIDAD O = OBSERVACION					
FIRMA AUDITOR LIDER:		FIRMA AUDITOR:		FIRMA AUDITADO:	



REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No: 001

FECHA: Junio 28 y 29 de 2010

CODIGO: F048-01

PROCESOS AUDITADOS							
NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE	CARGO					
SEPARACION, EMPAQUE Y DESPACHOS	JULIAN CASTELLANOS	VENDEDOR EXTERNO					
AUDITOR LIDER		AUDITOR					
FERNANDO ARISTIZABAL		N.A.					
PERSONAL ENTREVISTADO							
NOMBRE		CARGO					
JULIAN CASTELLANOS		VENDEDOR EXTERNO					
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO				F	OM	NC	O
Plano de la bodega esta desactualizado en cuanto a la ubicación de los productos.						X	
El proceso no tiene registros de acciones preventivas						X	
Se pudo evidenciar en la bodega en mal estado de los siguientes productos:						X	
<ul style="list-style-type: none"> • 2 Bolsas de azúcar rotas • 1 caratula partida de un CD • 1 cuaderno con espiral sucio 						X	
El personal de la bodega tiene conocimientos de los productos y la ubicación de estos.				X			
Se pudo evidenciar que el personal de la bodega y el personal encargado del empaque no hacen la inspección de los productos antes de ser enviados al cliente.						X	
La bodega no tiene identificados las zonas de producto no conforme y producto						X	
Se pudo evidenciar que en los pedidos realizados en el día de hoy tienen pendientes.						X	
CONVENCIONES: F = FORTALEZA OM = OPORTUNIDAD DE MEJORA NC = NO CONFORMIDAD O = OBSERVACION							
FIRMA AUDITOR LIDER:		FIRMA AUDITOR:		FIRMA AUDITADO:			



REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No: 001

FECHA: Junio 28 y 29 de 2010

CODIGO: F048-01

PROCESOS AUDITADOS									
NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE	CARGO							
ADMINISTRACION Y MEJORA DEL SGC	MARIA EMILCE PEREZ M.	COORDINADORA DE CALIDAD							
AUDITOR LIDER		AUDITOR							
FERNANDO ARISTIZABAL		N.A.							
PERSONAL ENTREVISTADO									
NOMBRE		CARGO							
MARIA EMILCE PEREZ MANTILLA		COORDINADORA DE CALIDAD							
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO				F	OM	NC	O		
Se pudo evidenciar que los documentos del SGC no es coherente de acuerdo con el procedimiento de Control de Documentos.						X			
El listado maestro de documentos se encuentra desactualizado						X			
El proceso no tiene registros de sus indicadores						X			
La documentación del SGC no está aprobada por la Gerente y/o encargado						X			
CONVENCIONES: F = FORTALEZA					OM = OPORTUNIDAD DE MEJORA		NC = NO CONFORMIDAD		O = OBSERVACION
FIRMA AUDITOR LIDER:		FIRMA AUDITOR:		FIRMA AUDITADO:					

AUDITORIA No: 001

FECHA: Junio 28 y 29 de 2010

CODIGO: F048-01

PROCESOS AUDITADOS							
NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE	CARGO					
INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	LINA ESCOBAR LOPERA	DIRECTORA ADMINISTRATIVA					
AUDITOR LIDER		AUDITOR					
FERNANDO ARISTIZABAL		N.A.					
PERSONAL ENTREVISTADO							
NOMBRE		CARGO					
LINA ESCOBAR LOPERA		DIRECTORA ADMINISTRATIVA					
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO				F	OM	NC	O
La organización no hace mantenimiento de la infraestructura (espacios, áreas, fugas goteras), etc.						X	
En el formato de la hoja de vida de los equipos no apuntan los mantenimientos correctivos que se hace.						X	
No hay registros de las solicitudes de los mantenimientos a los equipos de cómputo.						X	
Los productos de la bodega se encuentran con polvo y se evidencia desorden						X	
Se pudo evidenciar que la ubicación de los extintores en la bodega no es la más adecuada.						X	
CONVENCIONES: F = FORTALEZA OM = OPORTUNIDAD DE MEJORA NC = NO CONFORMIDAD O = OBSERVACION							
FIRMA AUDITOR LIDER:		FIRMA AUDITOR:		FIRMA AUDITADO:			



REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No: 002

FECHA: Julio 26 y 27 de 2010

CODIGO: F048-01

PROCESOS AUDITADOS							
NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE	CARGO					
GESTION COMERCIAL	HENRY CALDERON	DIRECTOR COMERCIAL					
AUDITOR LIDER		AUDITOR					
FERNANDO ARISTIZABAL		N.A.					
PERSONAL ENTREVISTADO							
NOMBRE		CARGO					
HENRY CALDERON		DIRECTOR COMERCIAL					
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO				F	OM	NC	O
Se pudo evidenciar el manejo mensual de las encuestas, con su respectiva matriz resumen				X			
Se recomienda evaluar cada uno de los indicadores.					X		
Se ha dado solución a quejas y reclamos por parte de los clientes, (Contratación de mensajería interna) para cumplir con los requisitos de los clientes.				X			
Existen solicitudes de crédito y se les realiza su respectivo seguimiento.				X			
CONVENCIONES: F = FORTALEZA OM = OPORTUNIDAD DE MEJORA NC = NO CONFORMIDAD O = OBSERVACION							
FIRMA AUDITOR LIDER:		FIRMA AUDITOR:		FIRMA AUDITADO:			



REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No: 002

FECHA: Julio 26 y 27 de 2010

CODIGO: F048-01

PROCESOS AUDITADOS					
NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE	CARGO			
ADMN. Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	LINA ESCOBAR	DIRECTORA ADMINISTRATIVA			
AUDITOR LIDER		AUDITOR			
FERNANDO ARISTIZABAL		N.A.			
PERSONAL ENTREVISTADO					
NOMBRE		CARGO			
LINA ESCOBAR LOPERA		DIRECTORA ADMINISTRATIVA			
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO					
Se pudo evidenciar que la hoja de vida de la Gerente no existe.		F	OM	NC	O
El personal nuevo cumple con los registros de capacitación de calidad		X			
Se reforzó la comunicación de la política de calidad y la contribución a esta por el personal		X			
En los perfiles de cargo no hay registros sobre el cumplimiento de las habilidades				X	
El proceso tiene un programa de capacitación y ha realizado la eficacia de estas capacitaciones.		X			
El proceso tiene registros de indicadores		X			
CONVENCIONES: F = FORTALEZA OM = OPORTUNIDAD DE MEJORA NC = NO CONFORMIDAD O = OBSERVACION					
FIRMA AUDITOR LIDER:		FIRMA AUDITOR:		FIRMA AUDITADO:	



REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No: 002

FECHA: Julio 26 y 27 de 2010

CODIGO: F048-01

PROCESOS AUDITADOS					
NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE	CARGO			
COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES	HENRY CALDERON	DIRECTOR COMERCIAL			
AUDITOR LIDER		AUDITOR			
FERNANDO ARISTIZABAL		N.A.			
PERSONAL ENTREVISTADO					
NOMBRE		CARGO			
HENRY CALDERON		DIRECTOR COMERCIAL			
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO					
<p>Se adelantó inventario para corregir los descuadres que existían en este, y fue cumplido a satisfacción por todos los empleados.</p> <p>Las Órdenes de compra presentan seguimiento y control sobre las mismas.</p> <p>Mejorar los registros de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Evaluar los indicadores del proceso.</p>		F	OM	NC	O
		X			
		X			
			X		
			X		
CONVENCIONES: F = FORTALEZA OM = OPORTUNIDAD DE MEJORA NC = NO CONFORMIDAD O = OBSERVACION					
FIRMA AUDITOR LIDER:		FIRMA AUDITOR:		FIRMA AUDITADO:	



REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No: 002

FECHA: Julio 26 y 27 de 2010

CODIGO: F048-01

PROCESOS AUDITADOS							
NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE	CARGO					
SEPARACION, EMPAQUE Y DESPACHOS	JULIAN CASTELLANOS	VENDEDOR EXTERNO					
AUDITOR LIDER		AUDITOR					
FERNANDO ARISTIZABAL		N.A.					
PERSONAL ENTREVISTADO							
NOMBRE		CARGO					
JULIAN CASTELLANOS		VENDEDOR EXTERNO					
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO				F	OM	NC	O
Plano de la bodega esta actualizado en cuanto a la ubicación de los productos.				X			
El proceso no tiene registros de acciones preventivas						X	
El personal de la bodega tiene conocimientos de los productos y la ubicación de estos.				X			
Se pudo evidenciar que el personal de la bodega y el personal encargado del empaque manejan el procedimiento del producto no conforme.				X			
CONVENCIONES: F = FORTALEZA OM = OPORTUNIDAD DE MEJORA NC = NO CONFORMIDAD O = OBSERVACION							
FIRMA AUDITOR LIDER:		FIRMA AUDITOR:		FIRMA AUDITADO:			



REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No: 002

FECHA: Julio 26 y 27 de 2010

CODIGO: F048-01

PROCESOS AUDITADOS					
NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE	CARGO			
ADMINISTRACION Y MEJORA DEL SGC	MARIA EMILCE PEREZ M.	COORDINADORA DE CALIDAD			
AUDITOR LIDER		AUDITOR			
FERNANDO ARISTIZABAL		N.A.			
PERSONAL ENTREVISTADO					
NOMBRE		CARGO			
MARIA EMILCE PEREZ MANTILLA		COORDINADORA DE CALIDAD			
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO					
Se revisaron que todos los documentos del SGC fueran coherentes de acuerdo con el procedimiento de Control de Documentos.		F	OM	NC	O
El listado maestro de documentos se encuentra actualizado.		X			
El proceso tiene registros de sus indicadores		X			
CONVENCIONES: F = FORTALEZA OM = OPORTUNIDAD DE MEJORA NC = NO CONFORMIDAD O = OBSERVACION					
FIRMA AUDITOR LIDER:		FIRMA AUDITOR:		FIRMA AUDITADO:	



REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No: 002 FECHA: Julio 26 y 27 de 2010 CODIGO: F048-01

PROCESOS AUDITADOS					
NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE	CARGO			
INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	LINA ESCOBAR LOPERA	DIRECTORA ADMINISTRATIVA			
AUDITOR LIDER		AUDITOR			
FERNANDO ARISTIZABAL		N.A.			
PERSONAL ENTREVISTADO					
NOMBRE		CARGO			
LINA ESCOBAR LOPERA		DIRECTORA ADMINISTRATIVA			
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO					
<p>La organización hizo el llamado a la arrendadora para el mantenimiento de las goteras y fugas de la infraestructura.</p> <p>En el formato de la hoja de vida de algunos equipos no apuntan los mantenimientos correctivos que se hace.</p> <p>Se pudo evidenciar que la ubicación de los extintores en la bodega no es la más adecuada y tener pendiente que están próximos para el cambio.</p>		F	OM	NC	O
			X	X	X
CONVENCIONES: F = FORTALEZA OM = OPORTUNIDAD DE MEJORA NC = NO CONFORMIDAD O = OBSERVACION					
FIRMA AUDITOR LIDER:		FIRMA AUDITOR:		FIRMA AUDITADO:	



INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No 01

FECHA: JUNIO 28 DE 2010

CODIGO: F049-01

EQUIPO AUDITORT

FERNANDO ARISTIZABAL

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Todos los procesos del mapa de procesos.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Documentos del SGC

ASPECTOS FAVORABLES

Gerencia demuestra compromiso con el SGC, apoyando constantemente cada uno de los procesos

ASPECTOS DÉBILES

GESTION GERENCIAL

El portafolio de la organización no está actualizado
No hay registros de acciones correctivas y preventivas
Falta el registro de revisión por la dirección
Falta el cuadro de mando

GESTION COMERCIAL

Se recomienda implementar el indicador: % Cumplimiento de visitas y % de Fidelización
Se pudo evidenciar con las encuestas de satisfacción los clientes se quejan en la demoras en la entregas de los pedidos y pedidos faltantes y la organización no ha realizado gestión de mejora en estos aspectos

ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO

Se pudo evidenciar que las hojas de vida de la Gerente no tiene los registros de educación y formación
En la inducción del personal nuevo no hay registros de capacitación de calidad
En los perfiles de cargo no hay registros sobre el cumplimiento de las habilidades.
Se recomienda implementar con mayor rigor el programa de salud ocupacional.

COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES

El proceso no tiene una metodología clara para hacer la inspección de los productos comprados a los proveedores.
En la Orden de compra No. 1752 pedido de KORE (Factura 331174) con fecha 04 de Junio 2010 no se le hizo la inspección al recibir el pedido.
Se pudo evidenciar que el inventario se encuentra desactualizado
No hay registros de acciones correctivas y preventivas.



INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No 01

FECHA: JUNIO 28 DE 2010

CODIGO: F049-01

SEPARACION, EMPAQUE Y DESPACHOS

Plano de la bodega esta desactualizado en cuanto a la ubicación de los productos.

El proceso no tiene registros de acciones preventivas

Se pudo evidenciar en la bodega en mal estado de algunos productos.

Se pudo evidenciar que el personal de la bodega y el personal encargado del empaque no hacen la inspección de los productos antes de ser enviados al cliente.

La bodega no tiene identificados las zonas de producto no conforme y producto

Se pudo evidenciar que en los pedidos realizados en el día de hoy tienen pendientes.

ADMINISTRACION Y MEJORA DEL SGC

Se pudo evidenciar que los documentos del SGC no es coherente de acuerdo con el procedimiento de Control de Documentos.

El listado maestro de documentos se encuentra desactualizado

El proceso no tiene registros de sus indicadores

La documentación del SGC no está aprobada por la Gerente y/o encargado.

INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

La organización no hace mantenimiento de la infraestructura (espacios, áreas, fugas goteras), etc.

En el formato de la hoja de vida de los equipos no apuntan los mantenimientos correctivos que se hace.

No hay registros de las solicitudes de los mantenimientos a los equipos de cómputo.

Los productos de la bodega se encuentran con polvo y se evidencia desorden

Se pudo evidenciar que la ubicación de los extintores en la bodega no es la más adecuada.

CONCLUSIÓN GENERAL

La organización debe hacer énfasis en hacer uso adecuado de cada una de las herramientas que proporciona el SGC, implementar acciones correctivas y preventivas y que estas sean cerradas, adicionalmente que realice las respectivas mediciones de los indicadores.

AUDITOR LIDER:
FERNANDO ARISTIZABAL

FIRMA AUDITOR LIDER:



INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No 02

FECHA: JULIO 28 DE 2010

CODIGO: F049-01

EQUIPO AUDITORT

FERNANDO ARISTIZABAL

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Todos los procesos del mapa de procesos.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Mantenimiento y seguimiento del SGC

ASPECTOS FAVORABLES

Gerencia demuestra compromiso con el SGC, apoyando constantemente cada uno de los procesos

ASPECTOS DÉBILES

GESTION GERENCIAL

El portafolio de la organización está en proceso de mejora y actualización.
No hay registros suficientes de acciones correctivas y preventivas

GESTION COMERCIAL

El portafolio de la organización está en proceso de mejora y actualización.
No hay registros suficientes de acciones correctivas y preventivas

ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO

Se pudo evidenciar que la hoja de vida de la Gerente no existe.
En los perfiles de cargo no hay registros sobre el cumplimiento de las habilidades

COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES

Mejorar los registros de acciones correctivas y preventivas.
Evaluar los indicadores del proceso.

SEPARACION, EMPAQUE Y DESPACHOS

El proceso no tiene registros de acciones preventivas

INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

En el formato de la hoja de vida de algunos equipos no apuntan los mantenimientos correctivos que se hace.
Se pudo evidenciar que la ubicación de los extintores en la bodega no es la más adecuada y tener pendiente que están próximos para el cambio.



INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No 02

FECHA: JULIO 28 DE 2010

CODIGO: F049-01

CONCLUSIÓN GENERAL

Se recomienda realizar las correcciones en los todos los procesos para estar preparados en un 100% para la etapa 1 y 2 de la auditoria de certificación.

