

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DE  
LOS PROCESOS DE LA EMPRESA “TODO CAMPEROS LTDA”, BAJO  
LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000.**

**MARYORI JOHANA MARTÍNEZ NIETO**

**ANGEL FERNANDO GÓMEZ CORREA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA  
2008**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DE  
LOS PROCESOS DE LA EMPRESA “TODO CAMPEROS LTDA”, BAJO  
LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000.**

**MARYORI JOHANA MARTÍNEZ NIETO  
ANGEL FERNANDO GÓMEZ CORREA**

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

**DIRECTOR  
ING. JAVIER EDUARDO ARIAS OSORIO**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA  
2008**

## **DEDICATORIA**

A mi DIOS padre Celestial, que con su gran misericordia obro en mi vida y me permitió llegar a culminar esta etapa para mi crecimiento tanto espiritual como profesional.

A mi padre Alberto Eduardo Martínez y mi madre Luz Stella Nieto, por su gran apoyo en todos los momentos que hicieron parte de mi vida, por su comprensión y gran amor que facilitaron mi superación personal, brindándome la oportunidad de ser una profesional.

A mis hermanos Luís Eduardo Martínez Nieto y Eliana Alejandra Martínez Nieto, por ser mis amigos y confidentes.

**MARYORI JOHANA MARTINEZ NIETO**

A dios por darme la vida, sabiduría,  
Motivación y la capacidad de ser paciente.

A mi familia por su respaldo y apoyo incondicional.

A mis amigos por su colaboración desinteresada en el momento que lo necesite.

**ANGEL FERNANDO GÓMEZ CORREA**

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores expresan su agradecimiento...

A nuestros padres, hermanos y familiares porque nos lo han brindado todo, siendo nuestro principal apoyo en todos los momentos de nuestra vida.

A Luís Hernán Castellanos Carvajal Gerente General y Lida Constanza Florián Vásquez Coordinadora Administrativa de la empresa TODO CAMPEROS LTDA por su apoyo y colaboración en la ejecución de este trabajo.

A los empleados de TODO CAMPEROS por su compromiso y motivación en el desarrollo de este proyecto.

Al Ing. Javier Eduardo Arias Osorio, director del proyecto y a la Ing. Liliana Arbelaez por el gran apoyo y respaldo técnico y humano que nos ha brindado y por haber creído en nuestra capacidad y responsabilidad.

Al Ing. Industrial Oscar Julián Porras Larrotta por su asesoría y ayuda en la ejecución del presente proyecto.

A nuestros profesores y nuestros compañeros de Ingeniería de Industrial por toda la amistad y apoyo que nos brindaron en nuestros años de formación como ingenieros.

A la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales por la formación técnica y humana adquirida durante nuestra estadía en ella.

A la Universidad Industrial de Santander...

## CONTENIDO

	pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>1. OBJETIVOS</b>	<b>3</b>
1.1 OBJETIVO GENERAL	3
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
<b>2. ALCANCE Y LIMITACIONES</b>	<b>5</b>
2.1 ALCANCE	5
2.2 LIMITACIONES	5
<b>3. JUSTIFICACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>4. GENERALIDADES DE TODO CAMPEROS LTDA</b>	<b>8</b>
4.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	8
4.2 RESEÑA HISTÓRICA	9
4.3 MISIÓN	11
4.4 VISIÓN	11
4.5 NUESTROS PRINCIPIOS Y VALORES	12
4.6 OBJETO SOCIAL	12
4.7 ACTIVIDAD COMERCIAL	12
4.8 NUESTROS CLIENTES	13
4.9 MERCADOS QUE ATIENDE	13
4.10 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE PRESTA	13
4.11 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	14
4.12 PROVEEDORES	15
4.13 INFRAESTRUCTURA	16
4.14 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	16
<b>5. MARCO TEÓRICO</b>	<b>18</b>
5.1 CONCEPTO DE ISO	18
5.2 CONCEPTO DE SISTEMA DE CALIDAD	19
5.3 BASES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	19
5.3.1 Principio de gestión de calidad	19

5.4	ESTRUCTURA NORMAS ISO 9000	20
5.5	CONCEPTO CERTIFICACIÓN Y ENTES CERTIFICADORES	21
5.6	BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN	22
5.6.1	Para la industria	23
5.6.2	Para el consumidor	23
5.7	PASOS PARA LA CERTIFICACIÓN EN ISO 9001	23
5.7.1	Valor agregado a la certificación	24
5.8	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	24
<b>6.</b>	<b>METODOLOGÍA PARA EL DESEARROLLO DEL PROYECTO</b>	<b>27</b>
6.1	DIAGNÓSTICO DEL SGC	27
6.2	PLANIFICACIÓN DEL SGC	28
6.3	SENSIBILIZACIÓN DEL SGC	28
6.4	DOCUMENTACIÓN DEL SGC	29
6.5	IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	30
6.6	EVALUACIÓN DEL SGC	30
6.7	CERTIFICACIÓN DEL SGC	31
<b>7.</b>	<b>ETAPA DE DIAGNÓSTICO</b>	<b>32</b>
7.1	CONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	32
<b>8.</b>	<b>ETAPA DE PLANIFICACIÓN</b>	<b>35</b>
8.1	NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	35
8.2	CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	35
8.3	REDEFINICIÓN DE LA MISIÓN Y VISIÓN	36
8.4	DEFINICIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	37
8.5	SENSIBILIZACIÓN	38
8.6	ALCANCE DEL SISTEMA Y EXCLUSIONES DE LA NORMA	41
8.6.1	Alcance	41
8.6.2	Exclusiones	41
8.7	DEFINICIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	42
8.7.1	Definición de política	42
8.8	INDICADORES DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	46
<b>9.</b>	<b>ETAPA DE DOCUMENTACIÓN</b>	<b>47</b>

9.1	DOCUMENTACIÓN DEL SGC	47
9.2	IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	47
9.3	DETERMINACIÓN DE PROCESOS	50
9.4	MAPA DE PROCESOS	52
9.5	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	52
9.6	INDICADORES DE PROCESO	53
9.7	DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS	53
9.7.1	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	53
9.7.2	IDENTIFICACION DE LOS DOCUMENTOS	55
<b>10.</b>	<b>ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>58</b>
10.1	DESARROLLO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	58
10.2	MANEJO DE LOS FORMATOS Y REGISTROS	59
10.3	MEDICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y PROCESOS	60
10.4	<b>IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>60</b>
10.4.1	<b>CAPITULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> NTC ISO 9001:2000	60
4.1	REQUISITOS GENERALES	60
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	61
4.2.1	Generalidades	61
4.2.2	Manual de la calidad	61
4.2.3	Control de los Documentos	62
4.2.4	Control de Registros	63
10.4.2	<b>CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	64
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	64
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	64
5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	65
5.4.1	Objetivos de calidad	65
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	65
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	66

5.5.1	Responsabilidad y autoridad	66
5.5.2	Representante de la dirección	66
5.5.3	Comunicación interna	66
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCION	67
5.6.1	Generalidades	67
5.6.2	Información para la revisión	68
5.6.3	Resultados de la revisión	<b>68</b>
10.4.3	<b>CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	69
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	69
6.2	RECURSOS HUMANOS	69
6.2.1	Generalidades	69
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	72
6.3	INFRAESTRUCTURA	74
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	75
6.5	Otros recursos	76
10.4.4	<b>CAPITULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	76
7.1	PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO	76
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	77
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto ó Servicio	77
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	78
7.2.3	Comunicación con el cliente	78
7.4	COMPRAS	79
7.4.1	Proceso de compras	79
7.4.2	Información de las compras	80
7.4.3	Verificación de los productos comprados	80
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	81
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio	81
7.5.3	Identificación y trazabilidad	82
7.5.4	Propiedad del cliente	83

7.5.5	Preservación del Producto	83
<b>10.4.5</b>	<b>CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>84</b>
8.1	GENERALIDADES	84
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	84
8.2.1	Satisfacción del cliente	84
8.2.2	Auditorías internas	85
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	85
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	86
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	86
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	87
8.5	MEJORA	87
8.5.1	Mejora continua	87
8.5.2	Acción correctiva	87
8.5.3.	Acción preventiva	88
<b>11.</b>	<b>AUDITORIA INTERNA DE TODO CAMPEROS LTDA.</b>	<b>90</b>
11.1	METODOLOGÍA	90
11.1.1	Capacitación de Auditores	91
11.1.2	Programa de Auditorias	91
11.1.3	Plan de Auditoria	91
11.1.4	Selección de los procesos a auditar	91
11.1.5	Criterios de las auditorias	92
11.1.6	Selección del equipo auditor	92
11.1.7	Listas de verificación de las auditorias	92
11.1.8	Ejecución De Auditorias	93
11.1.9	Desarrollo de auditoría	94
11.1.10	Acciones y hallazgos	94
11.1.11	Informe de auditoría	94
11.1.12	Seguimiento hallazgos	94
11.2	MEJORAMIENTO CONTÍNUO	95
<b>12.</b>	<b>REVISION DE LA DIRECCION DE TODO CAMPEROS LTDA</b>	<b>97</b>

<b>12.1</b>	<b>RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>97</b>
<b>13.</b>	<b>AUDITORIA INTERNA ALTHIVIZ CONSULTORIA SUPERIOR</b>	<b>99</b>
<b>14.</b>	<b>SOLICITUD DE AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN</b>	<b>100</b>
<b>14.1</b>	<b>AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN</b>	<b>100</b>
<b>15.</b>	<b>APORTES Y LOGROS DE INGENIERIA INDUSTRIAL</b>	<b>103</b>
<b>16.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>106</b>
<b>17.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>108</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>110</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>113</b>

## LISTADO DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Logo TODO CAMPEROS LTDA	8
<b>Figura 2.</b> Estructura organizacional	17
<b>Figura 3.</b> Identificación de los procesos	49
<b>Figura 4.</b> Caracterización de procesos	52
<b>Figura 5.</b> Formato descripción de los procesos	55
<b>Figura 6.</b> Manual de Funciones	71

## LISTADO DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Listado de partes y repuestos de TODO CAMPEROS LTDA	14
<b>Tabla 2.</b> Listado general servicios de mantenimiento y reparación de mecánica	15
<b>Tabla 3.</b> Listado general proveedores de mercancía	16
<b>Tabla 4.</b> Listado sensibilizaciones y/o capacitaciones del SGC	40
<b>Tabla 5.</b> Matriz de interrelación	44
<b>Tabla 6.</b> Codificación para documentos	56
<b>Tabla 7.</b> Cuerpo de documentos	57
<b>Tabla 8.</b> Aportes Ingeniería Industrial	104

## LISTADO DE FOTOS

	pág.
<b>Foto 1.</b> Vista exterior instalaciones TODO CAMPEROS LTDA	111
<b>Foto 2.</b> Vista exterior taller de mantenimiento y reparación	112

## LISTADO DE ANEXOS

	pág.
<b>Anexo A.</b> Matriz de diagnóstico	114
<b>Anexo B.</b> Plan de implementación Todo camperos Ltda.	117
<b>Anexo C.</b> Presupuesto del SGC	122
<b>Anexo D.</b> Carta de nombramiento representante de la dirección	123
<b>Anexo E.</b> Sensibilizaciones y/o capacitaciones	124
• Plan de trabajo	124
• Memorias sensibilización SGC	127
• Sensibilización concepto mejoramiento de procesos	134
• Sensibilización concepto proceso y procedimiento	138
• Direccionamiento estratégico	141
• Evaluación direccionamiento estratégico	142
• Evaluación sensibilización sugerencias, quejas y reclamos, Control producto no conforme, acciones correctivas, preventivas y de mejora	143
<b>Anexo F.</b> Control de asistencia sensibilizaciones y/o capacitaciones	146
<b>Anexo G.</b> Despliegue de objetivos de calidad	156
<b>Anexo H.</b> Mapa de procesos	157
<b>Anexo I.</b> Indicadores De Gestión	158
<b>Anexo J.</b> Encuesta satisfacción al cliente	162
<b>Anexo K.</b> Plan de Auditoría	164
<b>Anexo L.</b> Carta de Solicitud de auditoría de certificación	166
<b>Anexo M.</b> Plan de acción de auditorías	167
<b>Anexo N.</b> Certificación de ICONTEC	171

## RESUMEN

**TÍTULO:** DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA “TODO CAMPEROS LTDA”, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000<sup>1</sup>.

**AUTORES:** MARYORI JOHANA MARTÍNEZ NIETO  
ANGEL FERNANDO GÓMEZ CORREA<sup>2</sup>

**PALABRAS CLAVES:** SATISFACCIÓN, PROCESOS, SISTEMA, MEJORAMIENTO, MANUAL, POLÍTICA, OBJETIVOS, CERTIFICACIÓN.

### DESCRIPCIÓN:

El presente proyecto describe el diseño, documentación, implementación y mejoramiento de los procesos de la empresa “TODO CAMPEROS LTDA”, el cual se basa en los principios y el cumplimiento de los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2000, con el propósito de aumentar la eficiencia en los procesos y la satisfacción del cliente por medio de la comercialización de autopartes a nivel nacional.

A través de un diagnóstico se determinó el cumplimiento que la empresa presentaba con respecto a los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2000, permitiendo determinar la planificación del sistema de gestión de calidad para orientar más el proyecto hacia el logro de los objetivos planteados. Por medio de esta planificación se diseñó, documentó e implementó el SGC, se realizaron sensibilizaciones y capacitaciones con el propósito de fomentar una cultura hacia el cambio y mejoramiento continuo de los procesos, por último se evaluó el sistema con técnicas de auditoría fundamentadas por la empresa consultora ALTHVIZ, en la cual se identifican fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora con el propósito de generar acciones correctivas y/o preventivas para darle solución a las no conformidades u observaciones detectadas y así lograr la certificación ante el ICONTEC ente certificador elegido.

---

<sup>1</sup> Trabajo de Grado modalidad práctica empresarial en pequeña empresa.

<sup>2</sup> Facultad de ingenierías Físico Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniero Javier Eduardo Arias Osorio.

## ABSTRACT

**TITLE:** DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION AND IMPROVEMENT OF THE PROCESSES OF THE COMPANY "TODO CAMPEROS LTDA", UNDER THE NORM'S LIMITS NTC ISO 9001:2000.

**AUTHOR:** MARYORI JOHANA MARTÍNEZ NIETO  
ANGEL FERNANDO GÓMEZ CORREA<sup>3</sup>

**KEY WORDS:** SATISFACTION, PROCESSES, SYSTEM, IMPROVEMENT, MANUAL, POLICY, OBJECTIVES, CERTIFICATION.

### DESCRIPTION:

This project describes the design, documentation, implementation and improvement of the processes of the company "TODO CAMPEROS LTDA, which is based on the principles and compliance with the requirements of the ISO 9001:2000 standard NTC, for the purpose of increasing process efficiency and customer satisfaction through the marketing of auto parts at the national level.

Through a diagnosis was determined that the company compliance presented with regard to the requirements of ISO 9001:2000 standard NTC, allowing adjust planning quality management system to guide the project further towards achieving the goals set . Through this planning design, document and implement the CMS were conducted sensibilizaciones skills and foster a culture that would allow for change and continuous improvement of processes, finally evaluated the system with technical audit by the consulting firm founded ALTHVIZ , which identifies strengths, weaknesses and opportunities for improvement in order to generate corrective actions and / or to give preventive solution to nonconformities or observations detected and thus achieve certification before the certifying entity chosen.

---

<sup>3</sup> Facultad de ingenierías Físico Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniero Javier Eduardo Arias Osorio.

## INTRODUCCIÓN

En un mundo de acelerados e innumerables cambios y alta competitividad que se viene presentando a lo largo de los últimos años, en el que se encuentran inmersas la mayoría de empresas de nuestra región, resulta importante implementar instrumentos que permitan reflejar el manejo dado a los recursos propios, lo cual permitirá anticipar el futuro, aprovechar las oportunidades y limitar las amenazas generadas por el creciente desarrollo de los mercados.

Uno de los resultados de este desarrollo es la formación de clientes cada vez más exigentes, quienes manifiestan a través de diversos modos su inconformidad o aceptación por el servicio o producto ofrecido por las organizaciones. De esta forma se propicia la necesidad de mejorar los procesos de la organización para garantizar la satisfacción de los consumidores, el progreso y el fortalecimiento de la empresa en el mercado al cual se pertenece.

El presente proyecto nace de la necesidad de evaluar y mejorar los procesos que actualmente se desarrollan en “**TODOS CAMPEROS LTDA**”, puesto que se generan muchas actividades que no agregan valor al servicio que se ofrece al cliente. Esta entidad busca el mejoramiento de sus labores con el propósito de lograr mayor participación en el mercado, de manera que garantice la maximización del valor de la empresa, la cual, siendo consciente de sus limitaciones y de la variabilidad que se presenta en el sector de los automóviles, ha comprometido recursos para la adecuación de sus instalaciones y el mejoramiento de sus procesos, es por esto que la organización determinó implementar el Sistema de Gestión de Calidad, basado en los principios y requerimientos de la norma NTC 9001:2000, que se convierte en la oportunidad de estandarizar sus procesos, mejorar la eficiencia y competitividad de la empresa.

**“TODO CAMPEROS LTDA”**, es una organización dedicada a la compraventa de auto-partes originales, especializándose en la línea de camperos, ofreciendo también la prestación de servicios de reparación y mantenimiento de mecánica general. Es una empresa ampliamente reconocida en este negocio por varias razones, entre las que se encuentran la garantía de respaldo, seguridad, confianza por sus productos y servicios ofrecidos y por esmerarse en brindar el mejor servicio al cliente, contando principalmente con talento humano adecuado que dispone de herramientas físicas y/o tecnológicas para el mejor desempeño de sus labores.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

DISEÑAR, DOCUMENTAR, IMPLEMENTAR Y MEJORAR LOS PROCESOS DE “**TODO CAMPEROS LTDA**”, EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de la empresa “**TODO CAMPEROS LTDA**” con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2000.
- Gestionar y determinar los procesos a certificar, su secuencia e interacción representadas por medio de un mapa de procesos; y la caracterización de los mismos.
- Adaptar la descripción de la documentación elaborada en la fase del proyecto de Mejoramiento de Procesos anterior y diseñar e implementar la documentación faltante para dar cumplimiento a los requisitos exigidos de la norma NTC ISO 9001:2000, tal como son: instructivos, formatos, guías y demás documentos necesarios para garantizar la trazabilidad de los procesos de sistema de Gestión de Calidad de la organización.
- Sensibilizar, capacitar y/o formar a la organización en temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de generar compromiso del personal y una cultura de Calidad.
- Elaborar el manual de calidad de la organización que sirva como carta de presentación del Sistema de Gestión de Calidad implementado.