AUDITOR LIDER:
FERNANDO ARISTIZABAL

FIRMA AUDITOR LIDER:

OBJETIVO GENERAL: VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NTC-9001-2008 PARA LOGRAR LA CERTIFICACION EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

AÑO	2010											
MESES	JUNIO			JULIO			AGOSTO			AGOSTO		
PROCESOS A AUDITAR	SEMANA	EQUIPO AUDITOR	TIPO DE AUDITORIA	SEMANA	EQUIPO AUDITOR	TIPO DE AUDITORIA	SEMANA	EQUIPO AUDITOR	TIPO DE AUDITORIA	SEMANA	EQUIPO AUDITOR	TIPO DE AUDITORIA
GESTION GERENCIAL	5	6	1	4	6	1	1	6	3	2	6	5
GESTION COMERCIAL	5	6	1	4	6	1	1	6	3	2	6	5
ADMN Y MEJORA DEL SGC	5	6	1	4	6	1	1	6	3	2	6	5
COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES	5	6	1	4	6	1	1	6	3	2	6	5
EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS	5	6	1	4	6	1	1	6	3	2	6	5
ADMN Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	5	6	1	4	6	1	1	6	3	2	6	5
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	5	6	1	4	6	1	1	6	3	2	6	5
PROGRAMADAS												
EJECUTADAS												

RECURSOS REQUERIDOS

CAPACITACIÓN AUDITORES			
HOSPEDAJE, TRANSPORTE			
SUBCONTRATACIÓN AUDITORES			
OTROS			
TOTAL			

CONVENCIONES

TIPOS DE AUDITORIA:	1 = AUDITORIA INTERNA 4 = AUDITORIA A PROVEEDORES	2 = AUDITORIA DE SEGUIMIENTO 5 = AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN	3 = PREAUDITORIA
AUDITORES:	1 = Natalia Escobar Lopera*	2 = Henry Calderon	3 = Lina Escobar Lopera
AUDITOR LIDER *	4 = María Emilce Pérez Mantilla	5 = Julian Castellanos	6 = Externo
ELABORO:	Coordinador de Calidad		APROBÓ: Gerencia

PLAN DE AUDITORIA DE CALIDAD

PROCESO(S) POR AUDITAR: TODOS	
REPRESENTANTE: NATALIA ESCOBAR L.	CARGO: GERENTE
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Establecer la planificación, implementación y ejecución al S.G.C	
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica para la revisión del S.G.C a los diferentes procesos de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.	
CRITERIOS DE LA AUDITORIA: Políticas, Procedimientos, Reglamentos y requisitos del S.G.C	
FECHA Y LUGAR DE LA AUDITORIA: Sede Administrativa: Calle 48 No.22-56 Bucaramanga. Junio 23 de 2010	
AUDITOR LIDER: FERNANDO ARISTIZABAL	AUDITORES: FERNANDO ARISTIZABAL

ENTREVISTAS

FECHA	HORA	PROCESOS POR AUDITAR	AUDITOR	NOMBRE Y CARGO
Junio 28/2010	8:00AM	GESTION GERENCIAL	FERNANDO ARISTIZABAL	NATALIA ESCOBAR Gerente
Junio 28/2010	9:00AM	GESTION COMERCIAL	FERNANDO ARISTIZABAL	HENRY CALDERON Director Comercial
Junio 28/2010	2:00PM	COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES	FERNANDO ARISTIZABAL	HENRY CALDERON Director Comercial
Junio 28/2010	4:00PM	SEPARACION, EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS	FERNANDO ARISTIZABAL	JULIAN CASTELLANOS Vendedor Externo
Junio 29/2010	3:00PM	ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	FERNANDO ARISTIZABAL	LINA MARIA ESCOBAR Directora Administrativa
Junio 29/2010	4:00PM	MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	FERNANDO ARISTIZABAL	LINA MARIA ESCOBAR Directora Administrativa
Junio 29/2010	5:00PM	ADMINISTRACION Y MEJORA DE LA CALIDAD	FERNANDO ARISTIZABAL	MARIA EMILCE PEREZ Coordinadora de Calidad

PREPARÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: GERENCIA	FECHA: JUNIO 23 DE 2010
---	----------------------------	-----------------------------------

PLAN DE AUDITORIA DE CALIDAD

PROCESO(S) POR AUDITAR: TODOS	
REPRESENTANTE: NATALIA ESCOBAR L.	CARGO: GERENTE
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Mantenimiento al S.G.C	
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica para la revisión del S.G.C a los diferentes procesos de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.	
CRITERIOS DE LA AUDITORIA: Políticas, Procedimientos, Reglamentos y requisitos del S.G.C	
FECHA Y LUGAR DE LA AUDITORIA: Sede Administrativa: Calle 48 No.22-56 Bucaramanga. Julio 26 de 2010	
AUDITOR LIDER: FERNANDO ARISTIZABAL	AUDITORES: FERNANDO ARISTIZABAL

ENTREVISTAS

FECHA	HORA	PROCESOS POR AUDITAR	AUDITOR	NOMBRE Y CARGO
Junio 26/2010	8:00AM	GESTION GERENCIAL	FERNANDO ARISTIZABAL	NATALIA ESCOBAR Gerente
Junio 26/2010	9:00AM	GESTION COMERCIAL	FERNANDO ARISTIZABAL	HENRY CALDERON Director Comercial
Junio 26/2010	2:00PM	COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES	FERNANDO ARISTIZABAL	HENRY CALDERON Director Comercial
Junio 26/2010	4:00PM	SEPARACION, EMPAQUE Y DESPACHO DE PRODUCTOS	FERNANDO ARISTIZABAL	JULIAN CASTELLANOS Vendedor Externo
Junio 27/2010	3:00PM	ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	FERNANDO ARISTIZABAL	LINA MARIA ESCOBAR Directora Administrativa
Junio 27/2010	4:00PM	MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	FERNANDO ARISTIZABAL	LINA MARIA ESCOBAR Directora Administrativa
Junio 27/2010	5:00PM	ADMINISTRACION Y MEJORA DE LA CALIDAD	FERNANDO ARISTIZABAL	MARIA EMILCE PEREZ Coordinadora de Calidad

PREPARÓ: COORDINADOR DE CALIDAD	APROBÓ: GERENCIA	FECHA: JULIO 23 DE 2010
---	----------------------------	-----------------------------------



ACTA DE REVISION POR LA DIRECCIÓN No. 01

FECHA: JUNIO 30 DEL 2010

INTEGRANTES

NATALIA ESCOBAR LOPERA
HENRY CALDERON
LINA ESCOBAR LOPERA
JULIAN CASTELLANOS
MARIA EMILCE PEREZ MANTILLA

Se desarrollo el siguiente Orden del Día

1) RESULTADOS DE AUDITORÍAS:

Se informó que la Auditoria Interna programada fue realizada en su totalidad. Se presentaron 27 No conformidades. La auditoria tuvo un buen desarrollo ya que hubo colaboración y buena disposición por parte de los participantes y se cumplieron los objetivos propuestos. (Ver informe final de auditoría Interna No.01 DEL 28 y 29 DE JUNIO. DEL 2010)

2) RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

En el proceso de Gestión Comercial, se encuentran definidos los formatos de encuesta del programa de calidad el cual mide la satisfacción de cliente como uno de los instrumentos para evidenciar la retroalimentación del cliente.

Las encuestas realizadas dieron resultados muy positivos ya que muestran a Junio 30 del 2.010 un puntaje de calificación del 4.4 de satisfacción de los clientes, hasta el punto de obtener comentarios exaltando nuestra labor y la calidad de nuestros servicios que ofrece la organización. Este proceso conllevó a una inversión en la contratación de personal nuevo, para brindar un mejor servicio a la entrega de productos (mensajeros).

Posteriormente se adelantaron proyectos de actualización en busca de la satisfacción del cliente.

3) DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Los responsables de cada proceso mostraron los resultados de los indicadores de gestión, los cuales fueron calificados en el cuadro de mando determinando el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad.

Ver anexo de los indicadores de gestión:

-Indicadores del proceso Gestión Comercial

1. Cumplimiento y efectividad de las visitas realizados a los clientes.
2. Devoluciones.
3. Satisfacción al cliente.
4. Ventas Mensuales.

**ACTA DE REVISION POR LA DIRECCIÓN
No. 01**

-Indicadores del proceso Administración y formación del recurso humano

1. Desempeño
2. Eficacia del programa de entrenamiento.

-Indicadores del proceso Compras y manejo de proveedores

1. Calificación de proveedores.
2. Días de inventario.

-Indicadores del proceso Infraestructura y mantenimiento de equipos

1. % de cumplimiento del plan de mantenimiento

-Indicadores del proceso Gestión Gerencial

1. Porcentaje de eficacia del sistema de gestión de calidad

-Indicadores del proceso Administración y Mejora del SGC

1. Cierre de acciones correctiva
2. Cierre de acciones preventivas
3. Cumplimiento de programas de auditorias
4. Promedio de no conformidades del SGC detectadas en auditorias
5. Avance del programa de mantenimiento del SGC

-Indicadores del proceso Separación, empaque y despachos.

1. % Pedidos con faltantes
2. Pedidos con errores por despachos.
3. PNC detectado en la separación y/o despachos.

4) ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

A través de toda la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en este año se han generado alrededor de 27 acciones correctivas y 15 acciones preventivas. Se encuentran cerradas 23 acciones correctivas y 15 acciones preventivas.

5) ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Por tratarse de ser ésta la primera revisión por la dirección, no existen acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.

6) CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Desde ningún proceso se evidenciaron necesidades de cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de Calidad.

7) RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Ver cuadro de Actividades de mejora – responsables y necesidad de recursos.

8) LA MEJORA DEL PRODUCTO EN RELACIÓN CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE

Ver cuadro de Actividades de mejora – responsables y necesidad de recursos.

ACTA DE REVISION POR LA DIRECCIÓN
No. 01

9) RESULTADOS DE LA REVISIÓN (NECESIDADES DE RECURSOS)

CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS Cumpliéndose en un 100 %

CIERRE DE ACCIONES PREVENTIVAS. Cumpliéndose en un 100%

CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS DE AUDITORIAS. Cumpliéndose en un 100 %

NUMERO DE NO CONFORMIDADES DEL SGC EN AUDITORIAS. Cumpliéndose en un 43%

CALIFICACION DE PROVEEDORES. Cumpliéndose en un 70%

SATISFACCION DEL CLIENTE. Cumpliéndose en un 81%

VENTAS MENSUALES Cumpliéndose en un 100%

CUMPLIMIENTO DE PLAN DE MANTENIMIENTO Cumpliéndose en un 70%

CUMPLIMIENTO DE PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO Cumpliéndose en un 80%

PROMEDIO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO. Cumpliéndose en un 40%

Para una eficacia del S.G.C. del: 81%

Encontrándose que en el desempeño alcanzamos la meta con una tendencia a mejorar.

Lo que demuestra que el S.G.C. esta siendo Eficaz para dar cumplimiento y satisfacción a los clientes de la organización.

Actividades de mejora – responsables y necesidad de recursos.

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA
CALIDAD	Mantener y mejorar el sistema de calidad	Coordinador De calidad	Económicos	Seguim.Diciembre/ 2010
	Implementar auditoria sorpresa		Humanos	Seguim.Diciembre/ 2010
COMPRAS	Programar auditorias a nuestros principales Proveedores	Coordinador De calidad	Humanos	Seguim.Diciembre/ 2010
GERENCIAL	Ampliar nuestro mercado.	Gerente	Económico Humanos	Seguim.Diciembre/ 2010

**ACTA DE REVISION POR LA DIRECCIÓN
No. 01**

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA
COMERCIAL	Crear pagina web actualizada con la nueva razón social	Director Comercial	Económicos	Segulm.Diciembre/ 2010
	Crear nuevas fuerzas de ventas		Humanos	Segulm.Diciembre/ 2010
TALENTO HUMANO	Capacitar y comprometer a todo el equipo en mejora del SGC. Reestructurar el equipo vigia	Director Administrativo	Humanos	Segulm.Diciembre/ 2010
INFR. Y MANT. DE INSTAL.	Mejora física de vehículos de la empresa Implementar el proyecto de las 5 eses	Director Administrativo	Económico Humanos	Segulm.Diciembre/ 2010
SEPARACION EMPAQUE Y DESPACHOS	Mejorar el embalaje de los productos Implementar el proyecto de las 5 eses	Director Administrativo	Económico Humanos	Segulm.Diciembre/ 2010

10) REVISION DE LA POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

POLITICA DE CALIDAD ACTUAL

Didáctica Suministros S.A. tiene como política de Calidad, garantizar el cumplimiento oportuno de los requisitos del cliente, siendo solución integral a las necesidades de suministros empresariales relativos a útiles de oficina, equipos de oficina, tecnología, aseo y cafetería; para ello cuenta con un personal calificado que presta sus servicios con amabilidad y asesoría profesional, optimizando sus recursos de una manera eficiente y comprometido a mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

La alta dirección procedió a realizar la revisión de la política de calidad teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Es adecuada al propósito de la organización: **SI**
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. : **SI**
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad: **SI**
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización: **SI**.

ACTA DE REVISION POR LA DIRECCIÓN
No. 01

- e) Es revisada para su continua adecuación. **SI.**
- f) Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad: **SI**

De acuerdo a lo anterior se mantienen la política y los objetivos de calidad establecidos y aprobados en el manual de calidad del 10 de Mayo del 2010.

Habiéndose tratado los temas anteriores y definiéndose responsables para cada una de las actividades de mejoramiento se termina la revisión por la dirección.

NATALIA ESCOBAR LOPERA
HENRY CALDERON
LINA ESCOBAR LOPERA
JULIAN CASTELLANOS
MARIA EMILCE PEREZ MANTILLA

ANEXO J SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA / MEJORA No: ____
(RUTA DE LA CALIDAD)

FASE I : DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD Y ANALISIS DE CAUSAS			
FECHA: / / ORIGEN: AUDITORIA ____, QUEJARECLAMO ____, REV DIRECCIÓN ____, ANÁLISIS INDICADORES ____, AUTOEVALUACION DEL PROCESO ____, <small>EVALUACIÓN COMPETENCIA ____, EVALUACIÓN PROVEEDORES ____, GESTION DE RIESGOS ____, OTRO: _____</small>			
TIPO DE ACCION	CORRECCION	ACC. CORRECTIVA	ACC. PREVENTIVA
DETECTADO POR:			PROCESO RESPONSABLE
LIDER DE LA SOLUCION:	FIRMA:		
1	DESCRIPCION DE: NO CONFORMIDAD EXISTENTE __ / RIESGO POTENCIAL __ / SITUACION ACTUAL _____		2
		EQUIPO DE TRABAJO	
3	EVIDENCIAS	4	CAUSAS
5 CORRECCION INMEDIATA / MEJORA PROPUESTA			

6 FASE II : PLAN DE ACCION PARA EVITAR QUE SE PRESENTE LA NO CONFORMIDAD / PARA MEJORAR				
#	ACTIVIDADES	RESPONSABLE. EJECUCION	FECHA IMPLEMENTACION	7 EVIDENCIA Y VERIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES
8 ACTIVIDADES DE ESTANDARIZACION				
¿ Se requiere crear o cambiar documentos para estandarizar? SI _____, NO _____				
¿ Cual (s) documentos Cambia(n) y/o se debe(n) crear?				
9 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS				
FIRMA DE VERIFICACIÓN Y CIERRE (COORD. CALIDAD / AUD INTERNO):			FECHA DE CIERRE:	

ANEXO K FORMULARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN



FORMULARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Página 1 de 7

La información que se incluya en este formulario es confidencial y tiene el propósito de conocer las características de su organización y de su sistema de gestión, con el fin de presentar una propuesta adecuada con las necesidades específicas de su organización. La oportunidad y exactitud en la información declarada permitirá planificar las actividades necesarias para la prestación del servicio.

IMPORTANTE: POR FAVOR TENER EN CUENTA QUE SÓLO SE DEBEN DILIGENCIAR LOS ESPACIOS CORRESPONDIENTES A LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN EL NUMERAL 3 DE ESTE FORMULARIO.

1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN :			
Razón Social	DIDACTICA SUMINISTROS S.A.		
Dirección para correspondencia	Calle 48 No.22-56		
Teléfono / Fax	6422121		
Sitio Web	www.papeleriadidactica.com		
Ciudad	Bucaramanga	País	Colombia
Gerente, Director o Representante legal	NATALIA ESCOBAR LOPERA		
Correo electrónico	papdidactica@yahoo.com		
Teléfono:	6422121 - 3158141780		
Información sobre la identificación tributaria (NIT) o equivalente	890.209.654-6		

2 INFORMACION DEL REPRESENTANTE DESIGNADO POR LA DIRECCION.			
Nombre	NATALIA ESCOBAR LOPERA		
Cargo	GERENTE		
Correo electrónico	papdidactica@yahoo.com		
Teléfono	6422121		
Dirección	Calle 48 No.22-56		
Ciudad	Bucaramanga	País	Colombia

3 REQUISITOS PARA LA CERTIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION Y SERVICIO SOLICITADO.

Favor indicar con (X), el (los) servicio(s) de certificación de sistema de gestión solicitado(s).

REQUISITOS		REQUISITOS	
ISO 9001	X	ISO 28000	
ISO 14001		NTCGP 1000 (Colombia)	
OHSAS 18001		NCh 2728	
ISO 22000 (incluye plan APPCC)		NCh 2909	
ISO 27001		NTC 5555	
ISO 13485		ISO/TS 22002-1	
Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos APPCC (HACCP)		Responsabilidad Integral (Colombia)	

Para los espacios en este formulario que no sean completados, se solicita colocar las letras N.A. (No aplicable).

4. INFORMACION DEL SISTEMA DE GESTION.

4.1 DESCRIPCION DE PROCESOS Y PRODUCTOS / SERVICIOS

Describa en espacio de "Alcance propuesto", el alcance previsto del sistema de gestión para la certificación en términos de los procesos del negocio o los procesos de realización (los orientados al cliente) o misionales incluyendo las categorías genéricas de producto (materiales o servicios o software) y si es pertinente el mercado al cual se orienta.

Ejemplos:

- a. Diseño, manufactura, instalación y servicio de mantenimiento de refrigeradores para uso domestico e industrial.
- b. Producción y venta de tubería termoplástica para agua y gas.
- c. Diseño y prestación de servicio de pensiones voluntarias.

Nota: Favor tenga en cuenta que esta será la descripción del alcance que aparecerá en el Certificado otorgado por ICONTEC.

El alcance propuesto puede ser modificado como resultado de la auditoria etapa I.

Alcance propuesto*:

El alcance del S.G.C. de **DIDACTICA SUMINISTROS S.A.** aplica para la Prestación del *Servicio de Comercialización y Distribución de suministros empresariales en las líneas de papelería, tecnología, cafetería y aseo.*

4.2 PRINCIPALES TIPOS DE CLIENTES (Ej.: Sector Petrolero, Sector Automotriz, Empresa de Ingeniería, etc.)

EMPRESAS EN GENERAL

4.3 INFORMACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES.

Por favor indicar en la siguiente tabla los requisitos legales y reglamentarios pertinentes para el alcance del sistema de gestión solicitado. (Por ejemplo: Buenas Prácticas de Manufactura, Reglamentos Técnicos, Leyes, Decretos, etc.)

Si es aplicable, incluya la relación de las licencias o permisos que requiere la Organización para el desarrollo de las actividades incluidas en el alcance del sistema de gestión propuesto.

Requisitos Legales y/o Reglamentarios pertinentes	
Tipo de documento (Ley, Decreto, Resolución, etc.)	Número y año
N.A.	N/A

Para los espacios en este formulario que no sean completados, se solicita colocar las letras N.A. (No aplicable).

--	--

4.4 INFORMACIÓN DE LAS AUTORIZACIONES EMITIDAS POR LA AUTORIDAD COMPETENTE.

Si es aplicable, relacione y adjunte las autorizaciones (licencias, habilitaciones o permisos que requiere la Organización para el desarrollo de las actividades incluidas en el alcance del sistema de gestión propuesto) que evidencien el cumplimiento de los requisitos indicados en el numeral 4.3. *(Esta información es muy importante ya que al no tener vigentes licencias, habilitaciones u otros permisos de carácter obligatorio, las actividades de auditoría podrían verse afectadas).*

4.5 INFORMACIÓN ACERCA DE LA ENTIDAD CONSULTORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN O MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

Si la organización contrató servicios de un consultor o empresa de consultoría para la implementación o mantenimiento del sistema de gestión, por favor indique el nombre de la empresa y las personas contratadas

Nombre de la entidad	NTC CONSULTORES
Consultor(es)	FERNANDO ARISTIZABAL

4.6 INFORMACIÓN DE LOS SITIOS PERMANENTES CUBIERTOS POR LA SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN.

Indique la dirección completa y número de personas de cada uno de los sitios que están cubiertos por el alcance del sistema de gestión, indicando las actividades que se realizan en cada uno de ellos. (Incluya un anexo con los datos de los sitios, si es necesario)

SITIOS Lista de direcciones de todos los sitios a ser certificados	TIPO DE PERSONAL VINCULADO BAJO CUALQUIER MODALIDAD (INCLUYE TIEMPO COMPLETO, MEDIO TIEMPO, DE TEMPORADA, EN MISION Y CONTRATISTAS)	TOTAL	TURNOS (número de turnos)	Listar los principales procesos o funciones que se llevan a cabo en el sitio (Actividades del alcance, ver el numeral 4.1)
Sitio 1: Dirección: Calle 48 No.22-56	Administrativo y Gerencial	3	1	<ul style="list-style-type: none"> • GESTION GERENCIAL • GESTION COMERCIAL • ADMINISTRACION Y MEJORA DEL SGC • COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES • SEPARACION, EMPAQUE Y DESPACHOS • ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO • MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS
	Operativo	13	1	
Sitio 2: Dirección:	Administrativo y Gerencial	N/A		
	Operativo	N/A		
Sitio 3: Dirección:	Administrativo y Gerencial	N/A		
	Operativo	N/A		

Para los espacios en este formulario que no sean completados, se solicita colocar las letras N.A. (No aplicable).

5 INFORMACION ESPECIFICA POR ESQUEMA

Esta sección debe ser completada de acuerdo con la solicitud presentada en el numeral 3 de este formulario.

5.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001; ISO 13485; NTCGP 1000; NCh 2728; NTC 5555)

5.1.1 PROCESOS DE ORIGEN EXTERNO		SI	NO
Para Sistema de Gestión de Calidad con el alcance propuesto en el numeral 4.1, ¿Se han determinado procesos de origen externo o subcontratado?			X
En caso afirmativo, indique cuales:			
#	PROCESO	ACTIVIDADES	
1			
2			
3			
4			

5.1.2 EXCLUSIONES JUSTIFICADAS

Por favor indicar los requisitos de la norma solicitada, excluidos por la Organización para su Sistema de Gestión de la Calidad y la justificación para dichas exclusiones de acuerdo con los criterios establecidos en el numeral 1.2 de la norma.

REQUISITO	JUSTIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 7.3 Diseño y desarrollo 	Este numeral de la norma no es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad de SUMINISTROS DIDACTICA debido a que la organización no diseña ni desarrolla un servicio ya que su razón de ser es la Comercialización en suministros de papelería y productos afines.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición: 	Para la comercialización de suministros empresariales no se requieren equipos de medición para verificar la conformidad del servicio ofrecido por la empresa. Esta exclusión no afecta la capacidad de la empresa para cumplir con los requisitos especificados
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	▪
Observaciones de la empresa:	

5.2 SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL (ISO 14001)

Describa para cada uno de los sitios los aspectos e impactos significativos asociados con las actividades desarrolladas por la organización para cada uno de los sitios incluidos en el alcance de la certificación

SITIOS Y DIRECCIÓN	Listar los principales aspectos e impactos asociados con las actividades del alcance, ver el numeral 4.1

Para los espacios en este formulario que no sean completados, se solicita colocar las letras N.A. (No aplicable).

--	--

5.3 SISTEMAS DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (OHSAS 18001)

Describa para cada uno de los sitios los peligros y riesgos para la seguridad y salud ocupacional asociados con las actividades desarrolladas por la organización para cada uno de los sitios incluidos en el alcance de la certificación

SITIOS Y DIRECCION	Listar los principales peligros y riesgos asociados con las actividades incluidas en el alcance, ver el numeral 4.1

5.4 SISTEMAS DE GESTION DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS (ISO 22000) o requisitos APPCC o ISO/TS 22002-1

Describa para cada uno de los sitios los peligros para la inocuidad de los alimentos

SITIOS Y DIRECCION	Listar los principales peligros para la inocuidad de los alimentos, ver el numeral 4.1	Número de Planes APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos - HACCP)	Lineas de producto

5.5 SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (ISO/IEC 27001)

Describa para cada uno de los sitios los riesgos significativos para la seguridad de la información para cada uno de los sitios incluidos en el alcance de la certificación

SITIOS Y DIRECCION	Listar los principales riesgos para la seguridad de la Información para las actividades incluidas en el alcance, ver el numeral 4.1

5.6 SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA CADENA DE SUMINISTRO (ISO 28000)

Para los espacios en este formulario que no sean completados, se solicita colocar las letras N.A. (No aplicable).

Describa para cada uno de los sitios las amenazas y riesgos para la seguridad en la cadena de suministro en cada uno de los sitios incluidos en el alcance de la certificación	
SITIOS Y DIRECCION	Listar las amenazas y riesgos para la seguridad en la cadena de suministro para las actividades incluidas en el alcance, ver el numeral 4.1
Sitio 2: Dirección:	

6. INFORMACIÓN ESPECIFICA PARA SISTEMA DE GESTION INTEGRADA

Su organización ha implementado el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con un modelo de sistema de gestión integrada?	SI	NO
SGL: Sistema de Gestión Integrada, es aquel que tiene la misma orientación estratégica, comparte los mismos objetivos y, en sus procesos se gestiona el cumplimiento simultáneo de <u>dos o más</u> referenciales de sistemas de gestión soportados en la misma documentación. Esta condición de integración la verificará ICONTEC antes de establecer una propuesta del servicio, con el fin de adecuarse a las condiciones reales del Sistema de Gestión de la Organización.		
Favor indicar con (X), cuales requisitos incluye su sistema de gestión integrado:		
REQUISITOS		REQUISITOS
ISO 9001		ISO 28000
ISO 14001		NTCGP 1000 (Colombia)
OHSAS 18001		NCh 2728
ISO 22000		NTC 5555
ISO 27001		ISO 13485

7. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

Por este medio declaro que la información suministrada es cierta y válida y que la organización cumple con todos los requisitos legales aplicables, de acuerdo con la jurisdicción del país donde esta ubicada o donde suministra sus productos o servicios.

Nombre Gerente General ó Representante de la Dirección. _____

8. DOCUMENTOS ANEXOS

DOCUMENTO	SI	NO
Licencias, habilitaciones o permisos que requiere la Organización para el desarrollo de las actividades incluidas en el alcance del sistema de gestión propuesto.		
Otros (especifique):		

9. PREAUDITORIA	SI	NO
Desea recibir un servicio de preauditoria antes de iniciar el proceso de		X

Para los espacios en este formulario que no sean completados, se solicita colocar las letras N.A. (No aplicable).



**FORMULARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

certificación del sistema de gestión

Espacio Reservado para ICONTEC				
Fecha de Recepción	Responsable de la verificación de la información del solicitante para la revisión del contrato: Nombre y Firma del Ejecutivo de Cuenta	Fecha de verificación:	SECTOR IAF	Categorías de Producto (Solamente para Sistema de Gestión de Inocuidad de los alimentos)
Numero efectivo de personas				
Nota: Si se recibió este formulario por medio electrónico, sin la firma de un representante autorizado de la organización, la verificación de la información se realizó en forma presencial o telefónica en la fecha: _____				

Para los espacios en este formulario que no sean completados, se solicita colocar las letras N.A. (No aplicable).

ANEXO L INSTRUCTIVOS DE LOS PROCESOS

	ENTRENAMIENTO Y EVALUACION DEL ENTRENAMIENTO	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I022-02
	ELABORO: DPTO. TALENTO HUMANO	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Establecer la metodología para determinar las necesidades de entrenamiento su planificación y evaluación de su eficacia con el fin de lograr, mantener y mejorar la competencia del talento humano de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

2. ALCANCE.

Este instructivo aplica para todas las personas que trabajan en la empresa, o van a ingresar y especialmente a aquellas cuyo trabajo incide directamente con la calidad del servicio y con el correcto funcionamiento del Sistema de Calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

3. DEFINICIONES

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2005

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

4.1 IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

Cada vez que suceden cambios en la organización, Ingreso de personal nuevo, promociones de personal, compra de equipos especiales, modificaciones en el sistema de calidad, evaluación del desempeño, evaluación de la competencia del personal surgen necesidades de capacitación y entrenamiento, el cual será coordinado por el jefe del área y el Gerente, para esto se diligencia formato "Solicitud de Capacitación o Entrenamiento".

El entrenamiento básico requerido para el personal nuevo de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. es el siguiente:

CARGO	TIPO DE ENTRENAMIENTO
TODOS LOS CARGOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ POLITICA DE CALIDAD ✓ NORMAS ISO 9000, CON ÉNFASIS EN EL MODELO ISO 9001 VERSION 2008 ✓ MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD ✓ MANUALES DE INSTRUCCIONES DE LOS PROCESOS (Cuando aplique) ✓ REGISTROS (Cuando aplique) ✓ ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO *

El entrenamiento básico para el personal en el puesto de trabajo es el siguiente:

CARGO	TIPO DE ENTRENAMIENTO
PERSONAL ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento de la logística del área ✓ Conocimiento de documentos (Listados, formatos, registros, etc.) ✓ Manejo de módulos asignados en el sistema de cómputo. ✓ Capacitación por parte de su Jefe Inmediato.
VENEDORES, TELEMERCADERISTAS Y SERVICIO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento y entrega de política de calidad de la empresa. ✓ Conocimiento de documentos (listados, formatos, registros, etc). ✓ Capacitación por parte de su Jefe Inmediato. ✓ Entrega de listas de precios actualizadas.
MENSAJERO Y CONDUCTOR	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento y entrega de política de calidad de la empresa. ✓ Entrega y conocimiento de vehículo a utilizar. ✓ Conocimiento de documentos.

El anterior entrenamiento se registra en el formato "Inducción del personal nuevo o promovido".

Si en el desempeño de las labores diarias se detecta que algún o algunos trabajadores requieren de un entrenamiento específico que logre, mantenga o mejore la competencia dicho entrenamiento debe ser coordinado entre el jefe del área y el Gerente, mediante el formato "Solicitud de Capacitación o Entrenamiento", el cual es coordinado e incluido en el formato "Plan de entrenamiento".

4.2 COORDINACIÓN DE LA CAPACITACION O ENTRENAMIENTO

Si el entrenamiento es requerido para personal nuevo o promovido este se coordinará y realizará de acuerdo con el Instructivo "Inducción de personal nuevo o promovido".

De acuerdo a las necesidades de entrenamiento que vayan surgiendo el Gerente y/o a quien el delegue realiza en el formato "plan de entrenamiento".

De acuerdo con dicho plan de entrenamiento se van coordinando los cursos y/o capacitaciones requeridas con las entidades externas y/o internas según sea necesario.

4.3 REGISTROS DEL ENTRENAMIENTO

Cuando el entrenamiento es Interno se mantendrán las listas de asistencia al entrenamiento en el formato "Minuta Reunión / Capacitación".

Cuando el entrenamiento es externo se mantendrán en la hoja de vida de los trabajadores los certificados emitidos por la entidad que realizó el entrenamiento.

4.4 EVALUACION DEL ENTRENAMIENTO (conocimientos generales)

Cuando el entrenamiento es Interno el Capacitador determina si requiere evaluar los conocimientos formulando algunas preguntas o pruebas correspondientes al entrenamiento realizado, esto lo hace en el formato "Evaluación del entrenamiento impartido". (Primera hoja preguntas y respuestas, segunda hoja comentarios para aportes de mejora del entrenamiento).