- Diseñar e Implementar indicadores de gestión, que sirvan para comprobar el mejoramiento continuo de los procesos.
- Establecer las condiciones necesarias para realizar las auditorias internas de calidad, bajo los requisitos establecidos tanto en la documentación como los exigidos por la NTC ISO 9001:2000.
- Proponer e implementar las acciones de mejora a partir de las auditorias realizadas por parte del Asesor en el transcurso del proyecto.
- Promover al interior de la organización una cultura de mejora continua fundamentada en la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Gestionar la solicitud de auditoria externa ante el ente Certificador y llevar a cabo el cumplimiento de los requisitos exigidos para la etapa de Certificación.
- Participar Activamente durante las Auditorias de Certificación por parte del ente Certificador realizadas a TODO CAMPEROS LTDA.
- Presentar la certificación de los procesos otorgados a la Empresa TODO CAMPEROS LTDA por parte del Ente Certificador elegido.

## 2. ALCANCE Y LIMITACIONES

### 2.1 ALCANCE

El alcance para este proyecto comprende el desarrollo de las actividades relacionadas con el diseño, documentación, implementación y mejoramiento de los procesos de la empresa “**TODO CAMPEROS LTDA**”, basado en la norma NTC ISO 9001:2000, hasta obtener la certificación por parte del ente certificador.

### 2.2 LIMITACIONES

- Un aspecto que dificultó la implementación, fue la cultura organizacional, debido a que el personal se condicionó a determinada forma de trabajo, lo que ocasionó reacciones negativas, retrasos y malos entendidos a los cambios que se querían establecer.
- Otra limitación que se presentó en la ejecución del proyecto, fue la disponibilidad de tiempo por parte de los empleados que intervinieron en todos los procesos de gestión administrativa y comercial, quienes fueron un pilar fundamental para la obtención de información, lo cual fue relevante para el análisis, diseño e implementación de mejoras.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

El notorio crecimiento que la empresa ha venido ganando en el transcurso del tiempo, le exige constantemente implementación de estrategias para hacer más eficaces y eficientes sus procesos, con el propósito de mejorar el funcionamiento de la empresa finalmente reflejado en la satisfacción del cliente.

Consciente de ello requiere establecer medidas que le permitan generar calidad, bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2000, con cual se propicia una cultura de mejoramiento continuo, aumento en la satisfacción de los servicios prestados y determina una estructura global más exacta, con el propósito de alcanzar un mayor desarrollo.

TODO CAMPEROS LTDA, ve la necesidad de fortalecer su forma de operar, puesto que durante sus 10 años de existencia ha crecido sin establecer modelos administrativos, que le permitan tener un adecuado control sobre el desarrollo de sus actividades comerciales.

La empresa establece que a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001-2000, se crea una cultura de mejoramiento continuo, puesto que se desarrollan cada vez mejor los procesos y se aumenta el nivel competitivo, por dirigir los esfuerzos hacia el cumplimiento de los requisitos del cliente. Por tal motivo ha iniciado una etapa de cambio en cada una de sus actividades, con el fin de obtener beneficios que serán representados en una mejor interacción y estandarización de los procesos.

En este tipo de cambio, se tiene en cuenta las competencias técnicas del personal, por lo cual es necesario fomentar y llevar a cabo capacitaciones orientadas al desarrollo de las habilidades, con el propósito de poseer talento humano con capacidad de implementar mejoras en los procesos de la empresa.

Este proyecto permite controlar y maximizar el uso de los recursos utilizados en cada uno de los procesos, lo que permite que se convierta en una empresa más competitiva en el oriente colombiano, por el cumplimiento formal de todos los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000.

## 4. GENERALIDADES DE TODO CAMPEROS LTDA.

### 4.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.

La empresa TODO CAMPEROS LTDA, se dedica a la compra y venta de auto-partes originales, especializándose en la línea de camperos: CHEVROLET LUV, MITSUBISHI, DAIHATSU, NISSAN URVAN y TOYOTA HILUX. Ofreciendo también la prestación de servicios de reparación y mantenimiento de mecánica en general.

- **Nombre:** TODO CAMPEROS LTDA
- **Nit:** 804.003.570-7
- **Dirección:** Carrera 15 # 20 - 73
- **PBX:** 6714488
- **E-mail:** todocamperos@latinmail.com  
todocamperosbucarmanga@hotmail.com
- **Tipo de sociedad:** Limitada
- **Sector al que pertenece:** Comercial (venta de repuestos)
- **Régimen de impuestos:** Común
- **Capital:** Privado
- **Tamaño:** Pequeña
- **Matrícula Cámara de Comercio:** 05 – 060873 - 03
- **Actividad Económica:** Compra – Venta De Auto-partes.
- **Productos Principales:** Anillos, Pistones, Esféricas, Terminales, Retenes, Pastillas de freno, Amortiguadores, Empaquetaduras y Liquido para frenos.
- **Año de Iniciación:** 14 de Abril de 1997.
- **Representante Legal:** Luís Hernán Castellanos Carvajal.

Los logotipos de la empresa se representan a continuación (ver figura 1).

**Figura 1. Logo todo camperos Ltda.**



Fuente: Suministrada empresa todo camperos ltda.

## 4.2 RESEÑA HISTÓRICA<sup>4</sup>

La idea de constituir TODO CAMPEROS LTDA., nace a finales de 1996 al asociarse el señor Alexander Montenegro (ex vendedor de CAMPEROS y CAMPEROS) con el señor Luís Hernán Castellanos Carvajal, como una empresa dedicada a la comercialización de auto-partes.

El primero de ellos aportó su conocimiento, experiencia y el segundo aportó capital de trabajo. Con los aportes iniciales en dinero, la empresa compró lo necesario para la apertura del negocio, adquiriéndose 8 estantes, 5 vitrinas y aproximadamente doce millones de pesos en mercancía, con lo cual se abrieron las puertas al público el día 14 de Abril de 1997, ubicándose en la carrera 15 No. 20-73 de la ciudad de Bucaramanga.

A principios de 1998 los fundadores decidieron disolver la sociedad por mutuo acuerdo, tal causa conllevó a que la Cámara de Comercio fijara un plazo para que el representante legal vinculara a un nuevo socio o cambiara el tipo de empresa que se encontraba constituida. Por estas razones, se vio obligada a cerrar sus puertas por un mes aproximadamente y en febrero de 1998 del mismo año continuó con sus labores gracias a la contratación de nuevo personal para el normal funcionamiento.

---

<sup>4</sup> Documento Interno, Programa de Salud Ocupacional Todo Camperos Ltda. Bucaramanga. Septiembre 2007. Pág. 9.

Entre los años 1998 y 1999 la subsistencia de la empresa fue un verdadero reto debido al escaso capital de trabajo y reducción de la gama de productos ofrecidos, como consecuencia de la disolución de la sociedad.

A finales del año 2000 se constituyó la nueva sociedad con la señora LIDA CONSTANZA FLORIÁN VÁSQUEZ, quien aportó dinero, que sirvió para capitalizar la empresa aumentándose de esta forma los inventarios de mercancía puesto que inicialmente se ofrecía productos en las líneas TOYOTA, NISSAN y SUZUKI, logrando con la nueva sociedad, ampliar la gama de sus productos, trabajando con nuevas marcas como: CHEVROLET LUV, MITSUBISHI, DAIHATSU, NISSAN URVAN y TOYOTA HILUX.

En el año 2001 a través de la vinculación de clientes importantes del sector público tales como: POLICIA NACIONAL, DAS, EJERCITO, entre otros, mejoró la imagen y el posicionamiento de TODO CAMPEROS LTDA en el sector automotriz, logrando consolidar la empresa como una de las más importantes en la comercialización de auto-partes de la región.

Con el crecimiento que tuvo la empresa en ese momento por la adquisición de nuevos productos, surgió la necesidad de adecuar sus instalaciones en el año 2002 con el propósito de redistribuir mejor los puestos de trabajo y la mercancía.

En el año 2005 en asociación con otra empresa, TODO CAMPEROS LTDA. Hace su primera importación proveniente de Panamá, ampliándose con ello la gama de productos ofrecidos, obteniendo un beneficio económico que se reflejó en mejores precios para los clientes y nuevas oportunidades de negocio para la empresa.

Para el 2006 se inició un proyecto de implementación de código de barras, que buscó agilizar y facilitar los procesos de facturación, el control de entrada y salida de mercancía a través de un lector y entre otros. Siendo pioneros en la implantación de este sistema de control de inventarios en el sector automotriz en la ciudad de Bucaramanga. En este mismo año se fortalecieron las importaciones provenientes de Japón por cuenta propia.

En el año 2007 en su décimo aniversario, TODO CAMPEROS LTDA recibió el máximo reconocimiento LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO por ser una empresa que ha gestionado el desarrollo de la región santandereana.

### **4.3 MISIÓN**

Nuestra empresa tiene como misión: “satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, ofreciendo auto-partes que cumplan con: normas de calidad, precios competitivos, disponibilidad y servicios de mantenimiento y reparación para vehículos todo terreno en el mercado nacional. Contamos con personal adecuado y comprometido que promueve y asegura beneficios para Nuestros Socios, Clientes y Proveedores”<sup>5</sup>.

### **4.4 VISIÓN**

“TODO CAMPEROS LTDA para el año 2015 será una de las empresas líderes en la importación y distribución de auto-partes, en el ámbito nacional, por medio de la introducción y comercialización de nuevos productos, que tienen como finalidad brindar la mejor relación costo-beneficio y aumentar la fidelidad de nuestros clientes”<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Documento Interno, Programa de Salud Ocupacional Todo Camperos Ltda. Bucaramanga. Septiembre 2007. Pág. 10

<sup>6</sup> Documento Interno, Programa de Salud Ocupacional Todo Camperos Ltda. Bucaramanga. Septiembre 2007. Pág. 10.

#### 4.5 NUESTROS PRINCIPIOS Y VALORES

A través de estos 10 años de existencia hemos ido formando una serie de principios y valores que a continuación presentaremos:

- **RENTABILIDAD:** Generamos utilidades razonables, promoviendo la satisfacción del cliente y el bienestar e intereses de la organización.
- **COMPETITIVIDAD:** Generamos una diferencia competitiva en el mercado a través del mejoramiento continuo y adecuación de nuestra infraestructura, teniendo como finalidad la satisfacción de nuestros clientes.
- **RESPETO:** Respetamos a nuestros clientes, por medio de una relación transparente, que promuevan la fidelidad y confianza en la negociación.
- **HONESTIDAD:** Mantenemos una relación honorable con clientes, proveedores y colaboradores, con el fin de lograr una imagen alta de buen servicio, legalidad y claridad en el desarrollo de nuestras actividades.
- **RESPONSABILIDAD:** Tenemos sentido del deber, conciencia de las obligaciones y obramos de acuerdo con ellas.

#### 4.6 OBJETO SOCIAL

Importación, exportación, y distribución de partes y repuestos para todo tipo de vehículos, al por mayor y detal, además servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos tipo camión, camioneta, campero, automóvil y/o motocicletas.

#### 4.7 ACTIVIDAD COMERCIAL

Ofrece toda clase de repuestos originales, para vehículos: CHEVROLET LUV, MITSUBISHI, DAIHATSU, NISSAN URVAN y TOYOTA HILUX, cuenta también con personal capacitado que brinda Asesoría Técnica especializada en la

adquisición de auto-partes, mantenimiento y reparación, además mano de obra calificada y garantizada.

#### **4.8 NUESTROS CLIENTES**

**Todo Camperos Ltda.**, ofrece a personas naturales, empresas ó entidades del sector público y privado, auto-partes para vehículos todo terreno, entre las que se encuentran las siguientes líneas: CHEVROLET LUV, MITSUBISHI, DAIHATSU, NISSAN URVAN y TOYOTA HILUX.

#### **4.9 MERCADOS QUE ATIENDE**

TODO CAMPEROS LTDA, está presente en el mercado local, compuesto por: Bucaramanga, Piedecuesta, Girón y Floridablanca.

A través del tiempo la empresa ha ganado reconocimiento y participación en otros municipios de Santander, entre los que se encuentran: **Socorro, San Gil, Vélez, San Pablo, Santa Rosa, Barrancabermeja, Cimitarra, Barbosa, Ocaña, entre otros**. En la actualidad esta cubriendo algunos sectores nacionales, entre los que se encuentran: **Villavicencio, Bogotá, Agua Chica, Yopal, Neiva, Sincelejo, Montería, Cúcuta y parte de la Costa Atlántica**.

#### **4.10 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE PRESTA**

Los productos que se mencionan a continuación son los de más alta rotación, puesto que actualmente se manejan alrededor de **9500 referencias**. En la tabla 1, se enuncian algunos de los productos y servicios que la empresa suministra.

**Tabla 1. Listado de partes y repuestos todo camperos Ltda.**

❖ <i>anillos para motor.</i>	❖ <i>brazo compensador</i>	❖ <i>pastillas para freno</i>	❖ <i>platinos</i>
❖ <i>Anillos para exosto</i>	❖ <i>bronces</i>	❖ <i>pera para aceite</i>	❖ <i>prensa para clutch</i>
❖ <i>Agallas para carburador</i>	❖ <i>bujes</i>	❖ <i>pistón para cáliper</i>	❖ <i>Retenedores.</i>
❖ <i>Agujas para carburador</i>	❖ <i>bujías</i>	❖ <i>pistones para motor</i>	❖ <i>rodillos</i>

Fuente: Suministrada empresa todo camperos ltda.

#### **4.11 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN**

En la Tabla 2 se mencionan algunos servicios que la empresa ofrece, por medio de talleres autorizados para el mantenimiento y reparación en mecánica general de vehículo todo terreno.

Para los demás servicios de lavado, pintura, entre otros, se realizan con empresas del sector, las cuales contribuyen a mejorar la imagen de la empresa pues TODO CAMPEROS LTDA., es quien finalmente responde por los servicios ofrecidos.

**Tabla 2. Listado general servicios de mantenimiento y reparación de mecánica.**

<b>ELECTRICIDAD</b>	<b>DIRECCION</b>
Extracción y reposición motor arranque.	Alineación de dirección.
Limpieza y calibración de bujías.	Cambio de aceite para dirección hidráulica.
Extracción y reposición de alternador.	Cambio de biela compensadora.
Extracción y reposición modulo electrónico.	Cambio de caja de dirección hidráulica.
Extracción y reposición de batería.	Cambio de Terminales de dirección.
Extracción y reposición de instalación de alta.	Cambio de Amortiguadores.
<b>MOTOR</b>	<b>FRENOS</b>
Reparación general del motor.	Extracción y reposición de bandas para frenos.
Extracción y reposición bomba para agua.	Extracción, reposición y purgada bomba para frenos.
Cambio soporte para motor.	Extracción y reposición booster.
Cambio guaya acelerador.	Extracción y reposición de calíper.
Cambio junta culata.	Extracción y reposición de chupas deposito para líquido.
<b>DIFERENCIALES Y EJES</b>	<b>SISTEMA 4X4</b>
Ajuste de diferenciales.	Cambio actuador rueda libre.
Cambio de bocin delantero.	Cambio deposito reserva vacio.
Cambio cacho trasero.	Cambio de rodamiento semieje.
Cambio cruceta cardan.	Cambio rueda libre.

Fuente: Suministrada empresa todo camperos ltda

#### **4.12 PROVEEDORES**

Para la adquisición de todas las referencias, se tiene una lista de **100** proveedores de autopartes, los cuales fueron aprobados de acuerdo al procedimiento de selección y evaluación de proveedores realizados en el proceso de compras.

En la Tabla 3 se presenta el listado de algunos proveedores nacionales de Auto-partes, clasificados como proveedores aprobados.

**Tabla 3. Listado general proveedores de mercancía**

<b>PROVEEDORES</b>	<b>CIUDAD Y/O PAÍS</b>
IMPORTADORA CALI	CALI
NIPONAUTOS DE OCCIDENTE	PEREIRA
COLOMBIANA DE CAMPEROS	PEREIRA
IMPORTADORA PEREIRA	PEREIRA
PRODI JAPÓN	BOGOTÁ
TRACTORES & PARTES	CALI
RODAMIENTOS & REPUESTOS MUNDIALES	BOGOTÁ
INDUSTRIAS PÉREZ	BOGOTÁ
AUTOFRENOS	BUCARAMANGA
FRACO	BOGOTÁ

Fuente: Suministrada empresa todo camperos ltda

#### **4.13 INFRAESTRUCTURA**

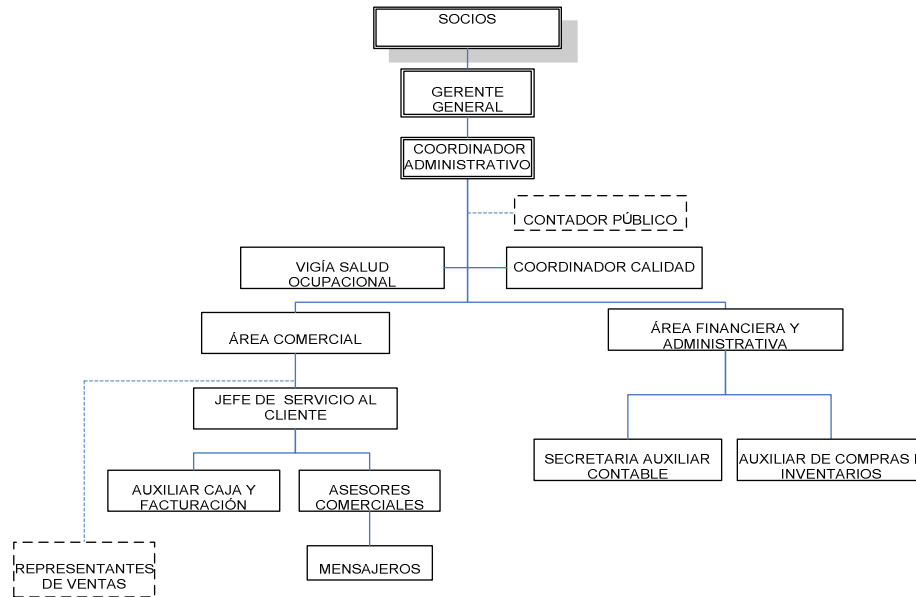
La planta física de la empresa cuenta con 8 equipos de cómputo, 1 datáfono, 2 lectores de código de barras, 1 sistema de información y una serie de dispositivos tecnológicos que son utilizados para que los procesos de la empresa sean más eficientes. Cuenta con una serie de herramientas manuales de mecánica, que sirven para el asesoramiento que se les da a los clientes en la instalación de los repuestos.

#### **4.14 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Actualmente la nómina de la empresa consta de 10 personas, de las cuales 9 se encuentran con contrato a término indefinido, 1 por contrato de prestación de servicios y la restante se encuentra en la sección ventas externas con pago por comisión.

Aproximadamente la estructura organizacional la conforman 10 cargos entre administrativos y ventas, adicionalmente se tiene la asesoría de un contador público, quien presta sus servicios a la empresa una vez a la semana y está representado en la estructura organizacional (ver figura 2).

**Figura 2. Estructura organizacional**



Fuente: Autores del proyecto

## **5. MARCO TEÓRICO**

Para este proyecto se requiere diseñar, documentar, implementar y mejorar los procesos administrativos para la empresa “TODO CAMPEROS LTDA”, los cuales se basan de fundamentos teóricos que permiten gestionarlo.