Cuando el entrenamiento es externo el trabajador capacitado llenará el formato "Evaluación del entrenamiento impartido", (en su primera hoja con un resumen de lo principal del entrenamiento, segunda hoja comentarios para aportes de mejora del entrenamiento.)

Las evaluaciones realizadas se mantendrán en la hoja de vida de los trabajadores.

4.5 EVALUACION DE LA EFICACIA DEL ENTRENAMIENTO

El Jefe de cada área será el encargado de evaluar la eficacia del entrenamiento al hacer la "Evaluación del desempeño del personal" en el formato, teniendo en cuenta si el entrenamiento que ha recibido su personal a cargo durante el periodo a evaluar ha servido para mejorar el desempeño del trabajador evaluado.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO-9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2.2 Competencia, Toma de conciencia y Formación de la NTC-ISO-9001:2008.

ENTRENAMIENTO Y EVALUACION DEL ENTRENAMIENTO


CODIGO: 1022-02

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	10/05/2010	
ADMINISTRACION Y MEJORA DEL SGC	10/05/2010	

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	30/11/2008	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I023-02
	ELABORO: DPTO. TALENTO HUMANO	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Establecer la metodología para evaluar periódicamente el desempeño del personal de la Empresa, con el fin de conocer los resultados en el desempeño personal y determinar acciones de mejoramiento.

2. ALCANCE.

Este instructivo aplica para todas las personas que trabajan en la empresa, o van a ingresar y especialmente a aquellas cuyo trabajo incide directamente con la calidad del producto y con el correcto funcionamiento del Sistema de Calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

3. DEFINICIONES

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Desempeño Sobresaliente: Persona altamente comprometida con la Organización, aprovecha al máximo su tiempo de trabajo. Muy organizado, plantea ideas constantemente que ayudan a mejorar su trabajo. Tiene gran sentido de pertenencia y se esmera por hacer las cosas bien desde un principio. Contribuye a mantener un buen ambiente de trabajo. Es cuidadoso con los bienes y recursos de la Empresa. Es un apersona cuyos logros están por encima de lo esperado. (Calificación equivalente a 5)

Desempeño Satisfactorio: Es una persona eficiente que se esmera en cumplir sus deberes, organizada aprovecha su tiempo de trabajo, cumple a cabalidad las funciones que se le asignan, colabora en mantener un adecuado ambiente laboral, mantiene sus uniformes de trabajo en buen estado, es responsable y los compromisos que adquiere y los cumple dentro de los tiempos estipulados. (Calificación equivalente entre el rango de 4 a 4.9)

Desempeño Aceptable: Es una persona medianamente comprometida, realiza sus funciones de acuerdo a los parámetros normales del cargo, cumple con su horario de trabajo, el grado de esfuerzo es el normal para su cargo. (Calificación equivalente entre el rango de 3.3 a 3.9)

Desempeño Inferior al nivel requerido: Persona con un bajo desempeño para el nivel requerido de su cargo, es impuntual con los horarios establecidos, la calidad en su trabajo es regular, pierde tiempo durante la jornada laboral, necesita de una orden para desempeñar sus tareas, demasiado pasivo, perezoso, su espíritu de colaboración es muy bajo. (Calificación equivalente entre el rango de 2.3 a 3.2)

Desempeño Deficiente: Persona que no cumple con las expectativas del cargo, es irresponsable, desinteresado en el cumplimiento del trabajo asignado, afecta la productividad de la empresa. Tiene un perfil bajo, no tiene sentido de pertenencia con la Empresa. (Calificación equivalente entre el rango de 0 a 2.2)

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2005

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

4.1 ESTABLECER PROPÓSITOS DEL SISTEMA DE EVALUACION

El sistema de evaluación tiene entre otros los siguientes objetivos:

- Reforzar e impulsar el sentido de logro y productividad en cada empleado en el ámbito empresarial y a nivel Organizacional.
- Identificar el comportamiento laboral y las áreas de mejoramiento en cada colaborador.
- Comparar las metas de mejoramiento esperados, con lo logrado.
- Servir como herramienta de Gestión para los jefes y de administración para la empresa
- Identificar el potencial de cada trabajador y con los procesos asegurar su desarrollo integral.
- Fomentar la cultura de evaluación con el fin de lograr una alineación con los fines empresariales.

4.2 DETERMINAR QUE SE EVALUA

- El compromiso con las labores desarrolladas por la empresa, demostrada en la actuación diaria en el ámbito laboral.

- El comportamiento laboral a través de los componentes:
 - a. **Desempeño:** La evaluación nos permite revisar el desempeño, que es la acción que ejecutamos intencionalmente para obtener un resultado específico.
En el desempeño intervienen aspectos relacionados con conocimientos, habilidades y condiciones personales
 - b. **Resultados:** Analizamos también los resultados, que son efecto o consecuencia del desempeño. Se mide a través del logro de las etapas de trabajo previstas para un periodo determinado.
 - c. **Habilidades:** Evaluación periódica de las habilidades, para verificar la competencia del personal.
 - d. **Eficacia del Entrenamiento:** Se evalúa la eficacia del entrenamiento recibido por parte de los funcionarios durante el periodo evaluado determinando si fue eficaz.

4.3 DESARROLLO DE LA EVALUACION

- Se emplea el formato "Evaluación del desempeño del Personal", para realizar el diagnóstico laboral.
- Se utilizará el método de Evaluación de 360° el cual consiste en que cada persona de la organización será evaluada por tres empleados para al finalizar realizar un promedio entre los tres calificadores y así tener la calificación final.
- La evaluación se realizará para cualquier tipo de contrato (fijo o indefinido)
- Los resultados se tienen en cuenta para licencias, traslados, promociones y planes de carrera al interior de la empresa, así como los procesos de formación y/o programación de capacitación especializados.
- El jefe inmediato es el responsable del proceso de evaluación del personal a su cargo, de hacer retroalimentación sobre los resultados y de implantar acciones de mejora.
- La evaluación se realizará cada cuatro meses por los jefes de área al personal a su cargo y será entregada a Talento Humano.
- En la columna de ponderación se le dará la calificación respectiva según la escala de valores o de ponderación, calculando el promedio, para definir la calificación según los criterios definidos en el formato

REVISION Y ACUERDO CON EL JEFE INMEDIATO Y GERENTE FRENTE A CADA FACTOR

Se debe fijar una fecha para la realización del diagnóstico. En esta reunión se analizan y revisan los diversos factores previamente calificados por el funcionario y se realizan acuerdos sobre la alternativa de respuesta que demuestre su situación actual.

REALIZAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, se debe establecer junto con su jefe inmediato los aspectos a mejorar en la influencia del cargo
Las acciones de mejoramiento deben estar orientadas a resultados concretos en el desarrollo integral, así como incrementar la productividad individual y de la empresa.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO-9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2 Recursos Humanos de la NTC-ISO-9001:2000.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

CODIGO: 1023-02

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
ADMON Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	10/05/2010	
ADMON Y MEJORA DEL SGC	10/05/2010	

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	30/11/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	EVALUACION DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I024-02
	ELABORO: DPTO. TALENTO HUMANO	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Establecer la metodología para realizar la evaluación de la competencia del personal que realiza trabajos que afecten la calidad del servicio.

2. ALCANCE.

Este instructivo aplica para todas las personas que trabajan en la empresa, o van a ingresar y especialmente a aquellas cuyo trabajo incide directamente con la calidad del servicio y con el correcto funcionamiento del Sistema de Calidad de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

3. DEFINICIONES

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2005

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

4.1 DEFINICION DE LA COMPETENCIA REQUERIDA

Como herramienta para el análisis y evaluación de la competencia del personal el proceso de Talento Humano en coordinación con la Gerencia, los coordinadores y jefes de las diferentes áreas de la compañía estudian y definen la competencia requerida para cada uno de los cargos existentes y/o que se llegaren a necesitar para el correcto funcionamiento del sistema de Calidad en la compañía.

El resultado de este análisis debe ser documentado en el Manual de Perfiles y Responsabilidades de los cargos de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

4.2 REGISTROS DE COMPETENCIA DEL PERSONAL EN LAS HOJAS DE VIDA.

Como herramienta para el análisis y evaluación de la competencia del personal existente en la compañía Talento Humano recopila la información correspondiente a:

- Educación (Estudios).
- Formación, Capacitación y Entrenamiento.
- Habilidades (Técnicas y/o Administrativas)
- Experiencia.

En una carpeta con la Hoja de vida de cada uno de los trabajadores de la compañía.

4.3 CRITERIOS PARA LA EVALUACION DE LA COMPETENCIA

Los criterios tenidos en cuenta para la evaluación de la competencia del personal son:

El cumplimiento de los requisitos definidos en el perfil del cargo documentados en lo relacionados con:

- Educación. (Estudios).
- Capacitación y entrenamiento.
- Habilidades (Técnicas y/o Administrativas)
- Experiencia.

No es indispensable contar con todos los cuatro aspectos solo aquellos definidos en el perfil del cargo y que sean aplicables a las tareas a ejecutar por el trabajador.

En algunos casos la educación (Estudios) podrían ser reemplazados por una experiencia demostrada equivalente, siempre que esta sea definida previamente en la descripción del cargo.

4.4 EVALUACION DE COMPETENCIA DEL EMPLEADO O CANDIDATO Vrs PERFIL REQUERIDO

Talento Humano con la información pertinente respecto de la competencia del personal requerido para la compañía, documentado en el Perfil del Cargo, sus Responsabilidades y la información recopilada de la hoja de vida del trabajador que ocupa o va a ocupar el cargo efectúa la Evaluación de la Competencia de dicha persona.

Esta evaluación consiste en una comparación, entre la competencia requerida Vrs La competencia ofrecida o que presenta el candidato, una vez realizado se puede observar:

- Si el candidato cumple con todos los requisitos de la competencia definidos.
- Si el candidato No cumple con todos los requisitos y le falta el cumplimiento de algunos.
- Si el candidato no cumple con ninguno de los requisitos de competencia definidos

Este análisis se efectúa en el formato "Evaluación Competencia del personal".

4.5 EVALUACION COMPETENCIA Y DESEMPEÑO DEL CANDIDATO Vrs TRABAJO.

Periódicamente el personal es evaluado para determinar su desempeño y competencia en el trabajo, esta evaluación es realizada por el jefe directo de acuerdo con lo establecido en el instructivo "Evaluación del Desempeño del personal".

4.6 ACCIONES PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE COMPETENCIA

Talento Humano junto con los coordinadores y/o Jefes de área según convenga analizan los resultados y toman las acciones pertinentes para el logro de la competencia del personal evaluado que no cumpla con los requisitos definidos. Entre estas acciones pueden ser:

- A. ENTRENAMIENTO:** Optar por entrenar al personal existente en el área o áreas en las cuales se muestra carencia, por lo cual necesitaran de formación y adquisición de experiencia para después evaluar nuevamente su competencia en este aspecto.

Esto cuando la competencia y perfil mostrados por el candidato o trabajador que ocupa el cargo es muy cercano a lo requerido.

Dicha acción se planifica y documenta en el "Programa de Entrenamiento" bajo la aprobación del Gerente.

El anterior programa se coordina y desarrolla de acuerdo al Instructivo "Entrenamiento y evaluación del entrenamiento".

- B. CONTRATACION:** Adquirir Competencia faltante contratando personal o entidades que cumplan con los requisitos establecidos como soporte a las tareas o cargos carentes de esta.

Esto cuando el trabajador o candidato a ocupar el cargo muestra grandes diferencias entre la competencia requerida y con la que se cuenta.

Esta contratación debe realizarse bajo los lineamientos del Instructivo "Vinculación de Personal".

- C. REDISTRIBUCION DE FUNCIONES EN LOS CARGOS EXISTENTES:** Optar por la revisión y redistribución de labores dependiendo de la capacidad y competencia de los trabajadores.

Esto cuando las actividades para las cuales se requiera la competencia faltante puede ser llenada por otros trabajadores existentes y por consiguiente dichas tareas redistribuidas en los diferentes cargos existentes

Otras acciones diferentes a las anteriores tendientes a cumplir con la competencia del personal deben ser estudiadas y aprobadas por la Gerencia y documentada para su desarrollo.

4.7 EVALUACION DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS

Para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para el logro de la competencia del personal se evalúa periódicamente el desempeño del personal y la efectividad del entrenamiento mediante el desarrollo de los instructivos "Evaluación del Desempeño del Personal" y "Entrenamiento y Evaluación del Entrenamiento".

EVALUACION DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL

CODIGO: 1024-02

También son tenidos en cuenta para evaluar si fueron eficaces las acciones tomadas el logro y mantenimiento de resultados del área o cargo desempeñado y documentado en los indicadores de Gestión del proceso respectivo.

4.8 FRECUENCIA PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIA DEL PERSONAL

La evaluación de competencia del personal es realizada por Talento Humano cuando:

- ✓ Se va a vincular un nuevo trabajador.
- ✓ Un trabajador es ascendido, promovido o cambiado de área o sección.
- ✓ Se requiere y realiza la creación de un nuevo cargo con su correspondiente contratación y/o asignación de trabajador para ocupar dicho cargo.
- ✓ Se modifica el perfil y los requerimientos de competencia de un cargo existente.

Pasado un periodo de un año sin revisión y/o modificación de las descripciones, funciones y perfil de cargo debe realizarse una revisión general de las descripciones de cargo y la correspondiente evaluación de la competencia del ocupante del cargo.

4.9 REGISTROS DE COMPETENCIA DEL PERSONAL

Talento Humano mantiene archivo de los registros apropiados de la educación, el entrenamiento, habilidades y experiencia de cada uno de los trabajadores de la compañía para demostrar la competencia del personal.

Se mantienen:

- Hoja de vida. (Experiencia / Habilidades).
- Certificados de estudios.
- Certificados de Entrenamiento, Capacitación.
- Formatos de Evaluaciones de Entrenamiento cuando aplica, al entrenamiento interno.
- Formato de Entrenamiento a personal nuevo o promovido.
- Evaluación de Competencia del Personal
- Historia del Empleado.
- Trayectoria del empleado.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO-9001:2000 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2 Recursos Humanos de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
ADMON Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	10/05/2010	
ADMON Y MEJORA DEL SGC	10/05/2010	

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	30/11/2008	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I025-02
	ELABORO: DPTO. TALENTO HUMANO	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Establecer la metodología utilizada por DIDACTICA SUMINISTROS S.A. para definir y gestionar el talento humano requeridos para implementar y mantener el Sistema de gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente tanto interno como externo; mediante la implementación de sus requisitos.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica para la provisión y gestión del talento humano en todos los procesos de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

3. DEFINICIONES

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2005

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

4.1 IDENTIFICACION DE LAS NECESIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Para determinar y proporcionar los recursos necesarios son tenidos en cuenta:

- ✓ Las Revisiones al sistema de Calidad por la Dirección
- ✓ Los proyectos de Mejoramiento y/o implementación de c/u de los procesos.
- ✓ Ocurrencia del retiro de un trabajador y se requiere cubrir la vacante.
- ✓ Promoción de un trabajador y se requiere cubrir la vacante.
- ✓ Aumento de trabajo.
- ✓ Por la necesidad de cubrir nuevas actividades se requiera la creación de nuevos cargos.

Para lo cual los jefes de los diferentes procesos son responsables por la identificación de las necesidades de personal nuevo y su correspondiente solicitud a la Gerencia procediendo de acuerdo con el instructivo "Vinculación de Personal".

4.2 DETERMINACION DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL

Se define la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto o servicio, en lo referente a Educación, Formación, Habilidades y experiencia en la descripción del cargo la cual es complementada con las responsabilidades del mismo, y dada a conocer a cada uno de los trabajadores.

Se mantienen en las Hojas de vida de los empleados los correspondientes registros de: Educación, Formación, Habilidades y experiencia.

4.3 EVALUACION DE LA COMPETENCIA

El personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto es evaluado en cuanto a su educación, formación, habilidades y experiencia apropiada para determinar su competencia, mediante el Instructivo "Evaluación de la Competencia del Personal"

4.4 ACCIONES PARA LOGRAR LA COMPETENCIA

Continuamente se toman las acciones correspondientes para proporcionar la formación y el entrenamiento requeridos por el personal de acuerdo con el Instructivo "Entrenamiento y Evaluación del entrenamiento".