La serie de normas ISO 9000 constituyen un pilar fundamental para la ejecución de este proyecto puesto que está orientado a organizar la empresa. Estas han ganado aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los clientes y a la alta competencia centrada en los procesos, que buscan mejorar la eficiencia y rendimiento de la organización, puesto que ellas contienen herramientas que son muy útiles para realizar y evaluar el mejoramiento de las actividades que producen un bien o un servicio.

A continuación se presenta una descripción breve, sobre los fundamentos teóricos que conformarán cada etapa para el logro de los objetivos del presente proyecto.

### **5.1 CONCEPTO DE ISO**

La organización internacional para la Estandarización (ISO) es una federación de alcance Mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 130 países, uno por cada país. ISO comprende alrededor de 180 comités técnicos.

La ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947 cuya misión es promover el desarrollo y estandarización de actividades para facilitar el intercambio de servicios y bienes.

## 5.2 CONCEPTO DE SISTEMA DE CALIDAD

Es una estructura organizacional que permite gestionar la calidad, con el fin de asegurar la consecución de la satisfacción del cliente “**Principal Objetivo de la Calidad**”<sup>7</sup>.

El sistema de Calidad debe estar adaptado a la dimensión y característica de cada empresa. La Experiencia demuestra que una excesiva complejidad del sistema conlleva una falta de eficacia con efectos negativos.

## 5.3 BASES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**5.3.1 Principio de gestión de calidad.** “Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. El desarrollo de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de mejoramiento”<sup>8</sup>.

“Se han identificado ocho principios de gestión de calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño”<sup>9</sup>.

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno,

---

<sup>7</sup> Memorias. Curso ISO 9001:2000. Evolución de la calidad. Sena Regional Santander. Semana1.Pág.8.

<sup>8</sup> Guía ISO/CEI 2, Normalización y actividades relacionadas. Vocabulario general.

<sup>9</sup> Norma ISO 9001:2000.Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Pág.36.

en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para su beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente de la organización.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

#### 5.4 ESTRUCTURA NORMAS ISO 9000

En la norma ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - fundamentos y vocabulario, se encuentra parte de la norma ISO 9001:2000 con directrices para la implementación de sistemas y en la norma 8402 el vocabulario.

La norma ISO 9004 Sistemas de Gestión de Calidad – Directrices para la mejora del desempeño, esta dirigida a una mejora del rendimiento y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, proveedores, accionistas, personal y comunidad).

En la norma ISO 19011: se contemplan directrices para las auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad y Gestión ambiental.

El proceso de certificación en **TODO CAMPEROS LIMITADA** se realizó bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000, el cual establece que la calidad es fundamental para el adecuado desempeño de la organización, además determina que los gestores de la calidad son las personas que se encuentran en los altos niveles de la empresa y confirma que en realidad los ejecutores del proceso son todos los integrantes de la organización, ya que son los desarrolladores de las actividades generadas por la actividad comercial.

La ISO 9001 permite:

- Establecer la estructura de un Sistema de Gestión de Calidad en red de procesos.
- Plantear una herramienta para la implementación de la planificación de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Proporcionar bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Presentar una metodología para la solución de problemas reales y potenciales.
- Mejorar la orientación hacia el cliente y el incremento en la competitividad.

## **5.5 CONCEPTO DE CERTIFICACIÓN Y ENTES CERTIFICADORES**

“La certificación se entiende como el procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad

que un producto, un proceso o un servicio cumplen los requisitos especificados en el reglamento”<sup>10</sup>.

También es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente al productor y al comprador asegura, por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumplen con los requisitos especificados, por esta razón, constituye una herramienta valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales. “Es un instrumento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente– proveedor”<sup>11</sup>.

“Las siguientes son las compañías certificadoras en Colombia que operan y están acreditadas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)”<sup>12</sup>.

- BVQI: Bureau Veritas Quality International.
- SGS: Internacional Certificación Services.
- ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- CIDET: Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico.
- COTECNA: Certificadora Services Ltda.
- Intertek Systems Certification Colombia.

## **5.6 BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN**

Algunos clientes tanto en los sectores privados como públicos buscan la confianza que les puede proveer una empresa que cuenta con un sistema de gestión de calidad, pero el tener un sistema conlleva a adquirir otra serie de beneficios como:

- Reconocimiento internacional como una empresa que esta comprometida con la calidad.
- Mejora del desempeño, coordinación y productividad.
- 

---

10 Decreto 2240 de la SIC

11 <http://www.icontec.org.co/certificacion.asp>

12 Superintendencia de Industria y Comercio (online).

- Proporciona una mayor orientación hacia sus objetivos empresariales y hacia las expectativas de sus clientes.
- Logro y mantenimiento de la calidad de su producto y/o servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de sus clientes.
- Contribuye a la disminución de costos y desperdicios.
- Mejora la competitividad.
- Crecimiento como organización.

Adicional a estos se encuentra que:

**5.6.1 Para la industria.** La certificación le permite demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los acuerdos contractuales o que hacen parte de obligaciones legales.

**5.6.2 Para el consumidor.** La certificación le permite identificar los productos que cumplen requisitos y los proveedores confiables.

Cada vez son más las empresas que exigen la certificación como factor fundamental en sus relaciones comerciales.

## **5.7 PASOS PARA LA CERTIFICACIÓN EN ISO 9001**

- Analizar el manual de calidad y planificación de la auditoría interna.
- Comprobar la implementación eficaz del SGC por medio del equipo auditor.
- Presentar la solicitud.
- Recibir la cotización.
- Hacer el contrato.
- Preauditoría (Opcional).
- Auditoría de Suficiencia (Revisión de documentos).
- Auditoría de Cumplimiento.
- Reunión de apertura.

- Reuniones de retroalimentación.
- Reuniones de enlace (Solo auditores).
- Reunión de cierre (No conformidades tienen 90 días para cerrarse).
- Recomendación de la certificación.
- Decisión del comité ejecutivo (certificación).
- Auditorias de seguimiento.

**5.7.1 Valor agregado a la certificación.** Respalda una relación comercial en cualquier país del mundo, con único certificado y una única acreditación.

- La empresa a la cual se le otorga el certificado ICONTEC, recibe también el certificado IQNet y así la certificación ICONTEC adquiere un carácter global al estar respaldada por los miembros de esta red.
- Proporciona una base excelente para un sistema de gestión adecuado en cuanto a la satisfacción de los requisitos del sector y el logro de la excelencia en el desempeño, ambiental, seguridad y salud ocupacional, seguridad alimentaria, etc.
- La transparencia en el proceso de certificación que otorga el ICONTEC, constituye un elemento diferenciador en el mercado, porque a través de ésta organización se transmite a los clientes confianza necesaria sobre el desempeño y la eficacia de su sistema de Gestión de Calidad.
- ICONTEC cuenta con auditores calificados en los diferentes sectores, lo cual permite una evaluación que mantiene la capacidad de la organización para cumplir los requisitos.

## **5.8 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

El manual de procedimientos al interior de una organización contiene los procedimientos, instructivos, formatos, reglamentos y todo tipo de documentos necesarios para desarrollar adecuadamente los procesos.

El manual se encuentra dentro de un sistema de gestión, que permite a la organización mejorar y estandarizar procedimientos para asegurar, controlar y desarrollar adecuadamente los procesos.

Dentro del marco de la norma NTC ISO 9000: 2000 un sistema de calidad es creado para dirigir y controlar una organización con respecto a sus actividades, el cual esta basado en premisas de que un sistema es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan y un sistema de gestión, es un sistema que establece políticas y objetivos alcanzables.

Para el entendimiento total de un Sistema de Calidad, cabe la pena resaltar y definir los siguientes conceptos:

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida (implícita u obligatoria).
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en salida.
- **Producto:** Resultado de un proceso. Existen cuatro categorías genéricas de productos: servicios, software, hardware y materiales procesados.

A continuación algunos términos que se utilizan en la documentación cuando se implanta un SGC.

- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Formato:** Es la representación o el esquema sin diligenciar de una serie de criterios destinados a evidenciar y controlar las actividades que hacen parte del SGC.

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, es decir es el resultado del diligenciamiento de cualquier formato que haga parte del SGC. de la empresa.
- **Instructivo:** Documento que describe la secuencia de pasos detallada a seguir para realizar una actividad o proceso.
- **Manual de Funciones:** Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas.
- **Caracterización:** Es una herramienta de planificación que facilita la gestión y control de los procesos a través de la identificación de sus elementos esenciales y establecimiento de las interrelaciones con otros procesos.

## **6. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO**

Es importante definir una metodología clara y concisa para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), puesto que de ella depende su mantenimiento y el mejoramiento de los procesos. Su aplicación es de gran importancia, con ella se contribuye el incremento de la satisfacción del cliente tanto interno como externo, se maximiza el uso de los recursos y disminuye las consecuencias generadas por las debilidades presentes en la organización.

Se requirió adoptar una metodología, que contribuyera a orientar los objetivos de cada área hacia un fin común y así logrará el crecimiento continuo de la organización, con el propósito de ser más eficientes y competitivos en el mercado al cual se pertenece.

A continuación se hace una descripción de cada una de las etapas del proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el cual fue ajustado con base en un modelo propuesto por una entidad certificadora en su programa de Sistemas de Gestión de Calidad.

### **6.1 DIAGNÓSTICO DEL SGC**

En esta etapa se recopiló información y se analizó la situación actual del Sistema de Gestión de Calidad en la organización y para ello se estructuró una herramienta que permitió consolidar el estado de la información para contrastarla con cada uno de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000, de acuerdo a los resultados se realizó la planificación del SGC para direccionar el proyecto en pro de las metas y objetivos planteados.

## **6.2 PLANIFICACIÓN DEL SGC**

En esta etapa se definieron los integrantes del comité de calidad, se realizó el direccionamiento estratégico de la organización, el cual está conformado por la redefinición de la misión y visión, formulación del alcance de la certificación, política de calidad, los objetivos, indicadores para medir resultados de los procesos y así mismo el cronograma a realizar durante el transcurso del proyecto.

## **6.3 SENSIBILIZACIÓN DEL SGC**

Esta etapa es de suma importancia para la implantación de un SGC, en esta fase se buscó adquirir responsabilidad y participación de todos los empleados de la organización, puesto que en últimas son ellos quienes están directamente involucrados con todos los procesos de la empresa y están en la capacidad de contribuir con nuevas ideas de mejora continua de la organización.

En esta etapa se definieron por parte de los autores, el Gerente General y el Asesor de Calidad, el compromiso que adquirió cada persona con el desarrollo del presente proyecto, puesto que con la colaboración y disposición de todas las personas involucradas, se recopiló información cuantitativa y cualitativa para sustentar el análisis sobre la información recogida.

Inicialmente se realizó una sensibilización con el área de Talento humano de la empresa para familiarizarlos con la norma ISO 9001, dando a conocer la importancia y las ventajas que se adquieren con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2000.

Posteriormente se diseñó y se desarrolló un programa de capacitación paralelo a las otras etapas del proyecto, de esta forma las personas de la organización

Obtuvo información que ayudó a profundizar el nivel de conocimiento del Sistema de Calidad con el que se cuenta en la organización.

Dentro de esta etapa se definieron los siguientes objetivos:

- Sensibilizar a las personas que conforman cada una de las áreas de trabajo, para que comprendan la importancia de la implementación del SGC para contribuir al mejoramiento continuo de los procesos.
- Capacitar al personal de la empresa en temas relacionados con el mejoramiento de los procesos con el fin de lograr su compromiso y participación dentro de las fases de documentación e implementación.

La etapa se hace repetitiva durante todo el proceso implementación del SGC hasta la culminación del mismo. Se presenta el listado de sensibilizaciones y/o capacitaciones realizadas (ver anexo E), también la asistencia de las sensibilizaciones y/o capacitaciones (ver anexo F) realizadas en esta etapa.

#### **6.4 DOCUMENTACIÓN DEL SGC**

En esta fase del proyecto se definió la estructura, se ajustó y elaboró la documentación entre las que se encuentran: el manual de calidad, manual de funciones y demás documentos necesarios para asegurar el control y la operación del negocio.

Es en esta etapa se identificaron, se establecieron, se delimitaron y se describieron cada uno de los procesos existentes dentro de la empresa. La herramienta más adecuada que se utilizó fue la diagramación, que consiste en hacer bocetos gráficos llamados diagramas de flujo, los cuales permiten visualizar y comprender más claramente las actividades que se generan en cada proceso, además de dar claridad sobre el flujo de información.

## **6.5 IMPLEMENTACIÓN DEL SGC**

Se realiza la divulgación, distribución y aplicación de la documentación que exige la norma, mediante el desarrollo de actividades de socialización que permitió la capacitación al personal para asegurar un buen manejo de los documentos emitidos.

Esta etapa se orientó a que los empleados identifiquen, reconozcan y comprendan la función de cada proceso, las interacciones que tienen con cada una de las diferentes áreas de la organización y que reconozcan su grado de participación e impacto dentro de cada uno de ellos.

## **6.6 EVALUACIÓN DEL SGC**

Esta fase fue fundamental para analizar los resultados del Sistema de Gestión de Calidad, aquí se evaluaron y se analizaron las respectivas propuestas de mejora a los procesos de la empresa por parte de los autores del proyecto, Asesor de Calidad y el Gerente General, en donde se dio a conocer los requerimientos para su correcto funcionamiento y finalmente concluir esta etapa con la implementación de las mismas; para esto se realizaron las siguientes actividades:

- Realización de revisiones por la dirección.
- Auditorías internas de calidad.
- Implementación de acciones correctivas.
- Seguimiento de las acciones tomadas para las no conformidades producto de las auditorías.

## **6.7 CERTIFICACIÓN DEL SGC**

En esta etapa “TODO CAMPEROS LTDA” seleccionó un ente certificador, el cual planificó las auditorías que determinaron el cumplimiento de la implementación de los requisitos exigidos por la Norma NTC ISO 9001:2000. Esta etapa finalizó con el acompañamiento y el otorgamiento de la certificación con el organismo certificador elegido.

## **7. ETAPA DIAGNÓSTICO**

### **7.1 CONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

Se realizó una evaluación que permitió establecer el estado inicial de la empresa, con el fin de confrontarla con los requisitos ó numerales exigidos en la norma NTC ISO 9001:2000, para esto se estructuró y utilizó un formato (Matriz de Diagnóstico) con el apoyo del Asesor de Calidad, con el cual se determinó en cada uno de los numerales allí establecidos el avance de la organización.

Para la realización de la evaluación se hicieron reuniones con el Gerente General, Asesor de Calidad, Representante de la Dirección y los Autores del Proyecto, en las cuales se realizó el diligenciamiento de la Matriz de Diagnóstico (ver Anexo A), obteniendo información relevante, que fue analizada para determinar el estado actual de la empresa y como se encuentra respecto al Sistema de Gestión de Calidad, es decir con base en el diagnóstico se estableció y verificó el cumplimiento respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000 y a partir de allí se inició el desarrollo del diseño y la documentación respectiva.

Las actividades iniciaron en el mes de Junio de 2007 y durante dos semanas se estuvieron conociendo los procesos y el funcionamiento de la empresa, tiempo en el cual se recopiló información a través de la dirección y demás empleados, con el propósito de tener un conocimiento más profundo de las actividades desarrolladas al interior y así adelantar la documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Los siguientes fueron los resultados de la información que fue consolidada en la Matriz de Diagnóstico:

- Deficiencias en la planeación, seguimiento y control, no se tienen dentro de la estructura interna procesos formales que contribuyan a mejorar la gestión, es decir no se cuenta con documentación de sus procesos como medio facilitador para el mejoramiento de los mismos.
- No está definido el direccionamiento estratégico de la empresa, es decir no hay misión, visión, política y objetivos de calidad.
- La empresa no tiene definido su estructura organizacional que refleje la responsabilidad de los diferentes cargos, es decir no se tiene claridad sobre la cadena de mando que permita ejercer el debido orden y control en sus empleados para el cumplimiento de las funciones para las cuales fueron contratados.
- La falta de un programa de Seguridad y Salud Ocupacional afecta el desempeño de los empleados, porque no se propician ambientes de trabajo seguro que garanticen el bienestar de sus trabajadores.
- La ausencia de Reglamento Interno de Trabajo y manuales de funciones ocasionan en sus empleados evasión de responsabilidad y compromiso con la organización, porque estas actividades no están bien definidas o no se tienen establecidas.
- No cuentan con planes de formación y capacitación que ayuden a los trabajadores mejorar el desempeño de sus labores.
- No existe una metodología que le permita identificar procesos críticos y llevar un control constante de las inconformidades presentadas con sus clientes.
- El uso de registros se limita al desarrollo de la actividad de comercialización de repuestos, además no se lleva control de la prestación del servicio de mantenimiento y reparación, pues es relevante puesto que es un servicio desarrollado a través de talleres autorizados.
- La Gerencia se encuentra centralizada, es decir que ella participa en todos los procesos para la comercialización de repuestos desde su compra hasta la venta y entrega final del producto, por lo tanto conoce los requisitos del cliente y se enfoca en darle cumplimiento.

- Se cuenta con una retroalimentación en cuanto a la calidad y servicio por parte del cliente de manera informal.
- El personal que desarrolla las actividades del proceso de comercialización es contratado para la labor específica y cuenta con amplia experiencia para ejercer su función y este proceso es controlado a través del Gerente General quien se encarga de supervisar todas las actividades.
- La infraestructura no cuenta con un plan de mantenimiento.
- El proceso de compra de los repuestos se hace de manera informal, es decir se hace de acuerdo a la experiencia que tienen los empleados sobre el movimiento de mercancía en un periodo determinado y lo hacen a través de proveedores principales o distribuidores mayoristas.
- No se tienen definidos los controles para la preservación y protección de la propiedad del cliente cuando esta se recibe (repuestos).
- No hay indicadores de gestión.
- No se toman acciones correctivas, preventivas y de mejora

En el diagnóstico realizado se encontró que la empresa no cuenta con procesos definidos y documentados, representándose en un bajo cumplimiento de los requisitos; por lo tanto de acuerdo a la información recopilada se procede a iniciar con la etapa de Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

## **8. ETAPA PLANIFICACIÓN**

Culminada la etapa del diagnóstico, se elaboró un plan de implementación (ver Anexo B), en el cual se establecieron actividades a realizar, responsables y un tiempo estimado para el desarrollo de este proyecto. Adicionalmente se determinaron las siguientes directrices para la organización: misión, visión, alcance del sistema, política y objetivos de calidad, líderes de los procesos e indicadores de gestión que permitieron medir resultados y así dar inicio a un proceso de mejora continua.

En esta etapa se desarrollaron las siguientes actividades:

### **8.1 NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

La empresa con el fin de evidenciar el compromiso en la ejecución del presente proyecto y así mismo darle cumplimiento al numeral 5.5.2 Representante de la Dirección, uno de los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000, llevó a cabo el nombramiento del representante, por medio del Gerente General, quien fue elegida la Coordinadora Administrativa para que asuma la responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad.