4.5 EVALUACION DE LAS ACCIONES TOMADAS CON EL FIN DE LOGRAR LA COMPETENCIA DEL PERSONAL

Se evalúa continuamente la eficacia de las acciones tomadas respecto a la competencia y entrenamiento del personal mediante el instructivo "Evaluación del desempeño del Personal".

4.6 CONCIENCIA Y FORMACIÓN PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Se asegura de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad mediante el instructivo "Inducción al Personal Nuevo o Promovido", dando a conocer las correspondientes funciones del cargo del manual de Funciones, y la difusión y evaluación continua de las políticas y objetivos de calidad de la compañía.

4.7 DISTRIBUCION DEL TALENTO HUMANO

Estos recursos de personal son distribuidos conforme a las necesidades planteadas y su distribución puede ser observada de acuerdo a:

- ✓ Organigrama general de DIDACTICA SUMINISTROS S.A.
- ✓ En la determinación de los responsables en cada uno de los documentos del sistema de calidad.
- ✓ En las descripciones de los cargos contenidos en el Manual de Funciones (cuando aplique).

5. REFERENCIAS


- NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO-9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2 RECURSOS HUMANOS de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
ADMON Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	10/05/2010	
ADMON Y MEJORA DEL SGC	10/05/2010	

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	30/11/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

	INDUCCION DE PERSONAL NUEVO O PROMOVIDO	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I028-02
	ELABORO: DPTO. TALENTO HUMANO	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Establecer los parámetros básicos para realizar la inducción al personal nuevo o promovido, para asegurar que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades en la compañía y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la calidad.

2. ALCANCE.

Aplica para la inducción a todo el personal de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. que trabaja en las diferentes secciones de la empresa.

3. DEFINICIONES

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la **NTC-ISO 9000:2005**

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

4.1 RECEPCION DEL PERSONAL NUEVO

Después de coordinar todas las actividades para la contratación del personal (ya sea por medio de la temporal o directamente con DIDACTICA SUMINISTROS S.A.), se debe recibir al trabajador ya contratado en las instalaciones de la empresa y llevarlo a la sección correspondiente. En caso de promoción de un trabajador existente se le debe informar formalmente mediante una carta y coordinarse la correspondiente Inducción en su nuevo cargo.

4.2 INDUCCION POR PARTE DE PERSONAL

En el formato "Inducción al personal nuevo o promovido" la Auxiliar Administrativa debe orientar al nuevo trabajador en las actividades relacionadas con la organización en general de la empresa, entre las que se destacan las siguientes:

Instalaciones de la empresa en general.
 Presentación ante los trabajadores de la organización
 Área en la que va a trabajar
 Cargo que va a desempeñar
 Jefe inmediato
 Horario de trabajo e intensidad horaria semanal
 Funciones que debe realizar el trabajador según el manual de funciones.

4.3 CAPACITACION EN GESTION DE CALIDAD

La Auxiliar Administrativa coordina la capacitación básica en Gestión de Calidad al nuevo empleado y diligencia la casilla respectiva para que el jefe inmediato establezca control sobre la realización de esta actividad mediante el formato "Inducción al personal nuevo o promovido".

4.4 CAPACITACION EN EL PUESTO DE TRABAJO POR PARTE DEL JEFE DEL AREA.

La Auxiliar Administrativa debe presentar al nuevo trabajador a su jefe inmediato, para que éste realice las actividades de entrenamiento en el puesto de trabajo. El jefe inmediato debe realizar (entre otras) las siguientes actividades en el puesto de trabajo:

Presentación a los compañeros de trabajo
 Entrenamiento sobre la logística general del área o sección
 Entrenamiento sobre las funciones que debe desarrollar el trabajador.
 Conocimiento de la maquinaria, herramientas y equipos que debe utilizar el trabajador
 Conocimiento del manual de instrucciones de la sección ó área.
 Manejo de formatos y registros en el área ó sección.

INDUCCION DE PERSONAL NUEVO O PROMOVIDO

CODIGO: 1026-02

4.5 INICIO DE LABORES Y EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN CUANDO SEA REQUERIDA.

Según las actividades descritas en los numerales anteriores, el trabajador debe iniciar sus labores en el respectivo puesto de trabajo.

El trabajador vinculado estará en prueba y evaluación de su competencia por un periodo de dos (2) meses tiempo durante el cual su Jefe inmediato le hará seguimiento y emitirá un informe en el formato "Evaluación del desempeño del personal" con el fin de asegurarse que ha comprendido las funciones que debe realizar el puesto de trabajo.

Una vez terminadas las capacitaciones, el jefe de área o sección entrega el formato "Inducción al personal nuevo o promovido" a la Auxiliar Administrativa para hacer el control de evaluación cuando esta sea requerida.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO-9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2 Recursos Humanos de la NTC-ISO-9001:2000.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
ADMON Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	10/05/2010	
ADMON Y MEJORA DEL SGC	10/05/2010	

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	01/12/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

	VINCULACION DEL PERSONAL	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I027-02
	ELABORO: DPTO. TALENTO HUMANO	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Establecer los parámetros básicos para realizar la solicitud y vinculación del personal nuevo teniendo en cuenta el perfil básico del cargo vacante para dar cumplimiento con la competencia requerida para el cargo.

2. ALCANCE.

Abarca las solicitudes del personal a todo nivel de DIDACTICA SUMINISTROS S.A. para cubrir las vacantes en cualquier proceso de la Empresa.

3. DEFINICIONES

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la **NTC-ISO 9000:2005**

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

4.1 IDENTIFICACION DE LAS NECESIDAD DE RECURSOS HUMANOS

El personal nuevo puede ser requerido para ocupar una vacante en el caso de ocurrir un retiro o cuando se promueve al titular, se aumenta la carga de trabajo o en la creación de nuevos cargos. Los jefes de las diferentes áreas o secciones son los responsables por la identificación de las necesidades del personal nuevo, su perfil y comunicación a Talento Humano. Durante la creación de cargos nuevos, la jefe del talento humano toma nota de los requerimientos del cargo con el fin de documentar el perfil que se va a solicitar. Este nuevo cargo debe ser documentado en el Manual de Perfiles y Responsabilidades.

El formato de "Solicitud de Personal" puede ser usado para consignar los datos más importantes para el control de las necesidades de personal sobre todo en las áreas o secciones donde el cargo es nuevo y requiere ser aprobado por El Gerente.

4.2 CONTACTOS PARA LA SOLICITUD DE PERSONAL

La Auxiliar Administrativa establece comunicación con los diferentes medios (periódicos, información personalizada, etc), dependiendo del perfil del cargo, para realizar el contacto y/o la solicitud del personal.

4.3 EVALUACION DE LA COMPETENCIA

Recibido el candidato, su hoja de vida y los documentos relacionados con el proceso de selección realizado por la empresa, La Auxiliar Administrativa, procede a realizar la correspondiente evaluación en lo relacionado con su educación, formación, habilidades y experiencia de acuerdo con el instructivo "Evaluación de la Competencia del Personal".

4.4 ENTREVISTAS

En todas las áreas tanto operativas como administrativas, los candidatos son entrevistados por el Gerente para tal fin dependiendo del cargo a ocupar, por el Jefe del área. El personal operativo solicitado puede ser entrevistado además por los encargados de la sección respectiva.

La Gerencia siempre entrevistará a los candidatos a ocupar un cargo independientemente del nivel que este ocupe dentro de la organización. El desarrollo de estas entrevistas se debe registrar en el formato **Evaluación para la Vinculación del personal nuevo** teniendo en cuenta los siguientes criterios:

VINCULACION DEL PERSONAL

CODIGO: 1027-02

EVALUACION DE LA HOJA DE VIDA

CALIFICACION	CRITERIO
1	Si la hoja de vida del candidato evaluado no cumple con ninguno de los requisitos, requeridos por la descripción del cargo.
2	Si la hoja de vida del candidato cumple con alguno de los requisitos de la descripción del cargo y pero no presenta experiencia.
3	Si la hoja de vida del candidato cumple con algunos de los requisitos de la descripción del cargo y presenta alguna experiencia.
4	Si la hoja de vida del candidato cumple con todos los requisitos de la descripción del cargo y presenta experiencia suficiente.
5	Si la hoja de vida del candidato cumple con todos los requisitos de la descripción del cargo y presenta Excelente experiencia en compañías similares o mejores y excede las expectativas.

EVALUACION DE LA ENTREVISTA

CALIFICACION	CRITERIO
1	Al ser entrevistado no se expresa con seguridad, ni conoce el tema relacionado con el cargo
2	Al ser entrevistado aunque se expresa con seguridad, no conoce el tema relacionado con el cargo.
3	Al ser entrevistado aunque se expresa con seguridad, y conoce el tema relacionado con el cargo, no se observa suficiente motivación y actitud ante el trabajo.
4	Al ser entrevistado se expresa con seguridad, y conoce el tema relacionado con el cargo, se observa suficiente motivación y actitud ante el trabajo.
5	Al ser entrevistado se expresa con seguridad, y conoce el tema relacionado con el cargo, se observa suficiente motivación y actitud ante el trabajo., Expresa excelente capacidad para responder con las exigencias del cargo, se puede observar una muy buena forma de tratarse con la gente (Jefes colegas y Subordinados)

VINCULACION DEL PERSONAL

CODIGO: 1027-02

4.5 VINCULACION DEL PERSONAL NUEVO

Una vez seleccionada la persona que va a ocupar el cargo vacante, la Auxiliar Administrativa realiza el trámite respectivo para su vinculación.

Se abre una carpeta por empleado y se archivan todos los documentos:

- Hoja de Vida, Certificaciones, Documentos del Seguro y prestaciones, Otros documentos de soporte.

4.6 INDUCCION AL PERSONAL NUEVO

Vinculada la persona que va a ocupar el cargo vacante, el jefe de cada área realiza el trámite respectivo para la capacitación y entrenamiento del trabajador nuevo en su correspondiente cargo y la auxiliar administrativa se encarga de darle a conocer el Sistema de Calidad de acuerdo con el instructivo "Inducción Al Personal Nuevo o promovido". Si el cargo del trabajador es nuevo, se debe realizar la actualización del organigrama de la compañía.

4.7 PERIODO DE PRUEBA Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El trabajador vinculado estará en prueba y evaluación de su competencia por un periodo de dos (2) meses si es contrato a término indefinido o la cuarta parte del contrato si es a término fijo, tiempo durante el cual su Jefe inmediato le hará seguimiento y emitirá un informe en el formato "Evaluación del desempeño del personal".

4.8 TERMINACION DE CONTRATO

Cuando la persona se desvincula en forma voluntaria de la compañía, esta última recibe por parte del empleado una carta de presentación de la renuncia y la compañía procederá a realizar su respectiva liquidación y los tramites de retiro que se requieran. Se debe tener en cuenta que el trabajador que se desvincule de la organización tanto en forma voluntaria como por decisión de la organización, debe quedar a paz y salvo con esta en todos los sentidos. Como constancia de esto se realiza el certificado de paz y salvo correspondiente.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO-9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2 Recursos Humanos de la NTC-ISO-9001:2000.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
ADMON Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	10/05/2010	
ADMON Y MEJORA DEL SGC	10/05/2010	

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	01/12/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	EVALUACION, SELECCIÓN Y REEVALUACION DE PROVEEDORES	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I030-02
	ELABORO: DPTO. TALENTO HUMANO	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Establecer las directrices para la Selección, Evaluación y la Reevaluación periódica del desempeño general de los proveedores de los productos y servicios críticos por DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

2. ALCANCE.

Este instructivo es aplicable a todos los proveedores críticos que suministran productos a DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

3. DEFINICIONES

Cliente: Organización o persona que recibe un producto

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto

Producto: Resultado de un proceso

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2005

4. INSTRUCCIONES

Para garantizar la calidad de los productos, la organización evalúa, selecciona y reevalúa los proveedores que tienen incidencia en la calidad del producto y la prestación del servicio con base en la capacidad para cumplir con los criterios y requisitos de la organización, dando preferencia a los que dispongan de un sistema de calidad certificado.

4.1 FORMATO DE EVALUACION Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Cuando la organización requiera comprar nuevos productos que afectan la calidad del producto o servicio prestado, y/o requiera seleccionar nuevos proveedores deberá tener en cuenta los siguientes criterios para su selección

Teniendo en cuenta el grado de importancia: Calidad, Competitividad del precio, Condiciones de pago y experiencia del proveedor se estableció la siguiente ponderación en porcentaje a estos criterios:

Calidad del producto	40 %
Precio	30 %
Condiciones de pago	20 %
Experiencia	<u>10 %</u>
	100 %

CRITERIOS DE EVALUACION PARA LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES

- **CALIDAD DEL PRODUCTO COMPRADO (40%)**

La calidad del producto se evaluará de acuerdo a las especificaciones requeridas. El proveedor previamente será informado de todos los requisitos de calidad. La organización internamente decidirá si además de la certificación del proveedor realiza verificaciones adicionales al producto comprado.

Con base en la certificación del proveedor y las verificaciones internas de la Organización, se determina la calificación al criterio de calidad de acuerdo con lo siguiente:

- **Calificación 40% (Excelente):** Cuando el proveedor suministra productos o muestras certificadas y si los productos o muestras verificadas no presentaron no conformidades.

- **Calificación 32% (Bueno):** Si el proveedor no posee certificación, pero el concepto de terceros es bueno y la inspección realizada a la muestra o producto comprado no presenta no conformidades.

EVALUACION, SELECCIÓN Y REEVALUACION DE PROVEEDORES

CODIGO: 1030-02

- Calificación 24% (Regular): Si los productos comprados o muestras inspeccionadas a proveedores presenta no conformidades menores.

- Calificación 16% (Deficiente): los productos comprados o muestras inspeccionadas a proveedores No cumplen con los requisitos de calidad definidos.

Nota: Si presenta no conformidades mayores, estas deben ser puntuales o eventuales.

Estas no conformidades calificadas no deben ser habituales, ya que será descartado, o sometido a una estricta inspección y selección de sus productos, si las condiciones del medio no permiten el suministro de otros proveedores.

• PRECIO (30%)

La organización cotiza a los proveedores con el propósito de evaluar los precios y realizar el análisis para determinar la rentabilidad de tal forma que se califica a los proveedores de acuerdo con los siguientes criterios

- Calificación 30% (Excelente): Cuando el precio sobrepasa en las expectativas y es muy económico.

- Calificación 24% (Bueno): Cuando el precio es económico.

- Calificación 18% (Regular): Cuando el precio es costoso.

- Calificación 12% (Malo): Cuando el precio es demasiado alto.

• CONDICIONES DE PAGO- (20%)

La organización evaluará las condiciones de pago donde se tiene en cuenta descuentos, tiempos de pago, descuento por pagar oportunamente u otras modalidades que ofrezcan los proveedores, se definen los siguientes criterios:

- Calificación 20% (excelente): Cuando la forma de pago tiene buen plazo entre 60 días o mas y tiene descuentos por pagar oportunamente, satisfaciendo las expectativas de la organización.

- Calificación 16% (Bueno): Cuando la forma de pago es buena es decir, entre 30 a 45 días, pero no tiene descuentos por pagar oportunamente.

- Calificación 12% (Regular): Cuando la forma de pago es tan pronto se reciba el producto y/o servicio.

- Calificación 8% (Deficiente): Cuando la forma de pago es antes de recibir el producto y/ servicio.

• EXPERIENCIA- (10%)

La organización evaluará la experiencia del proveedor en el producto y/o servicio suministrado en cuanto a las referencias definiendo los siguientes criterios:

- Calificación 10% (Excelente): Cuando las referencias son excelentes y los clientes del proveedor lo recomiendan.

- Calificación 8% (Bueno): Cuando las referencias son buenas y los clientes lo recomiendan.

- Calificación 6% (Regular): Cuando no hay un concepto definido por parte de los clientes del proveedor.

- Calificación 4% (Deficiente): Cuando las referencias de los clientes del proveedor son malas.