Se presenta (Ver anexo D) la carta de nombramiento del representante, la cual tiene contenido las funciones.

### **8.2 CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO**

Se eligieron a los integrantes del Comité de Calidad, comité que tiene como funciones establecer, realizar y hacer seguimiento a todas las actividades relacionadas con el SGC. Otra de sus funciones es la de evaluar la implementación del sistema y para lo cual se acordaron hacer reuniones dos

veces por semana, las cuales tienen como propósito confirmar el estado del sistema y con base en lo presentado tomar decisiones según el caso.

El comité quedó conformado por las personas que ocupan los siguientes cargos:

- Gerente General.
- Coordinadora Administrativa.
- Asesor de Calidad.
- Coordinadores de Calidad (Autores del proyecto).

### **8.3 REDEFINICIÓN DE LA MISIÓN Y VISIÓN**

TODO CAMPEROS LTDA., en el inicio de esta práctica empresarial no contaba con documentación básica, que brindara directrices para formular su misión y visión, las cuales habían sido formuladas por una estudiante en práctica de otra universidad sin tener en cuenta la parte directiva de la empresa, razón por la cual, el equipo de trabajo conformado por las directivas de la organización, los estudiantes en práctica y el Asesor de Calidad redefinieron su Misión y Visión empresarial.

- **Misión**

La definición de la misión es un aspecto muy importante tanto para la empresa como para los clientes, pues es una guía y da sentido a los miembros de la organización, puesto que se cuestionaron a través de una serie de interrogantes, para así consolidar de una manera formal los objetivos y la razón de ser, es decir se definió el rol que desempeña en un determinado mercado.

Para la redefinición de la misión, se realizaron las siguientes preguntas:

¿En qué negocio estamos?: ¿Cual es el negocio?; ¿Para que existe la empresa? Propósitos; ¿Cuales son los elementos diferenciales?, Aptitud distintiva. ¿Quienes son nuestros clientes?; ¿Cuales son los productos o servicios?; Cuales son los mercados presentes y futuros<sup>13</sup>.

Con base en las respuestas suministradas por el Gerente General y la Coordinadora Administrativa, en una sesión de trabajo con los autores del proyecto, se redefinió la misión y se anexó en el programa de salud ocupacional, al manual de calidad (ver numeral 4.3 del presente documento).

- **Visión**

La redefinición de la Visión se hace con el objeto de que TODO CAMPEROS LTDA., visualice un sueño alcanzable, diseñe estrategias y conteste a las preguntas: ¿qué servicios se ofrecen?, ¿qué tecnología o conocimientos se poseen?, ¿quiénes serán los clientes, proveedores y empleados y ¿cómo se verá reflejada en el futuro?<sup>14</sup>

Con base en las respuestas suministradas por el Gerente General y la Coordinadora Administrativa, en una sesión de trabajo con los autores del proyecto se redefinió la visión y se anexó al programa de salud ocupacional, al manual de calidad (ver numeral 4.4 del presente documento).

#### **8.4 DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Al iniciar la práctica empresarial, se realizó un estudio general de la empresa, para lo cual se realizaron reuniones con cada uno de los empleados y se solicitó información sobre las funciones correspondientes a cada cargo y la manera de operar.

---

<sup>13</sup> Documento Interno, cuestionario para definición de misión y visión Todo Camperos Ltda.

<sup>14</sup> Documento Interno, cuestionario para definición de misión y visión Todo Camperos Ltda.

La estructura organizacional se definió con el Gerente General y el Asesor de Calidad, validando las funciones y responsabilidades de los cargos. Como resultado de ello se definieron los niveles de autoridad y cadena de mando en la empresa (ver figura 2).

El objetivo fue el diseño e implementación de una estructura funcional que permitió la gestión y cumplimiento de los objetivos empresariales y propició la identificación de la empresa ante sus clientes, empleados, proveedores y socios.

Como resultado se estableció una estructura funcional, que permitió la gestión y cumplimiento de los objetivos empresariales y propició la identificación de la empresa ante sus clientes, empleados, proveedores y socios.

## **8.5 SENSIBILIZACIÓN**

El día 4 de Julio del 2007 se dio comienzo a las jornadas de sensibilización del personal con la explicación del proyecto que se quería realizar en la empresa, el cual estaba dirigido a la implantación del SGC, bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2000.

En estas jornadas se contó con la participación y colaboración de todos los miembros de la organización, puesto que el proyecto no solo lo ejecutan unas cuantas personas, sino que constituye un trabajo de equipo en el que todos deben participar. Además se dieron a conocer los beneficios de la implementación del SGC, se expusieron conceptos básicos de Calidad, se dio a conocer la norma NTC ISO 9000:2000, la ISO 9001:2000 y la Evolución del Sistema.

Las reuniones contaron con la participación de todas las personas que laboran en la organización: Gerente General, Coordinador Administrativo, Auxiliar de Compras e Inventarios, Secretaria Auxiliar Contable, Auxiliar de Caja y

Facturación, Jefe de Servicio al cliente, Mensajeros y Asesores Comerciales. Esta etapa fue dirigida por el Asesor de Calidad y los estudiantes en práctica, quienes representaban el cargo de Coordinadores de Calidad.

El material que fue utilizado para llevar a cabo esta etapa se encuentra en los (anexos E y F) los cuales contiene algunas de las sensibilizaciones y/o capacitaciones, el control de asistencia a estas actividades y en algunos evaluaciones que se realizaron para medir los conocimientos de los empleados.

Las sensibilizaciones buscaban generar compromisos, con el proyecto emprendido, pues al comienzo se percibió un personal reacio al cambio, debido a la cultura y forma de trabajo ya definido años atrás se llegó a pensar que la calidad era como algo fastidioso, caro y burocrático, que exigía mucha documentación en inversión de tiempo con el que no se cuenta.

De acuerdo a lo antes mencionado se estableció que a partir del mes de junio se iniciara con un programa de sensibilización, para que los empleados adquirieran el hábito de implementación y mantenimiento del sistema, su participación fue de gran importancia, son los principales generadores del cambio, puesto que ellos están directamente involucrados con las actividades desarrolladas en cada uno de los procesos del SGC. y a través de sus opiniones se permite el mejoramiento continuo de la organización.

En la Tabla 4. Se presentan el listado de las sensibilizaciones, conferencias, charlas y capacitaciones realizadas para la implementación del sistema.

Finalmente las sensibilizaciones dejaron como resultado, responsabilidades con el proyecto emprendido por la empresa, se percibió una cultura de trabajo en pro de la calidad, compromiso con las actividades de implementación, mantenimiento y mejoramiento del sistema.

Los autores del proyecto realizaron entregas periódicas de todo los temas que conciernen al Sistema de Gestión de Calidad con el fin de mantener al personal informado y motivado con el desarrollo del proyecto.

**Tabla 4. Listado sensibilizaciones y/o capacitaciones del SGC**

TEMA	CONTENIDO	FECHA		
		DÍA	MES	AÑO
PLAN DE TRABAJO	Se presento el proyecto, por medio de una breve exposición de sus objetivos, alcance y metodología a utilizar.	02	07	2007
CAPACITACIÓN SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	Se dio a conocer los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001-2000.	04	07	2007
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Se dio a conocer la Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad.	11	07	2007
SISTEMA GENERAL DE RIESGOS PROFESIONALES.	Que se debe hacer cuando se presente un accidente o un enfermedad por causa de las labores en la empresa, el Objetivo de las ARP, EPS y AFP. Elección del vigía de Salud Ocupacional.	14	07	2007
TRABAJO EN EQUIPO.	Se realizó una actividad para mejorar la comunicación, tolerancia, trabajo en equipos y se resalto la importancia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	17	07	2007
MEJORAMIENTO DE PROCESOS	Se presento el concepto y clasificación de procesos, ejemplo mapa de procesos, además se mencionaron las ventajas y desventajas del mejoramiento de procesos.	20	07	2007
PROCESO Y PROCEDIMIENTO	Diferencias entre proceso y procedimiento. Ejemplo de procedimiento.	31	07	2007

SENSIBILIZACIÓN QUEJAS Y/O RECLAMOS.	Se realizó una capacitación para dar a conocer el procedimiento de sugerencia, quejas y/o reclamos a todo el personal.	16	08	2007
COMUNICACIÓN EFECTIVA Y LIDERAZGO EN LA ORGANIZACIÓN.	Capacitación para sensibilizar la importancia de una buena comunicación y liderazgo dentro de la organización.	18	08	2007
RED DE PROCESOS Y MANUAL DE FUNCIONES.	Capacitación para dar a conocer el manual de funciones y la red de proceso conformada en la empresa.	29	08	2007
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.	Capacitación para dar a conocer el procedimiento del producto no conforme y su utilización.	01	10	2007
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.	Sensibilización para dar a conocer el procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora y su utilización.	09	10	2007
SUGERENCIAS, QUEJA O RECLAMOS, PRODUCTO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.	Capacitación para evaluar la sensibilización realizada los días 16 agosto, 01 de Octubre y 09 de Octubre de 2007. ( Ver anexo E)	23	10	2007

Fuente: Autores del proyecto

## 8.6 ALCANCE DEL SISTEMA Y EXCLUSIONES DE LA NORMA

**8.6.1 Alcance.** El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de TODO CAMPEROS LTDA, Comprende la venta de repuestos para vehículos Todo Terreno a nivel nacional.

**8.6.2 Exclusiones.** El Sistema de Gestión de Calidad implementado por Todo Camperos Ltda., tiene las siguientes exclusiones.

- **Numeral 7.3 Diseño y desarrollo:** Este numeral se excluye ya que no forma parte del objeto social de la organización, debido a que la empresa no diseña ni desarrolla ningún producto para la comercialización de autopartes.
- **Numeral 7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio:** Este numeral se excluye porque la empresa tiene la capacidad de hacer seguimiento y control en cada etapa de la prestación del servicio para garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente, al comercializar las autopartes soportadas por sellos de calidad y que cumplen con especificaciones según fichas técnicas.
- **Numeral 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición:** Este numeral se excluye porque la empresa no utiliza ningún tipo de dispositivo de seguimiento y medición en la comercialización de las autopartes.

## 8.7 DEFINICIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

**8.7.1 Definición de política.** La Política de Calidad fue la directriz que permitió definir los objetivos generales de la organización, puesto que en esta se establecieron criterios a tener en cuenta para el desarrollo de la empresa y la satisfacción del cliente. Con base en ellos se determinaron metas, en las cuales se debía priorizar que era importante para la organización y para los clientes.

Para establecer la política de calidad se realizaron una serie de actividades encaminadas a la elaboración de una Matriz de interrelación en donde se presenta en la tabla 5, el equipo de trabajo integrado por el Gerente General, Asesor de Calidad, Representante de la dirección y los autores del proyecto identificaron a través de un formato las necesidades presentes en la empresa y las requeridas por los clientes.

La siguiente fue la metodología utilizada para el desarrollo de la matriz de interrelación:

- Extraer las necesidades organizacionales de la Misión y Visión (Metas Globales de la Organización).
- Identificar las necesidades de los clientes y partes interesadas teniendo en cuenta las Sugerencias, Quejas y/ó Reclamos, los aspectos positivos de la competencia, conocimiento de la organización, etc.
- Diligenciar la matriz de interrelación, consignado en la columna A (Necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas) y en la fila B (metas de la organización), colocando en cada casilla el criterio que se consideran de acuerdo a:

Relación fuerte:	5	Relación media:	3
Relación débil:	1	Sin Relación:	0

- Totalizar los valores, tanto en las columnas como en la filas y seleccionar las de mayor puntaje.

Tabla 5. Matriz de interrelación

A. EXPECTATIVAS DE LA EMPRESA								
B. NECESIDADES CLIENTE	CRITERIO	REDUCCIÓN TIEMPO DE ENTREGA	MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE	ESTABLECER FORMA DE PAGO	OFRECER PRODUCTOS DE CALIDAD	ESTABLECER PRECIOS COMPETITIVOS	VARIEDAD DE PRODUCTOS	TOTAL
	MEJORAR LAS ENTREGAS	5	5	1	0	0	1	12
	MEJOR DISTRIBUCIÓN DE ESPACIOS	1	5	1	3	1	5	16
	CAPACITACIÓN AL DEL PERSONAL EN SERVICIO AL CLIENTE	3	5	1	3	1	1	14
	IMPLEMENTACIÓN DE SGC Y POLÍTICAS FINANCIERAS	5	5	5	5	5	5	30
	AMPLIACIÓN DEL MERCADO	3	3	3	5	5	5	24
	ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	0	5	0	1	0	3	9
	TOTAL	17	28	11	17	12	20	105

Fuente: Autores del proyecto.

El equipo de trabajo procedió a redactar la Política de Calidad con base en los resultados de mayor valor de impacto tanto para la empresa como para los clientes y como resultado de ello quedó definida de la siguiente manera:

- **Política de calidad**

“En **TODO CAMPEROS LTDA.**, suministramos un gran portafolio de repuestos y un servicio confiable de alta calidad en el mantenimiento y reparación para vehículos todo terreno, contamos con personal adecuado y comprometido con el mejoramiento continuo de nuestros procesos, brindando un servicio oportuno y eficiente, orientado hacia la satisfacción de nuestros clientes”.

- **Objetivos de la calidad**

Los siguientes son los objetivos de calidad que fueron expresados de manera formal, por la Gerencia y que se determinaron tomando como base establecida la Política de Calidad.

- Aumentar la satisfacción del cliente.
- Mantener un personal adecuado y comprometido con la empresa.
- Garantizar un servicio oportuno y eficiente.
- Mantener el mejoramiento continuo de los procesos.

## **8.8 INDICADORES DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD**

Los indicadores de calidad permiten medir cuantitativamente el cumplimiento de los objetivos definidos por la empresa; su determinación se hizo luego de varias reuniones del equipo de trabajo, en las cuales se estableció la manera como se iba a medir, con la frecuencia, la meta y los responsables de su control, pues son factores irrelevantes en la definición de un indicador. El despliegue de objetivos se presenta en el (Ver Anexo G), allí se denotan los indicadores planteados para medir el desempeño de cada uno de los objetivos que corresponden a las directrices de la política de calidad.

Para la revisión de los indicadores quedó establecido que el Gerente General y los líderes de cada proceso son los encargados de ratificar la coherencia de estos con la política de calidad y la visión de la empresa.

## **9. ETAPA DE DOCUMENTACIÓN**

### **9.1 DOCUMENTACIÓN DEL SGC**

En esta etapa se elaboró el diseño de la documentación, la cual inició con la identificación de los procesos que se desarrollan de acuerdo a la naturaleza de la empresa y según los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000. Para ello se realizó el análisis de los procesos que se ejecutan, con el objetivo de documentarlos y rediseñar los necesarios para dar cumplimiento a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000.

Para la elaboración de la documentación de un proceso se describieron todas las actividades que intervienen en cada proceso con sus respectivos manuales, instructivos, caracterizaciones y formatos, una vez terminada esa labor se procedió a la revisión por parte del Asesor de Calidad y por último con el Gerente General quien finalmente aprueba los documentos.

### **9.2 IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL SGC**

Con base en el diagnóstico, el equipo de trabajo elaboró y ajustó la documentación necesaria para la eficacia planeación, operación y control del Sistema de Gestión de Calidad, estableció que a través de la ejecución del proyecto se puede llevar un adecuado control sobre sus operaciones, además de asegurar que las actividades que comprenden el proceso sean llevadas a cabo de manera adecuada. Razón por la cual se procedió a realizar como primera medida la identificación de los procesos y sus interacciones.

A continuación se describen brevemente las etapas bajo las cuales se identificaron los procesos.

**Fase 1.** Se dio a conocer el plan de trabajo (ver anexo E) a todos los miembros de la empresa, con el propósito de sensibilizarlos y crear un ambiente de trabajo de mejora continúa.

**Fase 2.** Se llevó a cabo una fase teórico - práctica donde se explicaron conceptos relacionados con los procesos y sus principales temáticas fueron:

- Concepto de proceso.
- Identificación y Clasificación de los Procesos.
- Ejemplo Mapa de Procesos.
- Creación del Mapa de Procesos.
- Concepto de procedimiento.
- Diferencias entre Proceso y Procedimiento.
- Ejemplo de Procedimiento.

**Fase 3.** Se entregó a los participantes un formato en donde se solicitó la descripción de las etapas que a criterio personal, se llevan a cabo en la empresa para la comercialización de sus productos y servicios. Adicional a esto se les solicitó que describieran las actividades desarrolladas realizadas en el formato para la identificación de los procesos (ver figura 3).

Una vez culminada la actividad se unificaron criterios y se agruparon etapas para la determinación de los procesos de la empresa.

### Figura 3. Identificación de los procesos

Fecha: \_\_\_\_\_ lugar: \_\_\_\_\_

Objetivo: \_\_\_\_\_ nombre: \_\_\_\_\_

Asignar en cada uno de los recuadros el nombre de un proceso que a su consideración se lleva a cabo en la Empresa para la prestación del servicio, es decir que procesos intervienen en la actualidad cuando se detectan las necesidades de los clientes hasta la entrega final del bien o servicio.

Además del nombre del proceso, relacionar los recuadros por números o letras que permitan indicar la secuencia de estos, adicionalmente coloque el nombre o nombres de las personas que realizan cada proceso.

**Nota:** BREVEMENTE al respaldo de la hoja explique o describa de qué se trata cada proceso.

Fuente: Autores del proyecto

### **9.3 DETERMINACIÓN DE PROCESOS**

Teniendo en cuenta el enfoque basado en procesos y el resultado de la etapa anterior, se establecieron siete (7) procesos, los cuales se enfocan al cumplimiento de los requisitos del cliente y a la eficacia del Sistema.

A continuación se describe cual es el papel que tiene cada uno de los procesos que se determinaron para el SGC.

- **Gestión Gerencial**

En este proceso se planifican las actividades y se asignan los recursos necesarios que permitan la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

- **Gestión de Calidad y Mejoramiento Continuo**

La gestión de calidad permite diseñar, implementar y evaluar todos los procesos que conforman el SGC, con el propósito de asegurar la conformidad del servicio y el mejoramiento continuo de la actividad empresarial. En este proceso se realizan actividades relacionadas con el control y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, las cuales están conformadas por: el control de los documentos y registros, planificación y ejecución de auditorías internas, control del producto o servicio no conforme, acciones correctivas, preventivas y de mejora.

- **Gestión de Compras**

Es el proceso que se encarga de realizar las actividades de adquisición de auto-partes para vehículos todo terreno, a través de unos proveedores que previamente deben ser seleccionados, evaluados y reevaluados, con el

propósito de medir su capacidad para responder a los requisitos de la empresa y del cliente.

- **Gestión Comercial y Postventa**

Este proceso se encarga de analizar e identificar los diferentes tipos de clientes para establecer claramente sus necesidades y deseos de manera que se permita influir en su decisión de compra y se logre la comercialización de las auto-partes para vehículos todo terreno.