• CONCLUSIONES PARA LA EVALUACION Y CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES NUEVOS

Una vez evaluado el proveedor con los criterios anteriores se analizan los resultados y se tienen en cuenta los siguientes criterios para la selección del proveedor:

EVALUACION, SELECCIÓN Y REEVALUACION DE PROVEEDORES

CODIGO: 1030-02

PROVEEDORES APROBADOS:	(Mayor o igual a 70%)
PROVEEDORES CONDICIONALES:	(Entre 50% y 69%)
PROVEEDORES RECHAZADOS:	(Menor o igual a 49%)

La Organización escogerá como proveedores aquellos que obtengan el mayor puntaje, y como mínimo 70%

Los proveedores con calificación menor a 69% que son vigentes deberán superar la calificación a más tardar en la siguiente reevaluación de proveedores.

Si al seleccionar un proveedor nuevo se tiene dificultad de conseguir más proveedores para concursar, se escogerá aquel existente, informando de esta situación y el porque se eligió como proveedor. No necesariamente se seleccionará el proveedor con mayor puntaje obtenido, esta elección se hará de acuerdo con lo más conveniente para la empresa, dependiendo del producto y el aspecto más importante para la selección de dicho producto a discreción de la decisión de la Gerencia.

La selección de proveedores se realizará en el formato Evaluación y Selección de Proveedores.

**** En el caso de que un proveedor sea rechazado en la evaluación y selección y la organización requiera comprar a este proveedor el gerente será el único que apruebe esta compra.

**** CADA TRES AÑOS SE REALIZARÁ EVALUACION Y SELECCIÓN A TODOS LOS PROVEEDORES ESTO CON EL OBJETIVO DE CONOCER NUEVOS PRODUCTOS, NUEVAS TENDENCIAS, NUEVAS TECNOLOGIAS Y PRECIOS QUE PUEDAN BENEFICIAR A LA ORGANIZACIÓN Y A LOS CLIENTES.

4.2 REEVALUACIÓN PERIODICA DE PROVEEDORES

La organización reevaluará cada 6 meses los proveedores de acuerdo a los criterios establecidos y dicha reevaluación será registrada en el Formato "Reevaluación de Proveedores"

La calificación de los proveedores se realizará con base en la información recopilada en la inspección de recepción, y el comportamiento del mismo en el periodo, teniendo en cuenta los siguientes criterios

Presentación del producto	40 %
Precio	30 %
Cumplimiento Entregas	30 %
	100 %

CRITERIOS PARA LA CALIFICACION DE REEVALUACION DE PROVEEDORES

• PRESENTACION DEL PRODUCTO COMPRADO (40%)

La calidad del producto comprado se evaluará en el periodo de tiempo de acuerdo a las especificaciones requeridas.

- Calificación 40% (Excelente): En las diferentes entregas del producto no hay registros de rechazos o no conformidades del producto.

- Calificación 32% (Bueno): Si hay registro de algún rechazo, reclamo o devolución al proveedor pero contestaron a tiempo la garantía y la respuesta fue satisfactoria.

- Calificación 24% (Regular): Si hay de 2 a 4 rechazos o reclamos en el periodo y los atendieron.

- Calificación 16% (Deficiente): Si hay más de 4 rechazos y no fueron atendidos por el proveedor.

EVALUACION, SELECCIÓN Y REEVALUACION DE PROVEEDORES

CODIGO: 1030-02

- **PRECIO (30%)**

La organización hará un seguimiento del mercado en cuanto a los precios del proveedor en cuanto al producto suministrado por él durante el periodo de tiempo.

- Calificación 30% (Excelente): Cuando el precio se mantiene con respecto al periodo anterior y el proveedor ofrece la oportunidad de disminuir el precio por volumen de compra.
- Calificación 24% (Bueno): Cuando el precio se mantiene con respecto al periodo anterior.
- Calificación 18% (Regular): Cuando el precio aumenta por menor o igual que la inflación
- Calificación 12% (Malo): Cuando el precio aumenta por encima de la inflación.

- **CUMPLIMIENTO DE ENTREGAS (30%)**

La organización evaluará el cumplimiento en las entregas oportunas, cantidades exactas y otros requisitos especificados en la orden de compra.

- Calificación 30% (Excelente): Cuando el proveedor entrega los productos antes de la fecha de entrega superando con las expectativas y no tuvo ningún inconveniente en los pedidos solicitados por la organización durante el periodo de tiempo.
- Calificación 24% (Bueno): Cuando el proveedor entrega los productos en la fecha pactada y no tuvo ningún inconveniente con los pedidos solicitados por la organización.
- Calificación 18% (Regular): Cuando el proveedor se demoró entre 1 a 3 días en las entregas pactadas y tuvo 3 reportes de inconsistencias en los productos.
- Calificación 12% (Deficiente): Cuando el proveedor se demoró más de 3 días y tuvo mas de 3 inconsistencias en los productos solicitados.

- **CONCLUSIONES PARA LA REEVALUACION DE PROVEEDORES**

Los siguientes son los rangos en los que se clasifica el proveedor dependiendo de su calificación:

- * Proveedores con calificación **MENOR A 69%**: Proveedores con deficiencias deben presentar planes de mejora.
- * Proveedores con calificación **ENTRE 70% y 89%** Proveedores Confiables.
- * Proveedores con calificación **ENTRE 90% y 100%** Proveedores Excelentes.

Una vez realizada la reevaluación de los proveedores esta será comunicada a los proveedores.

5. REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
NTC-ISO-9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
Numeral 7.4 Compras de la NTC-ISO-9001:2008.

EVALUACION, SELECCIÓN Y REEVALUACION DE PROVEEDORES

CODIGO: 1030-02

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES	10/05/2010	
GESTION GERENCIAL	10/05/2010	

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	25/01/2010	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de logo e imagen.

	ACTUALIZACION DE LA MAESTRA	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I031-02
	ELABORO: DPTO. COMPRAS	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Establecer las directrices para la actualización de la maestra de los productos que se compran en la DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

2. ALCANCE.

Este instructivo es aplicable a todos los proveedores que suministran productos a DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

3. DEFINICIONES

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto

Producto: Resultado de un proceso

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2005

4. INSTRUCCIONES

4.1 SISTEMA SIIGO

Se inicia ingresando a SIIGO por el modulo F7 – Activos Fijos, seguido F4 – Valor de Activos, se despliega un menu en donde se selecciona con S los siguientes ítems:

- Código
- Descripción
- Referencia
- IVA
- Marca

Se da ENTRAR hasta solicitar que se genere el informe por código y el sistema genera un nombre automático del archivo.

4.2 GENERACION DE ARCHIVO PLANO

Dirigirse al Disco Duro en la partición G que corresponde a todos los archivos que se generan en el sistema SIIGO en donde se encuentra la carpeta Siigo01, se entra en ella y se busca el nombre del archivo que se genero; en donde se realiza el procedimiento para importar un documento de SIIGO a Excel.

5. REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

NTC-ISO-9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.

Numeral 7.4 Compras de la NTC-ISO-9001:2008.

ACTUALIZACION DE LA MAESTRA

CODIGO: 1031-02

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
GESTION COMPRAS	10/05/2010	
GESTION GERENCIAL	10/05/2010	

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	25/01/2010	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

	GENERACION ORDEN DE COMPRA	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I032-02
	ELABORO: DPTO. COMPRAS	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Establecer las directrices para la generación, seguimiento de la Orden de compra y ingreso de las P-4 y/o P-2 (facturas).

2. ALCANCE.

Este instructivo es aplicable a todas las personas que hacen parte del proceso de compras.

3. DEFINICIONES

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto

Producto: Resultado de un proceso

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la **NTC-ISO 9000:2005**

4. INSTRUCCIONES

Esta guía nos permite definir las directrices para la generación y seguimiento de la Orden de Compra y el ingreso de las facturas al sistema.

4.1 SISTEMA SIIGO

Para generar la Orden de Compra se genera un archivo en SIIGO de la siguiente manera:

Se ingresa al modulo F5 – Inventario, seguido de F5- Análisis de Existencias, seleccionando por ultimo F1- Análisis Impreso.

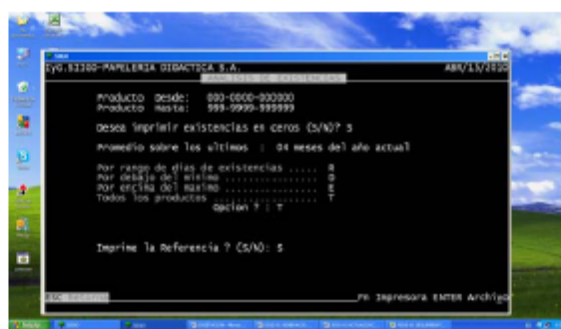


Figura No.1

Se dirige a una pantalla (ver Figura No.1) se oprime ENTRAR hasta seleccionar promedio de los últimos: digitando 4, se escoge en la opción T, para que el archivo sea generado para todos los productos, en la opción referencia S y se da un nombre al archivo.

4.2 GENERACION DE ARCHIVO PLANO

Dirigirse al Disco Duro en la partición G que corresponde a todos los archivos que se generan en el sistema SIIGO en donde se encuentra la carpeta Siigo01, se entra en ella y se busca el nombre del archivo que se genero; en donde se realiza el procedimiento para importar un documento de SIIGO a Excel.

4.3 GENERACION DEL ARCHIVO PARA GENERAR LA ORDEN DE COMPRA

Se dirige a la carpeta F/INV/maestra de códigos de este archivo se realiza una nueva copia, en donde se anexa las siguientes columnas:

- Ultimo consumo
- Saldo
- Promedio
- Días (rotación del inventario)
- Sugerir (sugerido por el sistema)
- Pedir

Se dirige en cada columna a ingresar la formula que enlaza los valores correspondientes en SIIGO con el archivo de maestra de productos.

En las columnas de: Ultimo consumo, Saldo, Promedio, Días la formula a ingresar =BUSCARV (codigo;rango;columna;0)

Código: corresponde a la columna A de la copia de archivo de la maestra de códigos.

Rango: corresponde al archivo que se genero en SIIGO el cual ya esta convertido y se escoge todos los valores.

Columna: corresponde al archivo que se genero en SIIGO en donde se escoge la columna según sea el valor a buscar.

Y se finaliza la formula con 0.

Seguidamente la formula se pega desde la columna Ultimo consumo hasta la columna Días, se aplica filtro ya que en la columna Sugerir se encuentran los siguientes símbolos **>** y **<=** los cuales son cambiados por el valor -1.

En la columna Último consumo se personaliza que solamente se trabajan los productos en donde su último consumo fue desde una fecha inferior a 2 meses.

Para la columna Sugerir se realiza la siguiente formula =(promedio/30)*(#--días) el # es según los días de inventario que se desea manejar. Se copia las formulas dando como resultado el siguiente archivo (ver figura No.2)

GENERACION ORDEN DE COMPRA

CODIGO: 1032-02

ID	DESCRIPCION	PRECIO	STOCK	STOCK MAXIMO	STOCK MINIMO
00000001	CAJILLA DE PAPEL	100.00	100	200	50
00000002	CAJILLA DE PAPEL	100.00	100	200	50
00000003	CAJILLA DE PAPEL	100.00	100	200	50
00000004	CAJILLA DE PAPEL	100.00	100	200	50
00000005	CAJILLA DE PAPEL	100.00	100	200	50
00000006	CAJILLA DE PAPEL	100.00	100	200	50
00000007	CAJILLA DE PAPEL	100.00	100	200	50
00000008	CAJILLA DE PAPEL	100.00	100	200	50
00000009	CAJILLA DE PAPEL	100.00	100	200	50
00000010	CAJILLA DE PAPEL	100.00	100	200	50

Figura No. 2

Después de tener el archivo se procede en a verificar por cada proveedor por medio de la columna sugerir aquellos valores >= a cero, comparando estos productos con la rotación que han tenido en SIIGO ingresando al modulo F5- Inventario, seguido de F5- Análisis de Existencias y seleccionando F2- Análisis Pantalla. (ver figura No. 3)

MESES	CONSUMO	STOK MAXIMO	STOK MINIMO	TIEMPO REP.	CONSUMO / MESES	CONSUMO PROM.	SALDO	DIAS EXISTENC.	ULTIMO CONSUMO	ULTIMA COMPRA	COSTO UNITARIO	VALOR TOTAL
Mayo	28.00	150.00	800.00						2010/04/12	2010/03/29	224.32	6280.96
Junio	159.00			000	2,896.00/ 04	724.00						
Julio	136.00											
Agosto	127.00											
Septiembre	172.00											
Octubre	246.00											
Noviembre	292.00											
Diciembre	60.00											
Enero	216.00											
Febrero	327.00											
Marzo	2,254.00											
Abril	99.00											
TOTAL	4,116.00										224.00	924.96
TOTAL MESES 04	2,896.00										224.00	648.96

Figura No. 3

Se digita cada código y se confronta con la rotación que ha tenido el producto durante los últimos 4 meses. En base a este análisis se escogen que productos y cantidades se van a solicitar.

Cuando se ha finalizado este proceso se diligencia el formato F030-01 Orden de Compra y se le asigna un Número a cada O.C (Orden de Compra) el cual se digita en el formato F031-01 Seguimiento Orden de Compra.

Cada O.C se envía via fax al cliente y/o e-mail y se confirma telefónicamente Referencia, cantidad, valor y fecha de entrega de la O.C.

GENERACION ORDEN DE COMPRA

CODIGO: 1032-02

4.4. INGRESO DE LAS FACTURAS

En el momento en que llega la mercancía se procede a solicitar la Orden de Compra la cual es confrontada con la factura y revisada por Bodega.

Cuando el producto llega conforme a la Orden de Compra se procede a diligenciar en el Libro de la P el cual tiene 5 columnas que se diligencian a mano de la siguiente manera:

- Fecha en que llega la mercancía.
- Numero de la P el cual se lleva un consecutivo.
- Numero de la factura del Proveedor.
- Nombre del Proveedor.
- Valor de la Factura.

Se verifica si la factura del proveedor corresponde a una P-4 (Régimen Común) o es una P-2 (Régimen Simplificado) Se escribe en la Factura el número de P-4 o P-2 que se le asigno de acuerdo al consecutivo que se lleva en el libro de la P siendo este número digitado en SIIGO cuando se ingresa la P4 o P-2.

Y se diligencia el formato F031-01 (Seguimiento para Ordenes de Compra) en donde se digita el Numero de la P-4 o P-2, se verifica si hay exactitud en el precio, si la Fecha estimada de llegada fue igual a la Fecha real de llegada y si llegaron todos los productos.

4.4.1 INGRESO DE P-4 REGIMEN COMUN

Se ingresa en SIIGO al modulo F1- Elaboración de Documentos, seguido de F4- Registro de compras, por ultimo seleccionando P-4 Compras.

Se procede a digitar la fecha que tiene la factura, Nit del cliente y se oprime ENTRAR hasta ubicarse en la fila Producto se digita el código si este no se conoce con F2 se busca digitando el nombre del producto se oprime ENTRAR se digitan las cantidades y valor por el cual llegaron los productos; se verifica si el proveedor se le debe realizar retención (información que suministra contabilidad) si se le realiza se digita en la fila de Retención el numero 3.5 de lo contrario se oprime ENTRAR hasta el IVA el cual se debe tener en cuenta los siguientes ITEM:

- Productos Exentos de IVA son Cuadernos, Lápices, papel, periódico y se encuentran identificados en el sistema con *** (3 asteriscos).
- Productos IVA 10% son azúcar y café y se encuentran identificados en el sistema con ** (2 asteriscos).
- Productos IVA 16% demás productos.

Cuando ya se ingresan todos los productos al sistema para finalizar se oprime F1 (ver figura No.4), seguido me remite a la siguiente pantalla (ver figura No.5).

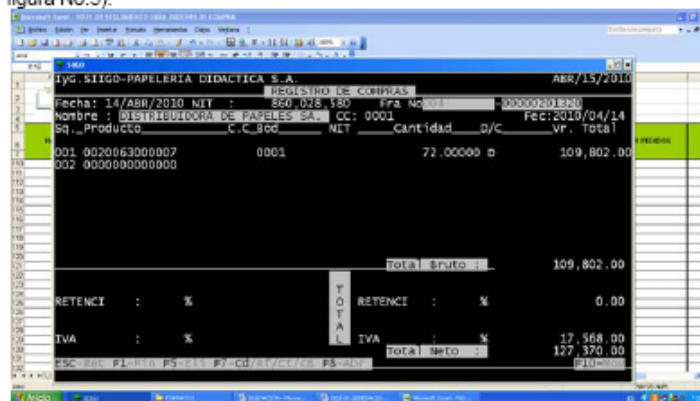


Figura No. 4
Página 4 de 6

GENERACION ORDEN DE COMPRA

CODIGO: 1032-02



Figura No.5

Se oprime ENTRAR y se debe en la columna Pag escoger el tipo de vencimiento de la factura teniendo en cuenta que los opciones del sistema son las siguientes:

- 051: Contado
- 052: 30 días.
- 053: 45 días.
- 054: 60 días.

Se verifica nuevamente que el subtotal, valor IVA, retención (si se realizo) y Total sea exacto. El Numero P-004 que se digita es aquel que fue dado por el libro de la P. y se finaliza el proceso digitando 1.

Todas las compras se deben sacar fotocopia y archivar en una AZ y subir semanalmente a contabilidad.

4.1.2. INGRESO P-2 REGIMEN SIMPLIFICADO

Se ingresa en SIIGO al modulo F1- Elaboración de Documentos, seguido de F4- Registro de compras, por ultimo seleccionando P-2 Compras simplificado.

Se procede a digitar la fecha que tiene la factura, Nit del cliente y se oprime ENTRAR hasta ubicarse en la fila Producto se digita el código si este no se conoce con F2 se busca digitando el nombre del producto se oprime ENTRAR se digitan las cantidades y valor por el cual llegaron los productos; se verifica si el proveedor se le debe realizar retención (información que suministra contabilidad) si se le realiza se digita en la fila de Retención el numero 3.5 de lo contrario se oprime ENTRAR hasta que aparece nuevamente la siguiente fila en donde se oprime F7 hasta seleccionar la opción cuenta y se digita 240806 (Impuesto Descontable Retenido) en la Base se digita el valor total de la Factura, la Retención la genera el sistema y esta cuenta va al D (Debito), se oprime ENTRAR hasta ubicar nuevamente en la siguiente fila donde se escoge la cuenta 236701 (Retención de Compras) en la Base se digita el valor total de la Factura, la retención la genera el sistema y esta cuenta va al C (crédito). (Ver figura No.6)

GENERACION ORDEN DE COMPRA

CODIGO: 1032-02

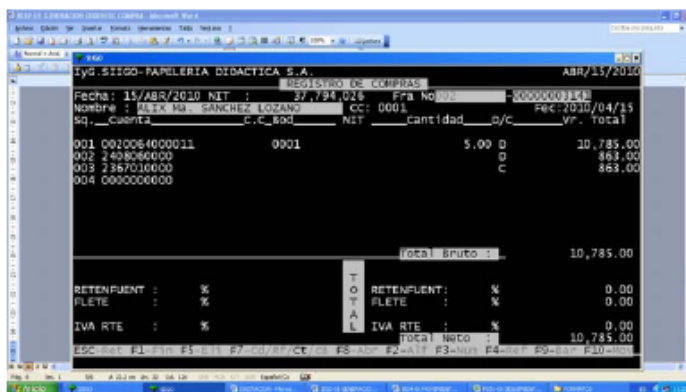


Figura No. 6

Se oprime ENTRAR y se debe en la columna Pag escoger el tipo de vencimiento de la factura teniendo en cuenta que los opciones del sistema son las siguientes:

051: Contado

052: 30 días.

053: 45 días.

054: 60 días.

Se verifica nuevamente que el subtotal, retención (si se realizo) y Total sea exacto. El Numero P-002 que se digita es aquel que fue dado por el libro de la P. y se finaliza el proceso digitando I.

Todas las compras se deben sacar fotocopia y archivar en una AZ y subir semanalmente a contabilidad.

5. REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

NTC-ISO-9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.

Numeral 7.4 Compras de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
COMPRAS Y MANEJO DE PROVEEDORES	10/05/2010	
GESTION GERENCIAL	10/05/2010	

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	25/01/2010	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

	CODIFICACION DE PRODUCTOS	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I033-02
	ELABORO: DPTO. COMPRAS	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Establecer las directrices para la correcta codificación de los productos en el sistema.

2. ALCANCE.

Este instructivo es aplicable a todos los artículos que comercializa la DIDACTICA SUMINISTROS S.A.

3. DEFINICIONES

Codificación: Proceso por el cual una fuente se convierte en símbolos para ser comunicada.

Producto: Resultado de un proceso

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC-ISO 9000:2005

4. INSTRUCCIONES

Este instructivo es una guía para cuando se realiza la compra de un nuevo producto se debe realizar la creación y codificación del mismo.

4.1 CODIFICACION DE UN PRODUCTO

Se ingresa a SIIGO al modulo F5- Inventarios, ingresando a F1-Catálogos y seleccionando por ultimo F2 Apertura de Productos.

Las Líneas de producto que se manejan son las siguientes:

- LN 1: Escolares.
- LN 2: Oficina.
- LN 3: Sistemas.
- LN 4: Varios papelería y cacharrería.
- LN 5: Servicios.
- LN 6: Varios aseo y ferretería.
- LN 7: Tecnología.

Cuando se ingresa a la siguiente pantalla (ver figura No.1) se oprime F2 se digita un nombre equivalente del producto a crear.

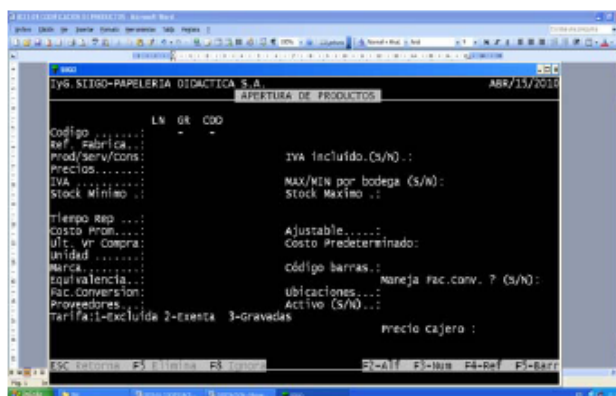


Figura No. 1

CODIFICACION DE PRODUCTOS

CODIGO: 1033-02

Oprimo ENTRAR seguido doy un ESC, nuevamente oprimo ENTRAR y me el sistema automáticamente da el nuevo numero de COD, oprimo nuevamente ENTRAR digito la descripción del producto, seguidamente coloco la referencia con que el proveedor tiene el producto. Doy ENTRAR en IVA incluido (S/N) se digita N, y se despliega una ventana en la cual es donde se actualiza la lista de precios.

Para realizar este proceso se debe dirigir a la carpeta F/INV/Actualizador, en este archivo (ver Figura No.2) hay 3 ventanas y dependiendo del producto que se esta creando se digita el precio en la ventana de:

- TECNO: productos de Tecnología.
- GRAL: Productos de papelería.
- ASEO: Productos de Aseo, Cafetería y Botiquín.

ASEO Y CAFETERIA			BOTIQUIN		
COSTO	LISTA	PVP NUEVO	COSTO	LISTA	PVP NUEVO
1	52301		1	302517	
2	47241		2	302306	
3	43857		3	302306	
4	44000		4	302306	
5	41250		5	377203	
6	41300		6	302306	
7	40244		7	372414	
8	30750		8	170015	
9	30750		9	169876	
10	30221		10	302306	
11	30221		11	302306	
12	37011		12	350403	

Figura No.2

En la columna de costo se coloca el precio al cual llego la mercancia antes de IVA, se selección la columna de PVPNUEVO y se pega en la ventana de SIIGO (ver figura No.3)

LN	GR	COD	PRECIOS
1	60		501.00
2	45		454.00
3	30		438.00
4	35		423.00
5	25		391.00
6	28		401.00
7	22		382.00
8	20		376.00
9	18		369.00
10	15		360.00
11	13		354.00
12	10		344.00

Figura No.3

CODIFICACION DE PRODUCTOS

CODIGO: 1033-02

Se da Click en la parte superior Izquierda de y en la opción editar y se escoge pegar, después se dirige al ítem de IVA en donde según sea el producto se coloca el porcentaje de IVA (16%, 10% o exento de IVA). Seguidamente se oprime ENTRAR hasta el ITEM UNIDAD en donde las utilizadas son UN (unidad), CJ (caja), PL (pliego). Después se ubica en MARCA y se digita la marca del proveedor, seguido ACTIVO S/N y se digita S, en el ITEM de TARIFA en donde si el producto es Exento de IVA se digita 2, de lo contrario se digita 3. y por ultimo en PRECIO DEL CAJERO se digita 10.

5. REFERENCIAS


NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión De la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
NTC-ISO-9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
Numeral 7.4 Compras de la NTC-ISO-9001:2008.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
COMRPAS Y MANEJO DE INVENTARIOS	10/05/2010	
GESTION GERENCIAL	10/05/2010	

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	25/01/2010	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

	MOVIMIENTOS DE INVENTARIO	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: I034-02
	ELABORO: DPTO. COMPRAS	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Establecer las directrices para la realización de los ajustes de Inventario que se realizan en el sistema.

2. ALCANCE.

Este instructivo es aplicable a los movimientos salida (H), Entrada (E) y ajuste de inventario (L4).

3. DEFINICIONES

Salida: Movimiento de mercancía para préstamo a un proveedor, muestra para un cliente y/o para cortes (resmas, carpetas).

Entrada: Se hace para ingresar mercancía mientras llega la factura o para ingresar productos que hay en físico y no en el sistema o para poder facturar en caso de que no haya la mercancía

Ajuste de Inventario: Movimiento que se realiza cuando hay un cambio de mercancía con un cliente.

4. INSTRUCCIONES

Este instructivo es una guía para realizar movimientos de salida, entrada y ajuste de inventario para que de esta manera todos los movimientos físicos que se realicen queden registrados en el sistema.

Cuando se realizan movimientos físicos de salida (H), entrada (E) y ajuste de inventario (L4). Se registran en el sistema de la siguiente manera:

4.1 SALIDA DE MERCANCIA (H)

Se realiza para darles salida a un producto del sistema para muestras a clientes, prestamos a proveedores y/o para transformar un producto.

Se ingresa a Siigo al modulo F1- Elaboración de documentos, se despliega un menú y se selecciona la opción F5 – Elaboración de Notas, seguidamente se elige la opción F2- Documentos Notas, para finalmente escoger H001 N salida. (Ver figura No.1)

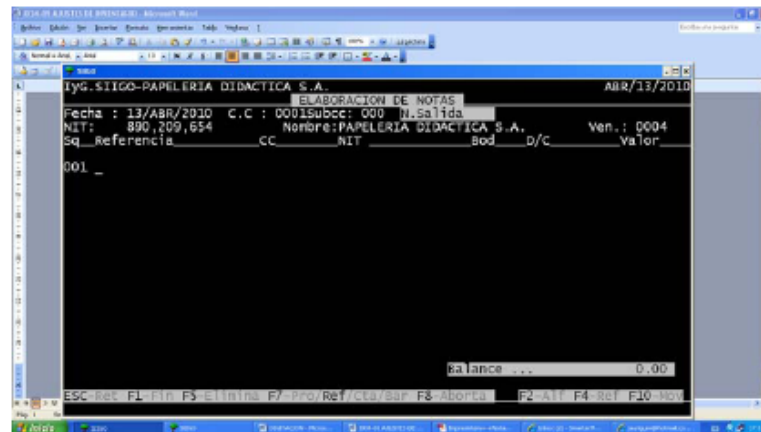


Figura No. 1
Página 1 de 4

MOVIMIENTOS DE INVENTARIO

CODIGO: 1034-02

Una vez ingresado al sistema como se observa en la figura anterior se digita la fecha, se da ENTRAR hasta el Nit y se digita el de la empresa al cual se va enviar la mercancía en caso de no saber el nit se oprime F2 y se digita el nombre del proveedor o cliente, luego se oprime ENTRAR para llegar a código de vendedor donde se debe registrar: 0004 código que corresponde a la empresa, se procede a oprimir varias veces F7 hasta llegar a la opción PRODUCTO en donde se digita el código al cual se le va a realizar la salida si este no se conoce se oprime F2 donde se digita el nombre del producto; se selecciona C (crédito), seguido de oprimir ENTRAR hasta digitar la cantidad de producto a salir, en la segunda fila con F7 se selecciona CUENTA en donde hay las siguientes opciones cuando es enviado a un cliente el producto:

- Cabecera 13050501
- Norte 13050503
- Sur 13050504
- Centro 13050502

Cuando se realiza la salida para un proveedor se digita la cuenta 220501 (Proveedores Nacionales).

Se oprime ENTRAR hasta llegar a la opción D (debito) seguidamente se da ENTRAR para llegar a la columna de valor digitando el proporcional que se encuentra en la fila anterior, para finalizar la operación se oprime la tecla F1 y el sistema genera un numero automático se da ENTRAR y se finiquita la operación con I.

Seguidamente se diligencia el formato F-032-01 Control Documental de H-L-E indicando el motivo por el cual se realizo la salida (H) para que sea anulada por gerencia.

4.2 ENTRADA DE MERCANCIA (E)

Se realiza para hacer entrada a un producto por que esta pendiente de que llegue la factura, mercancía en transito o el producto se encuentra físicamente y en el sistema no se encuentra.

Se ingresa a Siigo al modulo F1- Elaboración de documentos, se despliega un menú y se selecciona la opción F5 – Elaboración de Notas, seguidamente se elige la opción F2- Documentos Notas, para finalmente escoger E001 N entrada. (Ver figura No.2)

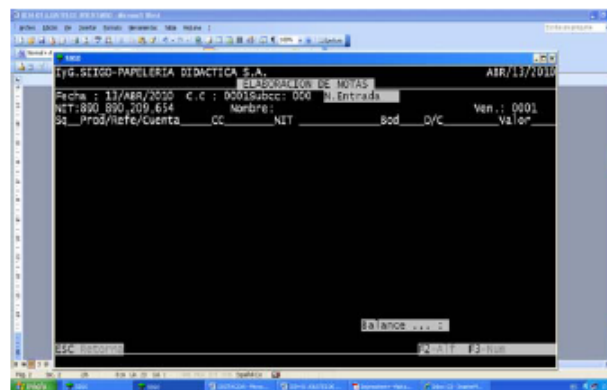


Figura No. 2

MOVIMIENTOS DE INVENTARIO

CODIGO: 1034-02

Una vez ingresado al sistema como se observa en la figura anterior se digita la fecha, se da ENTRAR hasta el Nit y se digita el de la empresa al cual esta en transito la mercancía en el caso de que no se conozca el Nit se puede entrar a buscar oprimiendo F2 digitando el nombre del proveedor, o si es por el producto esta físico pero no se encuentra registrado en el sistema se digita el Nit (890.209.654), luego se oprime ENTRAR para llegar a código de vendedor donde se debe registrar: 0004 código que corresponde a la empresa, se procede a oprimir varias veces F7 hasta llegar a la opción PRODUCTO en donde se digita el código al cual se le va a realizar la entrada si este no se conoce se oprime F2 donde se digita el nombre del producto; se selecciona D (Dedito), seguido de oprimir ENTRAR hasta digitar la cantidad de producto a entrar, en la segunda fila con F7 se selecciona CUENTA 220501 (Cliente Nacionales)

Seguido se digita D (debito) en la columna del valor la proporciona el sistema, para finalizar la operación con la tecla F1, el sistema genera un numero automático se da enter y se finaliza la operación con I.

Seguidamente se diligencia el formato F-032-01 Control Documental de H-L-E indicando el motivo por el cual se realizo la entrada (E) para que sea anulada por gerencia.

4.3 AJUSTE DE INVENTARIO L-4

Se hace para cuadrar negativos en el sistema y para arreglar productos que estén cruzados con otro producto del mismo, para realizar estos ajustes deben ser previamente autorizados por Gerencia.