- **Gestión de la Infraestructura**

Este proceso se encarga de determinar, proporcionar y mantener la infraestructura (espacio de trabajo, herramientas, recursos tanto físicos como tecnológicos), que permita agilizar la comercialización de los diferentes productos y asesorías en la instalación de la auto-partes conforme con los requerimientos de los clientes.

- **Gestión del Talento Humano**

En este proceso se tiene como actividad principal asegurar la competencia del personal por medio de su selección, capacitación y evaluación.

- **Gestión Financiera**

En el se recolecta información económica que permita generar reportes sobre ingresos y egresos por las actividades realizadas, de manera que garantice un adecuado manejo de cartera, gastos y una correcta toma de decisiones.

## 9.4 MAPA DE PROCESOS

Una vez identificado cada uno de los procesos de la organización, se procedió con el diseño del mapa de procesos (Ver Anexo H), en el cual se presenta la interacción y secuencia de cada uno de los procesos, permitiendo a la organización y a sus empleados tener claridad de las actividades que realizan y a su vez la relación que existe entre los procesos.

## 9.5 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Las caracterizaciones tienen como propósito describir de manera general el proceso para facilitar su comprensión en la empresa. Estas caracterizaciones fueron desarrolladas por los autores del proyecto con el apoyo del asesor de calidad a medida que se realizaban los procedimientos e implementaba cada proceso, con base en la recolección de información que fue suministrada por el personal de la organización y para ello se utilizó un modelo para documentar las caracterizaciones de los procesos (ver figura 4).

**Figura 4. Caracterización de proceso**

OBJETIVO		RESPONSABLE	PARTICIPAN
ALCANCE			

PROVEEDORES	ENTRADAS	<b>ACTIVIDADES</b>	SALIDAS	CLIENTES
		PLANEAR		
		HACER		
		ACTUAR		
		VERIFICAR		

RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS ISO 9001	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
TECNICOS	LOCATIVOS			

Fuente: Autores del proyecto.

## **9.6 INDICADORES DE PROCESO**

Los indicadores permiten medir el cumplimiento de las metas trazadas a cada uno de los procesos validados, son establecidos con el fin de llevar un control, que permita tomar decisiones para garantizar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, estos se determinaron a medida que se iba documentando e implementando cada proceso.

## **9.7 DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS**

Una vez identificados los procesos se analizó y se determinó la estructura de los documentos del SGC.

Esta documentación esta conformada por: manual de calidad, procedimientos, instructivos, manual de funciones, formatos, caracterizaciones y otros documentos que hacen parte de la organización, entre los que se encuentran catálogos, normas de calidad, reglamentos, listas y documentos externos.

Para el desarrollo de la documentación, el Representante de la dirección, el Asesor de Calidad y los autores del proyecto, establecieron y organizaron los documentos con el fin de cumplir con requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000.

Para llevar a cabo un buen manejo de los documentos es necesario llevar un control y para ello se estableció el siguiente procedimiento.

### **9.7.1 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

El principal objetivo de este procedimiento fue establecer la metodología adecuada que permitiera elaborar, actualizar, aprobar, eliminar, modificar, distribuir los documentos y controlar los registros que se generen y hagan parte del SGC de la empresa.

Para realizar la documentación, se realizaron reuniones integradas por los autores del proyecto, el Líder del proceso y el personal involucrado en cada una de las actividades que comprendía el documento.

Una vez realizada la aprobación final del documento, este se imprimía y se incluía una marca de agua con el nombre de “**Copia Controlada**”, e inmediatamente se hacía registro de este documento en el listado maestro de documentos, finalizando con la distribución, la cual se oficializaba con la entrega y firma de recibido del líder y/o el personal que interviniera en ese proceso.

Los documentos que contienen información específica de alguna actividad que hace parte de un procedimiento en particular son instructivos y estos fueron desarrollados con las personas que realizan dichas tareas, puesto que ellos manejan información precisa en el tema. Se elaboraron instructivos para el proceso de Compras, proceso Comercial y postventa y Proceso Contable.

Para la elaboración de los procedimientos e instructivos y demás documentos se utilizó un formato (ver figura 5) que permitió recoger información relevante para realizar los diagramas de flujo que dieron más claridad a la secuencia de actividades que se debían realizar dependiendo de las políticas de la empresa.

### Figura 5. Formato descripción de los procesos

Nombre: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Nombre del procedimiento:			
paso	descripción	responsable	formatos

Fuente: Autores del proyecto

#### 9.7.2 IDENTIFICACION DE LOS DOCUMENTOS

Para el control e identificación de los documentos se utilizó la siguiente nomenclatura<sup>15</sup>.

**XX - ## - 00**

**##: Tipo de Documento**

**XX: Proceso Funcional**

**00:** Consecutivo, de carácter numérico y representa la secuencia de la documentación iniciando con 01 por proceso.

---

<sup>15</sup> Documento interno, Procedimiento de control de documentos y registros de Todo camperos Ltda.

Para asignar el nombre del proceso y el tipo de documento se tuvo en cuenta la siguiente tabla 6.

**Tabla 6. Codificación para documentos**

PROCESOS	SIGLAS DEL PROCESO	DOCUMENTO	SIGLA DEL DOCUMENTO
Gestión de Compras	GC	Procedimiento	PR
Comercialización y Servicio Postventa	CP	Instructivo de Trabajo	IN
Gestión Gerencial	GG	Formatos	FR
Gestión de la Infraestructura	GI	Manuales	MA
Gestión del Talento Humano	GT	Caracterización de Procesos	CP
Calidad y Mejoramiento	QM	Otros	OT
Gestión Financiera	GF		

Fuente: Autores del proyecto

**Nota:** Para el manual de funciones y perfiles del cargo se le adicionó un consecutivo 00, para diferenciar y controlar cada uno de los cargos de la organización.

- **Versión:** Identifica el consecutivo de modificaciones que afectan el documento. La primera versión sale aprobada como uno (1). Si tiene modificaciones sigue con el consecutivo respectivo.
- **Fecha de Actualización (F.A.):** Identifica la fecha en la cual se aprobó y actualizó la creación, modificación o eliminación del documento.
- **Página:** A de Z  
**A:** Es la primera numeración de las páginas en orden ascendente del total existente en el documento.  
**Z:** Es el número total de páginas que conforman el documento.

- **Cuerpo del Documento**

Para realizar el cuerpo de los documentos se contó con la siguiente nomenclatura:

✓: Aplica.

X: No Aplica.

+/-: En algunos Casos.

En la tabla 7 se presenta la estructura para la documentación que hace parte del SGC., allí se especifica el contenido que debe tener los documentos a elaborar.

**Tabla 7. Cuerpo de documentos**

<b>Cuerpo</b>	<b>Manuales</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Plan de Calidad</b>	<b>Formatos</b>	<b>Instructivos</b>	<b>Otros</b>
<b>Encabezado</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Tabla de Contenido</b>	+/-	+/-	X	x	+/-	X
<b>Objetivo</b>	✓	✓	X	x	+/-	✓
<b>Alcance</b>	✓	✓	X	x	+/-	X
<b>Condiciones Especificas</b>	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-
<b>Definiciones</b>	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-
<b>Responsable</b>	✓	✓	X	x	+/-	X
<b>Desarrollo</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Flujograma</b>	x	✓	X	x	x	X
<b>Registros</b>	✓	✓	X	x	+/-	+/-
<b>Historial</b>	✓	✓	+/-	x	+/-	X
<b>Anexos</b>	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-
<b>Pie Pagina</b>	✓	✓	✓	x	x	✓

Fuente: Autores del proyecto

## **10. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN**

Una vez diseñados, documentados y formuladas las mejoras de cada proceso se procedió a la etapa de la implementación del Sistema Gestión de Calidad en el que se ejecutaron las diferentes actividades conforme a lo proyectado en la planificación realizada. Esta fase se realizó de acuerdo a la disponibilidad de recursos (físicos, tecnológicos, humanos y económicos) con los cuales disponía la empresa.

### **10.1 DESARROLLO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC**

La etapa de implementación tuvo como propósito servir de herramienta facilitadora para verificar el cumplimiento de la documentación establecida de cada proceso con respecto a las actividades realizadas por los trabajadores necesarios para darle seguimiento y control adecuado a los indicadores de objetivos y procesos del sistema.

Esta etapa inició a mediados del mes de agosto, en donde se realizaba la documentación de cada proceso e inmediatamente se sensibilizaba el procedimiento a implementar y se entregaba con sus respectivos formatos.

La implementación requirió un cambio de cultura por parte del personal que labora en la organización, puesto que ellos realizaban sus actividades de manera informal; lo que se les dificultaba la adopción de mejores prácticas a la hora de llevar a cabo sus tareas. Para esto se hizo necesaria la realización de sensibilizaciones y charlas frecuentes enfatizando la importancia del cumplimiento de los procedimientos, diligenciamiento de los formatos y control de los registros.

En la implementación se tuvo presente el cumplimiento del plan de implementación que se realizó al inicio del proyecto, en el cual se programó los temas a tratar en un determinado tiempo y su posterior fecha de implementación.

Una vez realizada cada una de estas actividades se procedió a dar a conocer formalmente a los empleados responsables del desarrollo de los procesos, además de socializar otros temas de interés para todo el personal como los son las directrices de la organización: Visión, Misión, Política y Objetivos de Calidad.

La totalidad de la documentación fue elaborada con base en las condiciones y/o políticas establecidas en el procedimiento control de documentos y registros, en el momento de sensibilizar se dio a conocer el contenido, es decir las partes que lo conforman dependiendo del documento, al mismo tiempo se hacían modificaciones, puesto que surgieron ideas que complementaban, reforzaban y estandarizaban más las actividades que allí se generaban en pro del mejoramiento continuo de la empresa.

## **10.2 MANEJO DE LOS FORMATOS Y REGISTROS**

Se verificaba periódicamente el diligenciamiento y utilización de los formatos y se les hacía las recomendaciones necesarias, así mismo se resolvía las inquietudes con respecto al manejo de todos los documentos.

Para el manejo y control de los registros se estableció, la forma de almacenamiento, lugar y tiempo de archivo, los responsables de los registros y todo lo relacionado con los registros quedó contenido en el procedimiento Control de documentos y registros **QM-PR-01**.

### **10.3 MEDICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y PROCESOS**

Se estableció los indicadores que miden los objetivos de la organización y los indicadores de procesos que en total son diecinueve (19) (Ver Anexo I), los cuales se implantaban a medida que culminaba la implementación de cada proceso. En esta etapa se analizó cada uno de los indicadores establecidos para los objetivos, realizando modificaciones y eliminando algunos que no aportaban medición significativa a la empresa ó no estaban acorde a la realidad de la organización.

### **10.4 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

#### **10.4.1 CAPITULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC ISO 9001:2000**

##### **4.1 REQUISITOS GENERALES**

TODO CAMPEROS LTDA., se comprometió a establecer, documentar, implementar y mejorar el sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2000, incluyendo:

- El direccionamiento estratégico
- La identificación de los procesos necesarios para el sistema
- Determinación de la interacción y secuencia entre los procesos
- Aseguramiento de las responsabilidades y autoridades
- Desarrollo de métodos adecuados para asegurar que la ejecución de los procesos y control de los mismos sean eficaces
- Aseguramiento la disponibilidad de los recursos de acuerdo a los requisitos del numeral 6 “Gestión de los Recursos”
- Establecimiento de los procesos de comunicación apropiados

- Realización de actividades de seguimiento, medición y análisis a los procesos
- Generación de acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados
- Mejoramiento continuo de los procesos.

## **4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

**4.2.1 Generalidades.** La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de Todo Camperos Ltda., comprende:

- Documentación de la política de la calidad
- Objetivos de la Calidad
- Manual de la Calidad
- Los procedimientos documentados requeridos en la norma NTC ISO 9001:2000,
- Procedimientos necesarios para el sistema de gestión de la calidad de la organización
- Listado maestro de documentos
- Los documentos para asegurar la eficaz planeación, operación y control de sus procesos
- Los registros requeridos por la norma NTC ISO 9001:2000
- Las caracterizaciones de los procesos
- La estructura Organizacional
- La interacción entre los procesos
- Manual de Funciones
- Instructivos de trabajo

**4.2.2 Manual de la calidad.** El manual describe el Sistema de Gestión de Calidad de TODO CAMPEROS Ltda., he incluye el direccionamiento estratégico de su Sistema, sus procesos y su estructura, el alcance del sistema

y la justificación de sus exclusiones, la referencia de los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, la descripción de la interacción entre los procesos del Sistema; el cual fue desarrollado e implementado de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2000.

El Manual de Calidad fue desarrollado de tal manera que además de cumplir el numeral 4.2.2 de la norma NTC ISO 9001:2000, describiera el funcionamiento general de la empresa (misión, visión, objetivos y política de calidad, principios, valores, clientes, proveedores, entre otros) y todo el Sistema de Gestión de Calidad establecido.

La etapa de documentación finalizó con la elaboración del manual de calidad, en la cual se identificaron las exclusiones del sistema de gestión de calidad: 7.3 Diseño y Desarrollo, 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio y 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

El manual fue elaborado y definido a medida que se estructuraba la documentación del sistema de gestión de calidad, este se formalizó una vez se tenía documentado todo el SGC puesto que este manual esta ligado a los cambios que se generan en cualquier documento que afecte la calidad del servicio de la empresa. En él se expresa el compromiso y responsabilidad que la empresa tiene con respecto a la calidad de sus productos y/o servicios, para generar y aumentar la satisfacción del cliente.

**4.2.3 Control de los Documentos.** La organización a través del QM-PR-01 “procedimiento Control de Documentos” establece la metodología para utilizar en la elaboración, actualización, aprobación, eliminación, modificación, distribución de documentos y archivo de los registros que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, con el propósito de que se utilice la versión vigente y se promueva el mejoramiento de sus actividades.

Los documentos establecidos para el sistema de gestión de la calidad de Todo Camperos Ltda., son manejados de acuerdo al QM-PR-01 “procedimiento control de documentos y registros”, el cual define controles necesarios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurar la identificación de los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Asegurar la identificación de los documentos de origen externo y control de su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos haciendo una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

**4.2.4 Control de Registros.** La Empresa TODOCAMPEROS LTDA, mediante el QM-PR-01 “Procedimiento Control de Documentos” garantizará la legibilidad de los registros aplicando las siguientes condiciones:

- Serán con letra legible (preferiblemente imprenta).
- Debe ser diligenciado a tinta.
- Diligenciar todos los espacios y si no aplica colocar N/A.
- Evitar tachones y enmendaduras.
- Firmar con nombres de quien diligencia si aplica
- Nombres del cargo si aplica.
- Los registros deben utilizarse en tiempo real.

- Archivarlo correctamente en el sitio y la carpeta correspondiente.
- Diligenciar las observaciones si son necesarias.
- Tener en cuenta las copias, si se requiere.

## **10.4.2 CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La alta dirección de TODO CAMPEROS LTDA., representada por su actual Gerente Luís Hernán Castellanos, conciente de la necesidad de satisfacer continuamente los requerimientos de los clientes, del entorno del mercado cambiante y de la importancia de la calidad de los productos, procesos de la empresa, es responsable de establecer y mantener evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2000, de revisar el Sistema cada vez que sea necesario, de comunicar a toda la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, lo requisitos legales y/ó reglamentarios y de proporcionar los recursos adecuados con el fin de asegurar el mantenimiento del Sistema y de darle seguimiento a la mejora continua.

En TODO CAMPEROS LTDA., se estableció un plan de implementación del SGC (ver Anexo B) con el fin de garantizar el cumplimiento de las actividades, así mismo se determinó un presupuesto (ver Anexo C), para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

### **5.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

La alta dirección se asegura que los requisitos del cliente se determinen y se cumple con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, a través de la aprobación de las cotizaciones, las facturas de ventas entre otros.

### **5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD**

El Gerente General y Representante de la Dirección es el responsable de revisar la política de la calidad de manera consistente y con el propósito principal de mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de Todo Camperos Ltda. La Gerencia aprueba la política de calidad y el Coordinador de Calidad garantiza que esta se mantenga actualizada a través de las revisiones periódicas realizadas al Sistema.

La política de Calidad se revisa para confirmar que es adecuada al propósito de la organización, incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC y finalmente esta es comunicada y divulgada para entendimiento de toda la organización. La política de calidad se definió en el numeral 8.7.1 del presente documento.

**5.4.1 Objetivos de Calidad.** Los objetivos de calidad que se han definido con base en la Política de Calidad son:

- Aumentar la satisfacción del cliente
- Mantener un personal adecuado y comprometido con la empresa
- Garantizar un servicio oportuno y eficiente
- Mantener el mejoramiento continuo de los procesos

El Gerente General, Coordinador de Calidad y los líderes de procesos son los responsables de proponer y revisar los objetivos de calidad del Sistema de forma coherente con la política de la calidad y específicamente para la actividad de comercialización de Auto-partes para vehículos Todo Terreno.

**5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad.** La Gerencia General a través del diligenciamiento del formato PROGRAMA DE REVISION POR LA DIRECCIÓN GG-FR-01 se asegura que se realice las revisiones pertinentes que permiten mantener la integridad del sistema de gestión de la

calidad, además cuenta con una metodología para la planificación de posibles cambios, un presupuesto que asegura la disponibilidad de los recursos, así mismo la alta dirección se asegura que los objetivos de calidad sean medibles y coherentes con la política de calidad (Ver Anexo G).

## **5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

**5.5.1 Responsabilidad y autoridad.** La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y sean comunicadas dentro de la organización, para ello se tiene establecido una estructura organizacional (ver figura 2).

**5.5.2 Representante de la dirección.** La Gerencia General de Todo Camperos Ltda., designó al Coordinador Administrativo, como representante del Sistema Gestión de la Calidad. Ver acta de nombramiento (ver Anexo D. Acta # 1 Sistema Gestión de Calidad).

**5.5.3 Comunicación interna.** La Gerencia General de TODO CAMPEROSLTDA., se asegura que existe una comunicación apropiada dentro de la organización, de tal manera que permita mantener la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Dentro de los lineamientos de comunicación organizacional se tienen establecidas reuniones Semanales con el personal de la empresa, en el cual se discuten y analizan temas relacionados con los diferentes procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad.

Los medios de comunicación interna con que cuenta TODO CAMPEROS Ltda., son:

- Charlas informativas cuando es necesario explicar algún tema específico del Sistema de Gestión de Calidad.

- Información puesta en cartelera
- Entrega de documentación explicado en forma grupal.
- Comunicados y/ó Circulares

## **5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

### **5.6.1 Generalidades**

Con el fin de asegurar la conveniencia, eficacia y adecuación del sistema de gestión de la calidad, la Gerencia General de TODO CAMPEROS LTDA., ha planificado efectuar semestralmente la revisión del SGC. En el proceso de Gestión Gerencial cada revisión por la dirección se realiza de acuerdo a lo establecido en el documento **GG-PR-01** Procedimiento de **Revisión por la dirección.**

La Revisión de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, por la Gerencia General se realizaba con una frecuencia semestral pero se definió ser revisado parcial y continuamente por medio de reuniones semanales con el fin de evaluar los resultados de las acciones ó actividades pactadas con los responsables e informar los asuntos relacionados con el SGC, así mismo para darle solución a las inquietudes ó sugerencias que se presenten y registrando los resultados de las reuniones en el formato Control resultados reuniones semanales **GG-FR-02.**

Las reuniones de seguimiento realizadas para todo el personal de la empresa se registran en el formato Acta de Reuniones del SGC **GG-FR-03.**

La Revisión del Sistema de Gestión de Calidad, por la Gerencia General se realiza semestralmente según programa **GG-FR-01** elaborado por el gerente y coordinador de calidad. Los líderes de proceso elaboran el informe de gestión **GG-FR-05** correspondiente al proceso y lo entregan al coordinador de calidad,

para que este elabore un consolidado el cual es objeto de revisión por la dirección.

**5.6.2 Información para la revisión.** Las revisiones programadas son informadas a los líderes de proceso para que estos laboren el informe de gestión **GG-FR-05** correspondiente al proceso y entregarlo al coordinador de calidad, para que este elabore un consolidado el cual es objeto de revisión por la dirección, los cuales contienen los temas de entrada para su revisión. Que son:

- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Recomendaciones para la mejora
- Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas
- Resultados de Auditorias
- Retroalimentación del cliente
- Cambios que podrían afectar el SGC
- Compromisos adquiridos en las anteriores revisiones.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.

**5.6.3 Resultados de la revisión.** El Gerente General registra los resultados de la revisión en el Acta de revisión por la dirección **GG-FR-04** (Principal registro de la revisión por la dirección) e incluye todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- Las acciones a tomar para la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- Las sugerencias para la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos

También como producto de la revisión pueden generarse una modificación de los objetivos ó de la política de calidad, de acuerdo con los lineamientos de la organización y con los requisitos y expectativas del cliente.

### **10.4.3 CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

#### **6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS**

Todo Camperos Ltda., proporciono los recursos (físicos, tecnológicos, económicos) necesarios para:

- Implementar, mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Estos recursos son: Talento humano, Infraestructura y Financiero.

#### **6.2 RECURSOS HUMANOS**

**6.2.1 Generalidades.** La organización se asegura de que su personal sea competente con la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas para desarrollar eficazmente su trabajo, de acuerdo con el perfil y funciones del cargo establecido para cada uno establecido en el GT-MA-01 Manual de funciones.

- **Manual de Funciones**



La norma exige un nivel competitivo respecto a la capacidad e idoneidad del personal que trabaja directamente en actividades que afecten la calidad del producto y/ó servicio, en ella se establece que este personal debe cumplir con requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia.

De acuerdo con estos requisitos se realizó un análisis del perfil de los cargos con el fin de determinar las capacidades, educación, experiencia, formación y habilidades. Para realizar esta actividad se diseñó una encuesta de Perfil y funciones del Cargo GT-FR-01 con el fin de tener evidencia de la elaboración del Manual y con el propósito que cada uno de los empleados lo diligenciara para así tener conocimiento de las funciones que cada persona realiza dentro de la empresa, puesto que no se tenían definidas funciones de ninguno de los cargos que se establecieron en la empresa,

Por otra parte los coordinadores de calidad utilizaron una entrevista a cada uno de los trabajadores, con el propósito de obtener información más detallada y veraz. Esta se hizo por medio de un diálogo y acercamiento directo, obteniendo información más clara y concisa sobre el tema de interés.

Finalmente este se revisó con el Gerente General y el asesor de Calidad, quienes complementaron la información para plasmarla en el Manual de funciones (ver figura 6).

Figura 6. Manual de funciones

	<b>TODO CAMPEROS LTDA.</b> 	Código: GT-MA-01-01	Versión: 1		
		Fecha Actualización: 11/08/07	Página 1 de 1		
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DEL CARGO</b>					
<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>					
DENOMINACIÓN DEL CARGO:					
AREA:					
JEFE INMEDIATO:					
PERSONAL A CARGO:					
<b>2. OBJETIVO DEL CARGO</b>					
<b>3. FUNCIONES DEL CARGO</b>			<b>FRECUENCIA</b>		
<b>Fre cuen cia</b>	Función Principal Diaria (F.P.D)	Función Principal Semanal (F.P.S)	Función Principal Quincenal (F.P.Q)	Función principal Mensual (F.P.M)	Función principal Ocasional (F.P.O)
	Función Secundaria Diaria (F.S.D)	Función Secundaria Semanal (F.S.S)	Función Secundaria Quincenal (F.P.Q)	Función Secundaria Mensual (F.S.M)	Función Secundaria Ocasional (F.S.O)
	Función Principal Anual (F.P.A) - Función Secundaria Anual (F.S.A)				
<b>4. RELACIONES DE TRABAJO MEDIO INTERNO</b>					
<b>CARGO</b>			<b>FINALIDAD</b>		
<b>5. RELACIONES DE TRABAJO MEDIO EXTERNO</b>					
<b>CARGO</b>			<b>FINALIDAD</b>		

## 6. RESPONSABILIDADES

a. BIENES Y VALORES:

b. INFORMACIÓN:

c. MAQUINAS Y EQUIPOS:

d. SGC:

## 7. CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

## 8. PERFIL DEL CARGO

8.1  
EDUCACION:

8.2  
FORMACIÓN:

8.3  
HABILIDADES:

8.4  
EXPERIENCIA:

## 8.5 ENTRENAMIENTO

## 8.6 REQUERIMIENTOS

HABILIDAD	REQUERIMIENTO	HABILIDAD	REQUERIMIENTO
Aptitud verbal		Liderazgo	
Aptitud receptiva		Toma de decisiones	
Orden		Trabajo en equipo	
Comunicación		Servicio al cliente	
Capacidad para trabajar bajo presión		Manejo de la información	
Competencia Técnica		Puntualidad	
Responsabilidad		Relaciones interpersonales	
Habilidad para manejar personal		Iniciativa	

Fuente: Autores del proyecto

**6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.** Se estableció un procedimiento que permitió cumplir con los requisitos respectivos, que incluyera normas, políticas de selección de personal, inducción y capacitación para cada

cargo y demás características que se encuentran especificadas en el GT-PR-01.

- **Procedimiento de gestión de talento humano**

La documentación de este procedimiento consta de actividades de reclutamiento, selección y contratación se realizó mediante consultas a la secretaria auxiliar contable, las actividades concernientes a la inducción, GT-FR-03 “valoración de desempeño”, GT-FR-04 “evaluación por competencias” y fueron complementadas con el asesor de calidad, allí se definieron nuevas actividades a desarrollar para mantener el proceso.

La norma establece que se debe contar con personal competente en los siguientes factores: educación, formación, habilidades y experiencia, las evaluaciones que se diseñaron juegan un papel importante, estas permiten medir el cumplimiento que presenta cada uno de los empleados de acuerdo al lo exigido en el cargo, las cuales son: evaluaciones de desempeño, evaluaciones de competencia es de esta forma se controla y se mantiene el personal para que cumpla con el perfil exigido, además anualmente se mide el clima organizacional a través del formato GT-FR-05 “Medición del Clima organizacional” que permite determinar el ambiente en el que se labora en la empresa.

- **Reglamento Interno de Trabajo**

El ministerio de protección social emite un documento modelo de Reglamento interno de trabajo para que las empresas lo adapten a su actividad comercial, es un documento que en su mayor contenido es estándar, fue necesario realizar unas inclusiones de datos básicos de la empresa como son el nombre, la dirección, teléfono, ubicación, se determinó un horario de trabajo que no pase de 48 horas semanales, se estipularon periodos de descanso razonables para la jornada laboral, determinar los cargos que se encuentran en la empresa y cual de ellos esta facultado para imponer sanciones disciplinarias, definición

de tiempo para la reunión del comité elegido para tratar temas sobre el acoso laboral, se estableció un valor de dinero máximo para aquellos cargos que manipulan dinero especificando que razones validas hay para su tenencia.

### **6.3 INFRAESTRUCTURA**

La empresa ha determinado y proporcionó la infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos del producto ó servicio que incluye áreas de trabajo e instalaciones bien dotadas, contando con los servicios básicos (energía eléctrica, agua, teléfono, fax), equipos para los procesos y servicios de apoyo (motocicleta, teléfonos, fax).

Para darle cumplimiento al numeral 6.3 de la norma ISO 9001:2000, se estableció un GI-PR-01 "Procedimiento de Infraestructura" los Coordinadores de Calidad con el apoyo del Asesor de Calidad, quien a través de un material de soporte argumentó, complementó y orientó la elaboración de la documentación concerniente a este numeral, puesto que la organización determinó y mantuvo la infraestructura, para que no se afecte la calidad del servicio ofrecido.

El procedimiento tiene en su contenido la elaboración de hojas de vida de los equipos GI-FR-01 "Ficha Técnica de equipos, herramientas y/ó vehículos", en este documento también se realiza la elaboración y actualización de un GI-FR-02 "Listado de equipos, herramientas y/ó vehículos", en el cual permitió visualizar a nivel general con que herramientas, equipos y/o vehículos cuenta la empresa, también se determinó la inspección de la infraestructura mediante una GI-FR-04 "Lista de chequeo Infraestructura" que permitió gestionar y llevar un control sobre las actividades que se deben establecer en el GI-FR-05 "Cronograma de mantenimiento de Infraestructura" que se elaboró para realizar mantenimientos preventivos o correctivos de los equipos. Por último este procedimiento cuenta con un formato GI-FR-03 "Asignación de equipos, herramientas y/ó vehículos" que permite asignarles a determinada personas el

cuidado de herramientas, equipos y/o vehículos que solo ellos utilizan para realizar su labor.

#### **6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

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

- Espacios de trabajo con condiciones apropiadas
- Programa de salud ocupacional
- Reglamento de higiene y seguridad industrial

Este fue otro tipo de documento fue elaborado según un modelo suministrado por la ARP el cual en su mayor parte es estándar, lo que se hizo fue adicionar y adaptar actividades de acuerdo a las necesidades de la empresa, este documento fue revisado por el Gerente General, la vigía de salud ocupacional y la Asesora de Salud Ocupacional que se le asignó a la empresa, se hicieron los ajustes pertinentes a través de los coordinadores de calidad, con el propósito de cumplir con los tres subprogramas que debe contener un programa de salud ocupacional, entre ellos se encuentran: subprograma de higiene y seguridad industrial y el subprograma de educación.

Este programa de salud ocupacional fue diseñado para prevenir, controlar y reducir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, esta encaminado a promover y velar por la salud de los trabajadores, para que estos sientan seguridad y motivación al realizar sus actividades. Al igual que en los anteriores procedimientos este documento cuenta con una serie de formatos que permiten recolectar información para evidenciar que las actividades que se establecieron se cumplieron a satisfacción.

## **6.5 OTROS RECURSOS**

Por otra parte se implementó el Proceso de Gestión Financiera que no lo tiene contenido en la norma, pero se estableció pensando que este será incorporado para la nueva versión en donde incluirá la eficiencia de los procesos.

- **Procedimiento Gestión Financiera**

Se documentó a razón de que se determinó el proceso de apoyo Gestión Financiera, como un proceso complementario para los demás procesos, también porque más adelante la norma ISO 9001:2000 será modificada en su contenido se establecerá el término eficiencia, puesto que en la actual norma hablan de eficacia de las actividades en pro de la satisfacción del cliente. Este término de eficiencia es bien conocido como el logro de los objetivos con el mínimo de recursos, el cual podría ser medido en uno de sus factores con el control en la parte financiera de la organización.

La secretaria auxiliar contable se encuentra relacionada estrictamente con el pago de nomina GF-FR-06 "Nomina de pago al personal", la contabilización de los registros de ingresos y egresos generados y la creación de nuevos clientes utilizando los formatos GF-FR-01 "Solicitud de Crédito", GF-FR-02 "Pagare" GF-FR-03 "Carta de Instrucciones" para asegurar una eficaz inclusión de estos.

## **10.4.4 CAPITULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

### **7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO**

Se planificó el desarrollo de los procesos operativos para la realización del servicio de acuerdo al registro QM-PC-01 "Plan de calidad Compras y QM-PC-02 "Plan de calidad Comercial y Postventa".

El objetivo de la planificación, los requisitos del producto, las actividades requeridas de verificación, y seguimiento, de los repuestos, así como los criterios para la aceptación de los mismos, los recursos disponibles, los responsables y los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplan con los requisitos.

La determinación de estas actividades se encuentra en los documentos: GC-PR-02 “Procedimiento de Compras de productos, suministros y/o servicios” y CP-PR-02 “Procedimiento Comercialización y Postventa”

## **7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto o**

**Servicio.** Todo Camperos Ltda., determinó:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega. Estos requisitos son establecidos y registrados en las cotizaciones, facturas de venta de los pedidos realizados, aprobados y firmadas por el cliente.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido. Estos requisitos son establecidos por parte de la organización en el momento de la comercialización, puesto que se definen especificaciones más detalladas del repuesto a vender y las políticas de ventas definidas.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto. Los productos comercializados por la empresa comprados a proveedores nacionales no están supeditados a ningún requisito legal y reglamentario y los productos importados cumplen con las leyes y trámites de importación establecidos por el gobierno.
- Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

**7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.** Los asesores comerciales de la organización revisan los requisitos relacionados con la comercialización antes de comprometerse a proporcionar un determinado producto al cliente. Los requisitos del pedido se establecen con el cliente en el momento de la venta y se registran en las CP-FR-04 “cotizaciones” y CP-FR-05 “facturas de ventas”, la cual debe ser firmada por el cliente.

Además los asesores comerciales definen con el cliente ya sea directamente o telefónicamente los acuerdos de pagos, los descuentos que se le otorgan según los contemplados en el procedimiento comercial y postventa quedando registrados en los formatos CP-FR-04 Y CP-FR-05.

En caso de que se modifiquen los requisitos de los productos, la organización confirma dichos cambios con el cliente y se asegura que los registros sean modificados.

**7.2.3 Comunicación con el cliente.** En la organización existen canales de comunicación eficaces para la comunicación con los clientes los cuales son:

- La información sobre el producto: A través de catálogos físicos y la lista de precios de los productos que manejan los asesores comerciales para dar información sobre el producto.
- Las soluciones brindadas a través de la Jefe de servicio al cliente y los asesores comerciales acerca la atención de pedido, las modificaciones de los pedidos y las consultas por parte del cliente.
- La retroalimentación del cliente que incluyen las quejas ó reclamos mediante el CP-PR-01 “Procedimiento de Quejas, Reclamos, sugerencias y felicitación”.

## 7.4 COMPRAS

**7.4.1 Proceso de compras.** La organización se asegura que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados. Para esto se establecieron dos procedimientos:

- GC-PR-01 "Procedimiento Selección, evaluación y reevaluación de proveedores".
- GC-PR-02 "Procedimiento compras de productos, suministros y/o servicios".
- **Procedimiento Selección, Evaluación y/o Reevaluación De Proveedores**

Es un procedimiento necesario se estableció antes de iniciar con la adquisición de los productos, pues con este se determina que proveedores son confiables para el suministro de bienes y/o servicios en pro de la satisfacción del cliente. Se diseñó teniendo en cuenta lo exigido por la norma, en ella se establece que se deben evaluar y reevaluar los proveedores, con el propósito de seleccionar aquellos que garanticen la adecuada operabilidad y funcionalidad de la empresa.

Este procedimiento es de aplicabilidad también para los proveedores de servicios de mantenimiento y reparación de vehículos, de acuerdo al alcance de la certificación no se incluye, puesto que este es un servicio que se ofrece por medio de talleres autorizados y lo único que se realiza es el control por medio de este procedimiento y otras herramientas.

Este tipo de documento contiene cuatro (4) formatos entre ellos están: GC-FR-01 "Ficha Técnica del proveedor", GC-FR-02 "Selección de proveedores", GC-FR-03 "Listado General de Proveedores" y GC-FR-06 "Evaluación ó Reevaluación de Proveedores" que fueron diseñados con el fin de recopilar información que permita seleccionar y evaluar al proveedor con objetividad,

pues lo que se busca es contar con proveedores competentes, que garanticen y aumenten la satisfacción del cliente.

- **Procedimiento de Gestión de Compras de Productos, Suministros y/o Servicios**

Se diseñó y documentó este procedimiento, puesto que cumple con los requerimientos de la norma para el desarrollo de esta actividad, su documentación se realizó con la colaboración de la persona elegida como Líder del Proceso de Compras, pues era la persona que tenía más conocimiento con respecto a esta temática.

Como resultado se crearon instructivos, de acuerdo al tipo de actividad que requirió ser especificada para su ejecución como por ejemplo hacer el ingreso de la mercancía a través del sistema de información FENIX, elaborar e imprimir sticker, notas devolución, realizar ajustes de mercancía, asignar ubicación y especificaciones al producto, así mismo se realizaron las capacitaciones respectivas a todo el personal involucrado en este proceso.

**7.4.2 Información de las compras.** Todo Camperos Ltda., a través de GC-FR-09 “Orden de pedido”, describe el producto a comprar, llevando un control de las compras través del registro GC-FR-04 “Requisición y aprobación de compras” que finalmente es aprobado por el Gerente General, además se establecieron los formatos GC-FR-07 “Formato de Ingreso de nuevos productos” y GC-FR-10 “Formato de Productos agotados” que permite asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

**7.4.3 Verificación de los productos comprados.** La empresa a través del GC-PR-02 ha establecido e implementado las actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados y para ello los asesores comerciales llevan un control y

seguimiento de las verificaciones que realizan a los productos comprados con el registro GC-FR-05 “Verificación y seguimiento de compra”.

## **7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio.** Se llevó a cabo la planificación y la prestación del servicio en la empresa bajo condiciones controladas las cuales incluye:

- Los catálogos de los proveedores y la lista de precios de la empresa que permiten suministrar y tener disponibilidad de la información que describe las características de los repuestos comercializados.
- Se dispone de instructivos de trabajo para los procesos operativos de Gestión de compras de productos, suministros y/o servicios y Gestión comercial y postventa, teniendo establecidos los procedimientos que componen estos procesos que permiten determinar las actividades que se ejecutan.
- Se cuenta con los equipos, herramientas y vehículos apropiados para que el personal desarrolle su trabajo de manera eficaz.

Se estableció el CP-PR-02 “Procedimiento Gestión comercial y postventa” que permitió establecer los lineamientos de **TODO CAMPEROS LTDA**; para realizar las actividades relacionadas con la identificación y revisión de los requisitos establecidos por parte del cliente y la organización, permitiendo satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

- **Procedimiento gestión control de servicios de mantenimiento y reparación de vehículos**

El proceso de mantenimiento y reparación de vehículos no está establecido dentro del mapa de procesos de la empresa ni dentro del alcance de certificación del Sistema, pero dentro de misión y visión de la empresa se

encuentra establecido la prestación del servicio de mantenimiento y reparación y se determinó llevar un control de éste por medio de talleres autorizados.