Se ingresa a Siigo al modulo F1- Elaboración de documentos, se despliega un menú y se selecciona la opción F5 – Elaboración de Notas, seguidamente se elige la opción F1- Documentos L, para finalmente escoger L004 Notas Inventario. (Ver figura No.3)

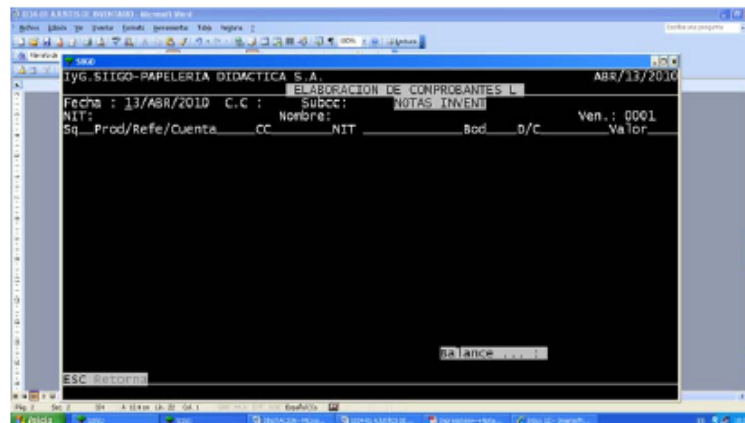


Figura No.3

MOVIMIENTOS DE INVENTARIO

CODIGO: 1034-02

Una vez ingresado al sistema como se observa en la figura anterior se digita la fecha, se da ENTRAR hasta el Nit del cliente (cuando es cambio de mercancía) o Nit de Didáctica Suministros (cuando es por ajuste de inventario) luego se oprime ENTRAR para llegar a código de vendedor donde se debe registrar: 0004 código que corresponde a la empresa, se procede a oprimir varias veces F7 hasta llegar a la opción PRODUCTO en donde se digita el código al cual se le va a realizar la entrada si este no se conoce se oprime F2 donde se digita el nombre del producto; C (crédito) si es salida o D (débito) si es ingreso, se oprime ENTRAR hasta digitar la cantidad de producto en la segunda fila con F7 se selecciona cuenta que es la 61352801 (productos con IVA) y la 61352802 (productos exentos de IVA) se digita el código del producto registrado en la fila anterior en esta opción no se debe digitar cantidad de producto; se oprime ENTRAR repisando todos los datos registrados.

Para finalizar la operación con F1, se diligencia el formato F-032-01 Control documental H-L-E indicando el motivo por el cual se realizo el ajuste de inventario (L4), en este formato se lleva un consecutivo que es el numero de L4 que se debe digitar en SIIGO.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO-9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
COMPRAS MANEJO DE PROVEEDORES	10/05/2010	
ADMON Y MEJORA DEL SGC	10/05/2010	

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	30/01/2008	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DE UNA FACTURA

SISTEMA SIIGO

Para generar una factura se genera un archivo en SIIGO de la siguiente manera:

Se ingresa al modulo F1 – Elabora documentos, seguido de F1- Factura de venta, seleccionando por ultimo F1- Análisis Impreso.

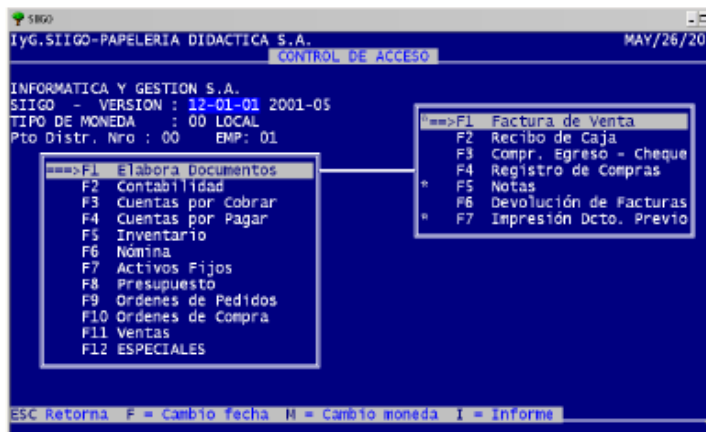


Figura No.1

Se dirige a una pantalla (ver Figura No.1) se oprime ENTRAR hasta seleccionar F1: para el modulo de facturas de crédito (ver Figura No.2); luego seleccionamos con F2 el NIT o Nombre del cliente (ver Figura No.3). F2 buscamos los productos, en el ítem RTE: FUENTE le damos tabular para eliminar la retención a la base de los montos inferiores \$ 663.000 (ver Figura No.4) y con F1 terminamos la factura y gravamos el consecutivo de la factura (ver Figura No.5).

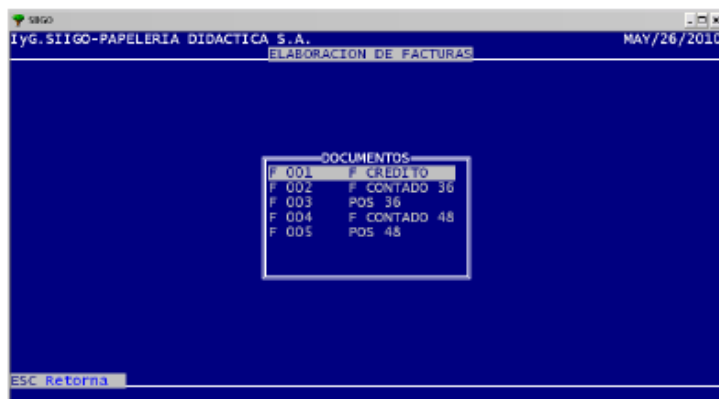


Figura No.2

IYG.SIIGO-PAPELERIA DIDACTICA S.A. ELABORACION DE FACTURAS MAY/26/2010

Fecha: 26/MAY/2010 NIT: 890,209,654 CC:0001 Subcc:
 Nombre: DIDACTICA SUMINISTROS S.A. Ven.: 0004 Cupo: 20,000,000.00
 Saldo: 294,993.00 Mora: 7,589.00 Disp: 19,705,007.00

Sq. a1

Secuencia	: 001				
Producto	: 0000000000000				
Centro Costo	:				
Subcentro Cto:					
Bodega	:				
Subbodega	:				
Descripción	:				
Cantidad	:				
Vr. Unitario	:				
Vr. Total	:				0.00

--- DCT F2-A1f F3-Num F4-Ref 0.00
 ESC-Ret F1-Fin F5-E11 F6-Help F7-Pr/Rf/Ct F8-Abr TAB-Cero F10-Mov1 0.00

RTE FLETE : % T A FLETE : % 0.00
 IVA : % L IVA : % 0.00

Total Neto : 0.00
 ESC-Ret F1-Fin F5-E11 F6-Help F7-Pr/Rf/Ct F8-Abr TAB-Cero

Figura No.3

IYG.SIIGO-PAPELERIA DIDACTICA S.A. ELABORACION DE FACTURAS MAY/26/2010

Fecha: 26/MAY/2010 NIT: 890,209,654 CC:0001 Subcc:
 Nombre: DIDACTICA SUMINISTROS S.A. Ven.: 0004 Cupo: 20,000,000.00
 Saldo: 7,589.00 Mora: 7,589.00 Disp: 19,992,411.00

Sq. Producto CC_Bd Cantidad Vr.Unitario Vr. Total

001	0010016000022	00010001	1.00	722.00	722.00
-----	---------------	----------	------	--------	--------

----- Total Bruto : 0.00

DCTO : 0.00% 0.00 DCTO : % 0.00

RTE. FUENT : 3.50% T O RTE. FUENT: % 0.00

FLETE : 0.00% T A FLETE : % 0.00

IVA : % L IVA : % 0.00

Total Neto : 0.00
 ESC-Ret F1-Fin F5-E11 F6-Help F7-Pr/Rf/Ct F8-Abr TAB-Cero

Figura No.4

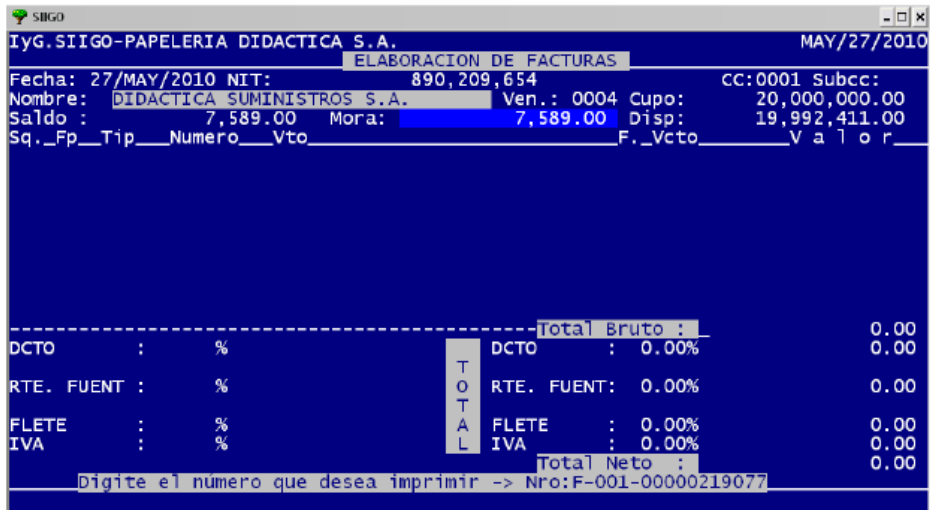


Figura No.5

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DE UNA REMISION

SISTEMA SIIGO

Para generar una remisión se genera un archivo en SIIGO de la siguiente manera:

Se ingresa al modulo F9 – Ordenes de pedidos, seguido de F1- Elaboración de pedido, seleccionando F1 Elaboración de ordenes de pedidos, en seguida ingresamos a Z01 Nota de envío (ver Figura No.2). Luego seleccionamos con F2 el NIT o Nombre del cliente (ver Figura No.3). F2 buscamos los productos, por ultimo F1 (ver Figura No.4). - Análisis Impreso.





Figura No.2



Figura No.3

Sq.	Producto	Cantidad	Vr. Unitario	Vr. Total
001	0010016000022	1.00	722.00000	722.00
002	0010008000049	1.00	222.00000	222.00
003	0010045000021	1.00	556.00000	556.00
004	0010006000016	1.00	178.00000	178.00
Total Bruto				1,678.00
TOTAL				
IVA	: 16.00 %	IVA	: 16.00%	268.00
Total Neto				1,446.00
Monte Pedido				Nro: Z-001-00000013450

Figura No.4

PASOS PARA CRUZAR LA REMISION

SISTEMA SIIGO

Para cruzar una remisión se genera en SIIGO de la siguiente manera:

Se ingresa al modulo F1 – Elabora documentos, seguido de F5- Notas (ver Figura No.1), seleccionando F2 Documentos notas (ver Figura No.2), en seguida ingresamos a S001 Nota de remisión (ver Figura No.3). Luego digitamos 1 cuando son pedidos..... Y 2 cuando son de la WEB y el número de la remisión con la que se va a cruzar (ver Figura No.4) por último F1) - Análisis Impreso.



Figura No.1

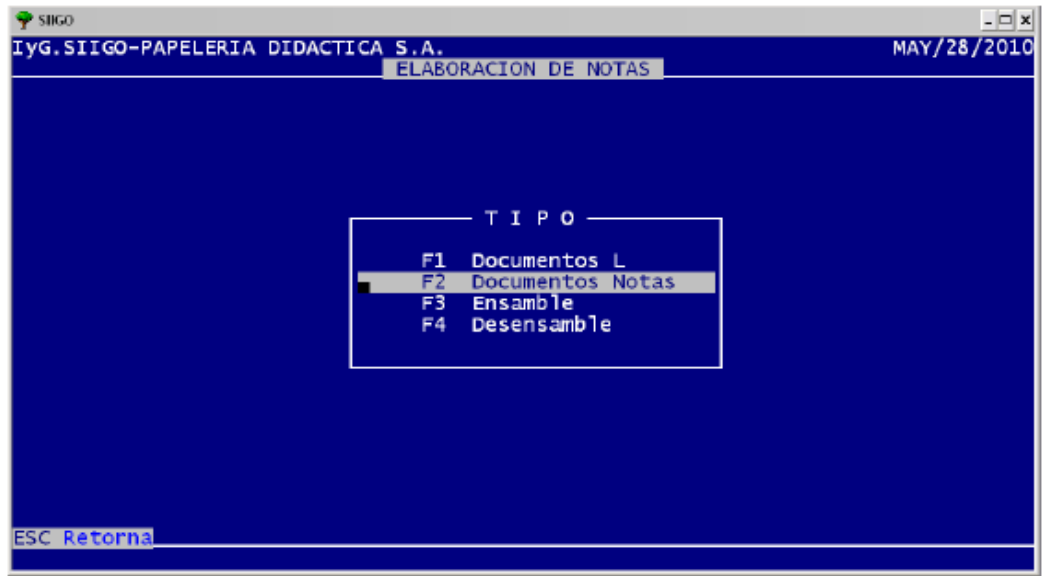


Figura No.2



Figura No.3

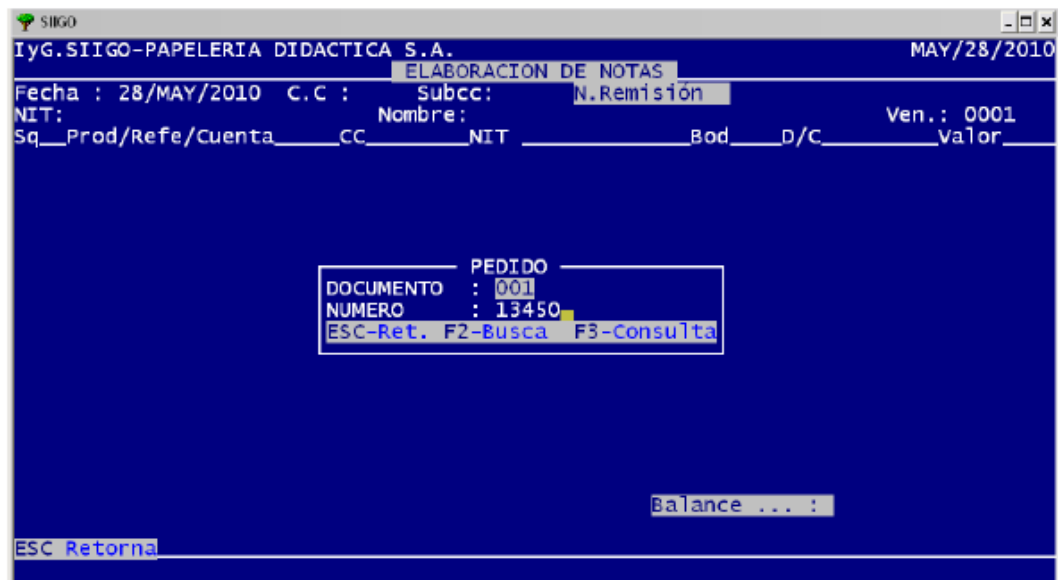



Figura No.4

	MANEJO DE DEVOLUCIONES A CLIENTES	
	FECHA : 10/05/2010	CODIGO: 1036-02
	ELABORO: DPTO. COMERCIAL	REVISO Y APROBO: GERENTE

1. PROPOSITO.

Establecer los parámetros para el manejo de devoluciones a clientes, para asegurar la satisfacción de nuestros clientes.

2. ALCANCE.

Aplica para todos los clientes de DIDACTICA SUMINISTROS S.A., y que estén entre las condiciones de devoluciones establecidas por la organización.

3. DEFINICIONES

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la **NTC-ISO 9000:2005**

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

4.1 MANEJO POR PARTE DEL SERVICIO ALCLIENTE

Una vez el cliente presenta su devolución

4.2 CONDICIONES DE DEVOLUCIONES

4.3 ELABORACION DE LA NOTA CREDITO

4.4 ENTREGA DE EL O LOS PRODUCTO(S)

5. REFERENCIAS

- **NTC-ISO-9000:2005** Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- **NTC-ISO-9001:2008** Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral 6.2 Recursos Humanos de la NTC-ISO-9001:2000.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FIRMA RECIBIDO
GESTION COMERCIAL	10/05/2010	
ADMON Y MEJORA DEL SGC	10/05/2010	

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	01/12/2009	Liberado para su implementación.
02	10/05/2010	Cambio de Logo e imagen.

ANEXO M FOTOS DIDACTICA SUMINISTROS S.A