TODO CAMPEROS LTDA en su misión y política de calidad estableció la prestación del servicio de mantenimiento y reparación de vehículos todo terreno, solo que este lo ejecuta por medio de talleres previamente autorizados por la empresa (terceros). Las actividades que se realizan para gestionar ese servicio no estaban definidas, por lo tanto este procedimiento se documentó puesto que este es otro servicio que se comercializa, hay que destacar que este procedimiento solo es para ejecución cuando se tienen contratos con entidades oficiales o privadas.

Este procedimiento CP-PR-03 se documentó con el propósito de controlar y seleccionar mejor los proveedores de estos servicios, dado que TODO CAMPEROS LTDA es quien finalmente responde por las eventualidades.

Para la documentación fue necesario charlas y entrevistas con los asesores comerciales, pues finalmente ellos han sido los responsables de gestionar los servicios de reparación, mantenimiento y el suministro de repuestos necesarios de acuerdo a la orden de servicio presentada, y como resultado de este se crearon los formatos CP-FR-06 "Control entrega de vehículo" y CP-FR-07 "Control mantenimiento correctivo y preventivo" una vez se estructuró la información recolectada fue revisada por el Gerente General y se procedió a la distribución, difusión e implementación.

**7.5.3 Identificación y trazabilidad.** La organización identifica el producto a través de los medios adecuados establecidos en el GC-PR-02 procedimiento de compras para la mercancía en el inventario. Para esto se identificaron los productos mediante Stickers que describen la referencia, el código, el precio y el proveedor, además se identificó cada estante con una ficha que contiene las letras del abecedario y la información de los productos que se encuentran almacenados en el Sistema de información FENIX.

De esta manera la organización lleva la trazabilidad de su servicio prestado hasta el despacho.

**7.5.4 Propiedad del cliente.** Se estableció que los bienes propiedad del cliente dejados en la empresa se mantuvieran bajo control, para esto se ubican en el área identificada como “**Propiedad del cliente**”, y los productos se marcan con el nombre del cliente manteniéndose almacenados hasta un mes, tiempo en el cual el cliente podrá reclamar su producto, de otro modo la empresa no se hará responsable de dicho bien.

**7.5.5 Preservación del Producto.** La organización preserva la conformidad de los repuestos durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación incluye:

- **Identificación:** Cada repuesto que es comprado y luego de ser confrontado con los requisitos solicitados físicamente contra la factura de compra, estos se identifican con un Stickers y almacenado en la ubicación asignada.
- **Manipulación:** Algunos repuestos presentan su empaque respectivo, o se comercializan sin ningún empaque lo que no afecta su función normal.
- **Embalaje:** La unidad de embalaje final puede ser: Bolsa plástica en la cual se colocan los productos requeridos ó Caja de cartón, sellada y marcada con un rótulo que contiene la información del pedido en la cual se colocan adecuadamente las cantidades requeridas por el cliente.
- **Almacenamiento:** Los repuestos son puestos en las estanterías respectivas, las cuales presentan las condiciones adecuadas para garantizar su preservación.

## **10.4.5 CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 GENERALIDADES**

La empresa planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto.
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para ello se realizaron evaluaciones y análisis de la información las cuales están determinadas mediante fórmulas de cálculo para los indicadores de calidad e indicadores de procesos, evaluaciones de desempeño, evaluaciones por competencias, evaluaciones del clima organizacional, encuesta de satisfacción del cliente, estadísticas de producto no conforme y estadísticas de acciones correctivas y preventivas.

### **8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

**8.2.1 Satisfacción del cliente.** La organización realiza el seguimiento de la información relacionada con la percepción de sus clientes respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Para ello se estableció e implementó CP-FR-01 “Encuesta de satisfacción del cliente”, que tiene como propósito determinar la eficacia de los servicios prestados por TODO CAMPEROS LTDA., que permite el mejoramiento continuo de la organización y se realizan semestralmente (ver anexo J).

Las preguntas de la encuesta tienen una respuesta única y un espacio de observaciones para que el cliente escriba sus sugerencias, una vez recolectadas las encuestas se proceda a realizar la tabulación respectiva en la hoja de cálculo y finalmente se analizan los resultados que están determinados

con la siguiente puntuación entre (4 muy bueno, 3 bueno, 2 regular y 1 malo) esto permite tomar acciones para mejorar el servicio ofrecido a los clientes.

**8.2.2 Auditorías internas.** Se estableció e implementó el QM-PR-04 “Procedimiento de auditorías internas” para determinar las responsabilidades y requisitos necesarios para la planificación y realización de las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa TODO CAMPEROS Ltda. Así como para informar sus resultados, mantener los registros de calidad que se deriven de su aplicación y para el aseguramiento de la competencia de los integrantes del equipo auditor.

El procedimiento para la realización de auditorías fue propuesto por el Asesor de Calidad y fue complementado con material suministrado por el SENA en el curso virtual titulado auditoría interna de calidad, puesto que en la empresa no se desarrollaba ningún tipo de actividad relacionada con esta exigencia de la norma, a partir de allí se diseñó y se documentó un procedimiento sencillo que contiene los siguientes formatos:

- QM-FR-08 Programa de Auditorías.
- QM-FR-09 Plan de auditoría interna.
- QM-FR-11 Lista de verificación.
- QM-FR-10 El Informe de Auditoría.
- QM-FR-12 Lista de asistencia de reunión de apertura y de cierre

**8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.** La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición a los indicadores de los procesos estratégico, operativos y de apoyo a través de fórmulas establecidas para cada uno de estos y posterior a la medición se realiza un análisis de los resultados y se establecen planes de acción (cumplir, mantener ó mejorar), estos registros se llevan a cabo en el formato QM-FR-13 al QM-FR-19 “Hoja de

vida de indicador” y los líderes de cada proceso son los encargados de alimentar el indicador en los periodos que le corresponde.

**8.2.4 Seguimiento y Medición del producto.** La organización lleva a cabo el seguimiento y medición del servicio verificando que se cumplen los requisitos del mismo en todas las etapas de la prestación del servicio, para esto se realizan cotizaciones que es el registro en donde el cliente acepta formalmente la liberación del pedido una vez sean revisados ante el cliente para demostrar la conformidad del producto.

Adicional se lleva un control de “salida de pedidos” CP-FR-08 que permite verificar el estado de pedido como el nombre del cliente, el valor del pedido, la fecha y hora despachado, la dirección de envío del pedido y este control aplica para pedidos de clientes locales y regionales.

### **8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

Se estableció el “Procedimiento control del producto no conforme” QM-PR-02 con el fin de prevenir el uso ó entrega no intencional del producto y/ó servicio no conforme, identificando y controlando los requisitos específicos de la organización.

Una vez identificado se procedió a documentar el procedimiento teniendo en cuenta lo siguiente:

- Como detectar las causas de un producto no conforme.
- Como eliminar la no conformidad detectada.
- Tomar acciones para impedir su uso o aplicación.
- Autorización para su uso o aprobación una vez se realice la corrección.
- Procedimiento a seguir en caso de tratarse de una no conformidad repetitiva ó de alto impacto para la empresa.

Posteriormente desarrollado el procedimiento QM-PR-02 y los formatos QM-FR-05 “Control del producto no conforme” y QM-FR-20 “Estado del producto no conforme”, con el propósito de cumplir con los requisitos de la norma, se realizó la aprobación por parte del Asesor de Calidad y el Gerente General, para finalmente dar a conocer al personal y distribuir para proceder a la implementación.

Este documento constituye parte esencial del sistema de gestión de calidad como procedimiento obligatorio que la empresa tiene en cuenta, para garantizar que se estén enfocando en la satisfacción del cliente y a su vez se estén orientando hacia el mejoramiento continuo de la organización.

#### **8.4 ANÁLISIS DE DATOS**

La organización aplica técnicas estadísticas como son los diagramas de barras, las tortas y diagramas paretos, para analizar los resultados de manera apropiada y generar las acciones preventivas y/ó correctivas que permitan contribuir a la mejora continua la información analizada relacionada la satisfacción del cliente, la conformidad de los requisitos, las características y tendencias de los procesos y productos entre otros.

#### **8.5 MEJORA**

**8.5.1 Mejora continua.** La organización esta continuamente mejorando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, los resultados de las auditorias, la revisión por la dirección, los indicadores de gestión en los procesos.

**8.5.2 Acción correctiva.** Para eliminar las causas de no conformidades, se toman acciones correctivas apropiadas con el fin de prevenir que vuelvan a

sucedan y esto aplica cuando se presenten errores en los procesos de la empresa.

**8.5.3. Acción preventiva.** Para eliminar las causas de no conformidades potenciales, se toman acciones preventivas con el fin de prevenir su ocurrencia, para ello se estableció un QM-PR-03 “Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora” procedimiento que reúne las acciones correctivas, preventivas y de mejora, allí se contempla que deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales e involucra el establecimiento de la fecha límite para cumplir con el plan de acción donde el Gerente General es el encargado de verificar el cierre de la acción preventiva.

- **Procedimiento para Acciones correctivas, preventivas y de mejora**

El diseño y documentación de este procedimiento se realizó basado en las no conformidades repetitivas, en las no conformidades potenciales, en las sugerencias descritas en el formato de sugerencia, queja ó reclamo y felicitación, en las observaciones del Gerente General, en las falencias de los procesos, en los hallazgos encontrados en las auditorias, inestabilidad en los indicadores y otras causas que originan el levantamiento de las acciones.

Se definió el procedimiento “**Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora**” **QM-PR-03** y los respectivos formatos QM-FR-06 “solicitud de acciones correctivas, preventivas y de mejora” y QM-FR-07 “Estado de acción correctiva, preventiva y de mejora” se implementó mediante una sensibilización que tuvo lugar a una evaluación para mayor entendimiento de los empleados.

Este procedimiento incluye:

- El análisis de las causas reales o potenciales para determinar la raíz de los problemas.
- El seguimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora establecidas.

- El resultado de las auditorias en caso de presentarse duda acerca del cumplimiento por parte de la empresa.

## **11. AUDITORIA INTERNA DE TODO CAMPEROS LTDA.**

Se procedió a valorar lo que se había implementado para verificar si el sistema de gestión de calidad estaba conforme, es decir si estaba cumpliendo con los requisitos exigidos en la norma ISO 9001:2000. Esta es una fase fundamental que se realizó una vez se terminó con las actividades de documentación, implementación y sensibilización que estaban determinadas en el plan de implementación.

Es importante tener en cuenta que en toda auditoría es básica la revisión de los siguientes aspectos:

- Asegurar que se tiene un adecuado control sobre los documentos y registros que hacen parte del sistema de gestión de calidad con el propósito de medir el grado de facilidad que se tiene para la búsqueda de una evidencia requerida.
- Revalidar que el sistema de calidad esta implementado para dar cumplimiento a lo establecido en el manual de calidad en los parámetros de alcance, política y objetivos de calidad.
- Conocer la capacidad del SGC para cumplir los requisitos de: clientes, ISO 9001, legales y de la organización.

### **11.1 METODOLOGÍA**

Para la ejecución de la auditoria interna se desarrollaron las actividades que estaban definidas en el procedimiento de auditorias internas QM-PR-04, que comprenden la elaboración y ejecución de un programa de auditoría, un plan de auditoría, listas de verificación, informes de auditoria y seguimiento a las acciones correctivas y/ó preventivas levantadas.

**11.1.1 Capacitación de Auditores.** Dentro de la empresa TODO CAMPEROS LTDA., no se tenía personal capacitado en auditorías internas (Auditor Interno certificado), por lo cual dentro del plan de implementación se tenía establecido la formación en esta temática para finales de la implementación del sistema. El FAI (Formación de auditores internos) fue impartido por el Ing. Oscar Julián Porras Larrotta consultor de ALTHIVIZ CONSULTORIA SUPERIOR, el cual tuvo una duración de 24 horas resultando beneficioso para la empresa puesto que ahora cuenta con 3 auditores internos certificados que son la coordinadora administrativa, secretaria auxiliar contable y auxiliar de compras.

**11.1.2 Programa de Auditorías.** El programa de auditorías es un documento que se dio a conocer para que los trabajadores entiendan los pasos que se realizan en una auditoría, esta contiene las fechas de su realización, los procesos a evaluar que pueden ser todos o los que el líder o auditor considere conveniente, además se estableció quienes son los auditados y auditores responsables de llevar a cabo esta actividad.

En esta etapa se establecieron la auditoría interna, la preauditoría y la auditoría de certificación del S.G.C. Para la auditoría interna se programó el primer ciclo para los días 20, 21 y 22 de febrero por parte de los auditores internos que fueron formados, la preauditoría fue programada en conjunto con el Asesor de calidad y fue realizada por el personal de la empresa ALTHIVIZ CONSULTORIA SUPERIOR los días 17 y 18 del mes de marzo posteriormente se levantaron y corrigieron las acciones que fueron detectadas en la auditoría inicial, con el fin de reforzar el sistema. Finalmente se programó para la primera semana de abril las etapas 8 y 9 la auditoría de certificación.

**11.1.3 Plan de Auditoría.** En esta etapa se establecen las directrices a seguir para el desarrollo de la auditoría interna (Ver Anexo K).

**11.1.4 Selección de los procesos a auditar.** La selección de los procesos a auditar se hace teniendo en cuenta que procesos del SGC tuvieron mayor

dificultad en su implementación, el estado e importancia de los procesos en la organización, es decir su valor agregado, resultado no satisfactorio en auditorias anteriores, cambios organizacionales como por ejemplo: retiro de personas claves, fusión, creación u omisión de cargos, traslados del personal o elevado rotación del personal.

**11.1.5 Criterios de las auditorias.** Los criterios son una de las fuentes que los auditores tienen para ejecutar la auditoria ya que estos son un conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia para medir el cumplimiento en la organización. Estos requisitos son los exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000 y los establecidos por la organización, los clientes y los de leyes aplicables.

**11.1.6 Selección del equipo auditor.** Con base en los resultados de la formación de auditores internos, se creó el equipo auditor el cual estaba conformado por la coordinadora administrativa que a su vez es la representante por la dirección, la secretaria auxiliar contable, la auxiliar de compras e inventarios y los autores del proyecto con el cargo de coordinadores de calidad que para efectos de la auditoría según el procedimiento fueron los auditores líderes.

En la selección del equipo auditor para cada uno de los procesos a evaluar se tuvo en cuenta que los auditores no participaran directamente en el proceso, que tuvieran las competencias necesarias y que no existiera conflicto de intereses para no sesgar los resultados de la misma.

**11.1.7 Listas de verificación de las auditorias.** La lista de verificación es un documento de trabajo, que se constituye en una herramienta principal y adecuada para la revisión del proceso a evaluar y así mismo del sistema en total.

Estas listas de verificación fueron elaboradas con base en las recomendaciones del asesor de la empresa ALTHVIZ CONSULTORIA SUPERIOR, las cuales se realizaron teniendo en cuenta el ciclo PHVA.

Las preguntas del ciclo PHVA en el planear y actuar son preguntas estándares para todos los procesos, debido a que en todos se debían preguntar y evidenciar los indicadores, registros y seguimiento de acciones correctivas y preventivas, en la parte del planear se indago la planificación del proceso, conocimiento sobre la caracterización del proceso, las directrices de la organización, misión, visión, política y objetivos de calidad, responsabilidades frente a las mismas, entre otros. Las preguntas del hacer y verificar si variaban según el proceso, para todos los casos se formularon preguntas que tenían como propósito identificar evidencias objetivas necesarias para la generación de los hallazgos en la auditoría realizada.

Las listas de verificación constituyen el éxito de una auditoría, puesto que proporcionan las siguientes ventajas a los auditores:

- Ayuda para preparar la auditoria.
- Es una forma de analizar los procesos a auditar.
- Asegura que se cumplan los objetivos y el alcance.
- Ayuda al auditor a controlar el ritmo de la auditoria.
- Ayuda al auditor a asegurar que se cubren todos los requisitos a auditar.
- Constituye una forma para registrar las respuestas de los auditados.

**11.1.8 Ejecución de auditorías.** Como su nombre lo indica es la etapa en la que se desarrolla la auditoria, es la fase en la que se detectan las debilidades, fortalezas u oportunidades de la empresa, para llevar a cabo la ejecución y se llevaron a cabo las siguientes actividades: reunión de apertura, recolección de evidencia objetiva y reunión de cierre.

**11.1.9 Desarrollo de auditoria.** En esta etapa de la auditoría para llevar a cabo la recolección de evidencia objetiva, se tuvo en cuenta tres aspectos fundamentales que son: realizar la entrevista por medio de la lista de chequeo, realizar una revisión de documentos y registros y por último ser muy observador. Con el fin de que fuera lo más conveniente el desarrollo de la auditoria, esta se realizó en los puestos de trabajo de cada uno de los auditados, de manera que se sintieran más cómodos y seguros, puesto que es su lugar habitual y acceso a la información de manera más rápida en caso que los auditores soliciten evidencias.

**11.1.10 Acciones y hallazgos.** Se procedió a describir las acciones correctivas y/o preventivas, con base en la información suministrada por el auditor líder, los representantes de cada proceso y sus participantes, con el fin de analizar y eliminar las causas por las cuales se presentan y así prevenir la ocurrencia de estas no conformidades.

**11.1.11 Informe de auditoría.** El equipo auditor se reunió para confrontar los hallazgos encontrados en los registros de cada una de las listas de verificación realizada por proceso evaluado. En este se consolidan todas las no conformidades detectadas, observaciones, así mismo las fortalezas y oportunidades de mejora que tiene el sistema de gestión de calidad implantado.

**11.1.12 Seguimiento hallazgos.** Una vez levantadas las acciones dependiendo de su impacto, los líderes junto con los coordinadores de calidad fueron los responsables de hacer seguimiento a las actividades descritas en el plan de acción dentro de los plazos acordados, con el fin de darle cierre y poder evaluar la eficacia de dichas acciones. Esta fase culminó con base en el cierre de todas las no conformidades detectadas en la auditoria para lo cual requirió un lapso de tiempo de 8 a 15 días.

## 11.2 MEJORAMIENTO CONTÍNUO

El mejoramiento continuo de la organización se fundamentó en la apropiada implantación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad, puesto que un sistema bien ajustado lleva consigo grandes ventajas y beneficios para el crecimiento y fortalecimiento de la empresa. Así mismo permite a la organización mejorar gradualmente los procesos mediante el ciclo PHVA, con el cual se logra controlar y hacer seguimiento a las diferentes actividades que se generan por el desarrollo del proceso.

El mejoramiento se logró también a través de las revisiones por la dirección encaminadas a verificar y proponer cambios que afecten al sistema, con la ejecución de las auditorias para evaluar el cumplimiento con los requisitos de la norma, cliente y organización y también por los aportes que hacen los empleados al sistema por medio de las solicitudes de elaboración, modificación o anulación de todo tipo de documentación de la empresa, pues ellos son los que hacen la diferencia puesto que conocen exactamente lo que necesitan o como lo pueden desarrollar mejor.

La organización concluye los aspectos a mejorar son:

- Reforzar y orientar al personal para la redacción de las no conformidades que se puedan presentar en los procesos.
- Las acciones correctivas y preventivas a los procesos que no tienen ninguna acción levantada a la fecha con el fin de permitir el aseguramiento y el cumplimiento de los objetivos previstos de la organización, con respecto a la prevención de los problemas eliminando sus causas.
- Las acciones de mejora que permita evidenciar el mejoramiento en cada uno de procesos.
- Las herramientas necesarias que permitan facilitar al personal la interpretación de la NTC ISO 9001:2000.

- Reforzar el conocimiento, comunicación, interpretación y claridad en la ejecución de actividades y de algunos documentos a los líderes de procesos y los participantes acerca de los procedimientos, la interpretación de las caracterizaciones, la identificación de la interacción entre procesos y los numerales de las NTC ISO 9001:2000 que le competen a cada proceso.

## **12. REVISION POR LA DIRECCIÓN DE TODO CAMPEROS LTDA.**

La alta dirección se aseguró que el sistema de gestión de calidad de Todo Camperos Ltda., sea conveniente, adecuado y eficaz, además para evaluar las oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el SGC, mediante la revisión por la dirección semestralmente.

La revisión por la dirección se realizó el día 08 de marzo de 2008, con la participación del Gerente, el Representante de la dirección y los coordinadores de calidad, se contó con la participación de los líderes de cada proceso a medida que se revisaba el sistema, en los cuales se analizaron las entradas que la norma exige.

### **12.1 RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Los integrantes que analizaron cada una de las entradas mencionadas anteriormente, establecieron las decisiones y acciones a tomar, así como se establecieron recomendaciones para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad entre ellas están:

- Realizar reuniones con los líderes de proceso una vez por mes con el fin de realizar control y seguimiento en cuanto a las actividades que se están ejecutando durante el mes.
- Disponer de un buzón de sugerencias en el área de servicio al cliente con el fin de facilitar la recepción de observaciones o inconformidades del cliente.
- Modificar la medición del indicador “Aumentar la satisfacción del cliente” del proceso comercial y postventa para una mayor comprensión de nivel de satisfacción.

De la misma manera se concluyó lo siguiente:

- El Presupuesto aprobado para la implementación \$ **20.636.000** y \$ **5.520.000** de los cuales están destinados para cada mes \$**460.000**, para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los lineamientos de la Norma NTC- ISO 9001:2000 se ha ejecutado a la fecha \$ **16.960.000**.
- Se aprobaron los recursos para la adecuación de los estantes \$ **180.000**

Dada esta Revisión, la Gerencia asegura que el Sistema de Gestión de Calidad es:

- **Conveniente**, porque es un Sistema único y exclusivo de Todo Camperos Ltda., se diseñó e implementó de acuerdo a sus necesidades y expectativas, de una manera responsable y comprometida.
- **Adecuado**, porque la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad (Política y Objetivos de Calidad, entre otros) nacieron de la misión como razón de ser de la organización y de la visión como la proyección de lo que se quiere lograr, así mismo porque da cumplimiento a los requisitos de las NTC-ISO9001:2000, los del cliente, los de la organización y los de ley aplicables a la prestación del servicio.
- **Eficaz**, por el cumplimiento de la Meta de los Indicadores de Gestión definidos para los Objetivos de Calidad y cada uno de los Procesos así mismo a través de los resultados de las auditorias de calidad.

### **13. AUDITORIA INTERNA ALTHIVIZ CONSULTORIA SUPERIOR**

Una vez cerradas las no conformidades de la primera auditoría, la consultora Althviz requirió documentación para poder planear y ejecutar la segunda auditoría, entre la documentación solicitada se envió el manual de calidad como carta de presentación de la empresa con sus respectivos anexos (Matriz de objetivos, mapa de procesos, acta elección representante por la dirección, presupuesto, plan de implementación, entre otros), los seis procedimientos exigidos por la norma (control de documentos, control de registros, control producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas y auditorías internas), informe de la revisión de la dirección, registro del listado maestro de documentos y registro listado control de registros .

De acuerdo a la información suministrada por TODO CAMPEROS LTDA, la empresa Althviz desarrolló un programa para realizar una auditoría para validar el cumplimiento de los requisitos de la norma, el cual fue conocido con varios días de anterioridad para que los integrantes de la organización prepararan todo la documentación y soportes necesarios.

Se realizó la auditoría a cargo de funcionarios de Althviz, siguiendo una metodología similar a la antes descrita, en la cual dieron a conocer el programa de la auditoría, el plan de auditoría, realización de una reunión de apertura, reunión de cierre, desarrollo, resolución de inquietudes y finalmente el informe como resultado final de una serie de cuestionamientos.

Una vez se dio a conocer el informe, los líderes de los procesos y los coordinadores de calidad procedieron el análisis de los hallazgos encontrados para iniciar con la descripción e implantación de acciones correctivas y/o preventivas, así mismo con la definición de fechas límite para su cierre, para iniciar con la solicitud de auditoría por parte del ente certificador elegido y poder obtener el certificado de calidad.

## **14. SOLICITUD DE AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN**

Esta fase inició a la vez que se solicitaba la auditoria por parte de la empresa Althviz, la diferencia radicó en las fechas de realización, el ente certificador elegido fue el ICONTEC y la fecha para la cual se le solicitó la auditoria de otorgamiento (Ver Anexo L) fue para la primera semana del mes de abril, fueron exigidos para la inscripción como el envío de una comunicación requiriendo comedidamente su colaboración para realización de auditoria del sistema, diligenciamiento de un formato emitido por este ente, en el cual se recolectó información básica de TODO CAMPEROS para su posterior estudio y aprobación y una copia del registro de cámara de comercio.

### **14.1 AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN**

Con base en el prestigio y exigencias en el otorgamiento de certificaciones de calidad, el Gerente General seleccionó el ente certificador ICONTEC para que llevara a cabo la evaluación del sistema y así mismo le diera más valor agregado a su organización al certificarse con un ente de tan alto reconocimiento.

Una vez confirmada la auditoria esta se dividió en dos etapas, la primera llamada etapa previa, que consistía en la revisión documental del sistema (manual de calidad, 6 procedimientos mandatarios, mapa de procesos, caracterizaciones de procesos, acta de revisión por la dirección, entre otros) en un periodo de cuatro horas la cual fue dirigida por la Ing. Eléctrica Martha Cecilia Rodríguez Herrera auditora líder enviada por el ente ICONTEC, el día 3 de abril de 2008 en la cual estuvo presente los coordinadores de calidad y la representante por la dirección.

Como resultado de esta actividad se generó un informe en el que se especificaba oportunidades de mejora, observaciones a la adecuación de la

documentación del sistema, resultados y la recomendación de continuar con la segunda fase llamada auditoria en sitio (de certificación).

Con base en el informe realizado por la Auditora Líder y la documentación analizada, los Coordinadores de Calidad junto con el Asesor de Calidad hacen las respectivas adecuaciones para garantizar la conformidad del sistema para la segunda etapa.

De acuerdo con estos factores la Auditora Líder planificó la auditoria en sitio para realizar los días 8 y 9 de abril del 2008, en esta se presenta los procesos a auditar, la hora, los auditados y los auditores. Esta se dio a conocer a todos los empleados de TODO CAMPEROS LTDA.

La segunda fase de la auditoria tuvo la misma metodología de ejecución que las anteriores realizadas, una reunión de apertura, la auditoria de campo y una reunión de cierre. En la reunión de apertura se dio a conocer el ente certificador, la metodología que se llevaría a cabo y la presentación del Ing. Mecánico Fernando Rivera como soporte técnico para la auditoria debido al tipo de actividad económica de la empresa.

En el desarrollo de la auditoria los auditores Martha Cecilia y Fernando Rivera realizaban una serie de interrogantes al líder de cada proceso, para saber como se realizaban ciertas actividades, lo más destacado fue la trazabilidad y análisis que realizaron para verificar el cumplimiento de las actividades a través de las evidencias recolectadas, esta metodología fue aplicada a todos los procesos auditados.

Una vez terminada la segunda etapa de auditoria que se llevo a cabo en día y medio, se realizó la reunión de cierre, en la cual la auditora líder Martha Cecilia dio a conocer los resultados y oportunidades de mejora de la empresa. El resultado fue satisfactorio puesto que se detectaron 7 no conformidades menores lo cual permitía recomendar la certificación de la empresa por parte

del auditor líder, siempre y cuando se enviaran las correcciones a realizar por las no conformidades menores encontradas y para ello se realizó un plan de acción (Ver Anexo M), con el fin de levantar las no conformidades y así lograr la certificación de la empresa por parte de ICONTEC.

Finalmente aprobaron la certificación de la empresa Todo Camperos Ltda., (Ver Anexo N) el 28 de mayo de 2008 bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2000.

## **15. APORTES Y LOGROS DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

Los aportes de ingeniería industrial tenidos en cuenta en TODO CAMPEROS LTDA., fueron propuestos e implementados a medida que se presentaban falencias en sus procesos, estos partieron de la detección de productos no conformes, los cuales algunos se transformaron en acciones correctivas, que podían tener fase dos, es decir convertirse en acciones preventivas para que no se volvieran a presentar estas no conformidades y en algunos casos en acción de mejora.

A continuación se presenta en la tabla 8 algunos de los aportes de ingeniería industrial implantados en TODO CAMPEROS LTDA:

**Tabla 8. Aportes Ingeniería Industrial**

<b>PROCESO</b>	<b>SITUACIÓN</b>	<b>APORTE</b>
COMERCIAL	<p>No se tenía inicialmente exactitud y veracidad sobre los resultados de la encuesta de satisfacción, se realizaba la encuesta a determinados clientes sin tener en cuenta la relación de una manera representativa.</p> <p>Se prestaba el servicio de mantenimiento y reparación para vehículos todo terreno sin ningún tipo de control</p>	<p>Definición estadística del tamaño de la muestra para realizar la encuesta.</p> <p>Se diseñó, documentó e implementó un procedimiento que permitiera controlar estas actividades realizadas por los proveedores de servicios. Al igual que una serie de formatos que llevaran registro de los arreglos realizados al vehículo y en que estado llegaba al taller. Se realizaron las actividades de evaluación y reevaluación a los mismos para garantizar la satisfacción de los clientes.</p>
FINANCIERO	<p>Base de datos con clientes con cartera vencida y en aumento, puesto que la cartera no llevaba un control adecuado.</p> <p>Control de la gestión de recursos financieros</p>	<p>Asignación y alimentación en el sistema FENIX de un cupo de crédito para controlar y reducir la cartera vencida.</p> <p>Se determinó un proceso "Gestión Financiera" debido a la necesidad de la próxima actualización de la norma NTC ISO 9001:2000 que incluye la eficiencia este nos permitió llevar control más detallado los recursos económicos que entran y salen de la organización.</p>
COMPRAS	<p>Base de datos con especificaciones de nombre, uso, aplicación, marca, procedencia de productos, sin definición fija del precio, desplazamiento constante de los empleados a la ubicación del mismo para indagar su valor de venta.</p> <p>Realización frecuente de compras a la competencia por no disponibilidad de productos.</p>	<p>Asignación y alimentación en el sistema FENIX de un precio fijo de venta para reducir el tiempo de espera del cliente en la cotización y/o venta de un producto.</p> <p>Alimentación de la base de datos con los máximos, mínimos y stocks para tener en cuenta la rotación de productos y saber que comprar, cuanto y cuando.</p> <p>Diseño e implementación de un formato de agotados, puesto que el sistema de información maneja una gran lista de productos y para los asesores no es fácil su manejo.</p>
TODOS LOS PROCESOS	<p>No se tiene una cultura de diligenciamiento de los nuevos formatos que hacen parte del sistema de Gestión de calidad.</p>	<p>Incentivo tal como la elección del empleado del mes fundamentada en el compromiso y participación con el mantenimiento del sistema de calidad.</p>

TALENTO HUMANO	No había conocimiento e interés sobre la temática de salud ocupacional.	Elección y registro del vigía de salud ocupacional.  Registro del reglamento de higiene y seguridad industrial. Elaboración del panorama de factores de riesgos. Implementación de un programa de salud ocupacional básico.
GERENCIAL	No se analiza internamente ni externamente a la organización.	Realización de matriz DOFA luego del análisis externo e interno de la organización y redefinición de misión, visión, política y objetivos de calidad.

Fuente. Autores del proyecto

## 16. CONCLUSIONES

La implementación del sistema tuvo un gran valor agregado por los autores del proyecto, logrando una auditoría muy fuerte en la cual se obtuvieron resultados favorables y desfavorables que mostraban debilidad en el sistema lo que permitió realizar correcciones antes de la auditoría de certificación, lo cual ayudo a que el organismo certificador no detectara ninguna no conformidad mayor en el sistema y por ende no retrasó el proceso de certificación de la empresa.

De acuerdo a la auditoría interna realizada por los autores del proyecto comparada con la auditoría de certificación, se logro disminuir el número de no conformidades en un 22% y teniendo en cuenta las no conformidades de preauditoría realizada por la empresa ALTHVIZ, hubo una disminución de un 46% de no conformidades detectadas, lo que facilito el proceso de certificación, puesto que se realizaron las respectivas medidas correctivas, para que no se presentaran las mismas fallas.

Se logró la certificación de 3 auditores internos, puesto que la empresa no contaba con ninguno, fue de vital importancia debido a que el sistema de gestión lo podrán evaluar por si mismos y no se necesitara la contratación de personal externo para dicha actividad, por lo cual la empresa tendrá un ahorro significativo de más de un millón de pesos por auditoría.

Se logró tener un vigía de salud ocupacional y un suplente, capacitados con el suficiente conocimiento para la gestión y ejecución de las actividades que están descritas en el programa de salud ocupacional y contando con la asesoría por la ARP EQUIDAD SEGUROS DE VIDA.

Es importante resaltar que se obtuvo para la implementación y mantenimiento del sistema la participación y compromiso de todo el personal de la empresa,

incluyendo proveedores, contratistas y clientes, pues finalmente todos aportaron información que de alguna u otra manera es relevante y sirvió de base para garantizar la satisfacción de todas las partes involucradas.

En lo referente a la selección de proveedores este listado se disminuyó en aproximadamente un 71%, puesto que se contaba con 340 proveedores y con la implementación de los criterios de selección se redujo hasta 100, este listado lo conforma los mejores proveedores, por su respaldo, seguridad y confianza en sus productos.

Para cada uno de los procesos definidos en el sistema de calidad de TODO CAMPEROS LTDA, se logró la estandarización de las actividades que allí se realizaban, con el propósito de facilitar su ejecución y de plantear mejoras a las mismas.

Con base en el diagnóstico inicial, el cual determinó el estado actual de la empresa con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000, se logró con la certificación un 100% alcanzado en la implementación y el cumplimiento de los mismos.

## 17. RECOMENDACIONES

Se recomienda establecer frecuentemente capacitaciones orientadas en el manejo del sistema de información FENIX, sistema de calidad y al uso de las herramientas de office (Microsoft Word, Excel, PowerPoint), con el fin de maximizar el uso de los recursos disponibles para la ejecución adecuada de las actividades laborales.

Revisar los indicadores de gestión y replantearlos cuando sea necesario en cada proceso a fin de controlar en mayor medida las actividades, haciendo énfasis en el proceso de compras, puesto que es uno de los procesos que conforma la cadena de valor.

Realizar un estudio de métodos y tiempos para verificar que el personal con que cuenta actualmente la empresa es suficiente para el desarrollo de todas las actividades que se realizan, puesto que el área comercial manifestaba recargo de tareas e insuficiencia de tiempo para su ejecución.

Solicitar la colaboración de estudiantes de la Universidad Industrial de Santander de la escuela de Estudios Industriales y Empresariales para aportar ideas en la parte de logística, salarios, finanzas, calidad u otras asignaturas que se les pueda sacar provecho.

Contratar un coordinador de calidad para que gestione y controle el mantenimiento del sistema permitiendo que de esta manera haya más probabilidad de la recertificación de la empresa en un periodo posterior.

Es recomendable que el Gerente General y/o el Representante por la Dirección realice un diplomado en gestión de calidad o un diplomado integral, para que refuercen la interpretación hacia la norma NTC 9001:2000 y continúe el mejoramiento continuo de la empresa en pro a la satisfacción del cliente.

Realizar auditorías y revisiones por la dirección cada cuatro meses en el siguiente año con el fin de que el personal se adapte más rápidamente a las nuevas actividades generadas por la implementación del sistema.

Los registros generados por las evaluaciones y/o reevaluaciones de los proveedores se recomienda llevarlos en medio magnético para evitar confusiones a la hora de evaluar o reevaluar un proveedor en particular, puesto que el procedimiento establece evaluar cada seis meses después de su selección y reevaluarlo seis meses después de su evaluación.

Hacer el perfil para todos los cargos más exigente, ya que inicialmente se estableció un perfil normal para que todos cumplieran con el mismo, se recomienda modificar para que exijan un tipo de formación más adecuada a las necesidades de la empresa y por ende se logre contar con empleados muy competentes y multifuncionales, resultando beneficioso para la empresa y para los empleados.

Fortalecer el servicio postventa de la empresa o realizar su respectivo cambio al sistema SGC.

## BIBLIOGRAFÍA

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

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN  
ICONTEC. Norma NTC ISO 9001:2000.

ALTVHIS CONSULTORES Y CIA LTDA. Memorias de curso de Formación de  
Auditores internos de calidad bajo los requisitos de la norma ISO  
9001:2000. Bucaramanga Enero 2008.

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

WILBER BELLO PINTO. Tesis de Grado. Documentación e implementación del  
sistema de gestión de Calidad en la empresa nepomuceno velásquez h. Según  
la Norma NTC ISO 9001:2000 Bucaramanga 2007.

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

FOTO Nº 1 VISTA EXTERIOR DE LAS INSTALACIONES TODO CAMPEROS LTDA.



**FOTO N° 2 VISTA EXTERIOR TALLER DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN**



# **ANEXOS**

### Anexo A. Matriz de Diagnóstico

1. No aplica Requisito 2. No Definido, 3. Definido Informalmente, 4, Documentado, 5. Implementado

<b>REQUISITO NTC ISO 9001:2000</b>		<b>Cal</b>	<b>%</b>	<b>Punt</b>	
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>REQUISITOS GENERALES</b>	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	2	0	0
		SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS	2	0	0
		MÉTODOS DE CONTROL	2	0	0
	<b>REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN</b>	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	2	0	0
		MANUAL DE CALIDAD	2	0	0
		CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	2	0	0
	CONTROL DE LOS REGISTROS	2	0	0	
<b>5. RESPONSA BILIDAD GERENCIAL</b>	<b>COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN</b>	COMUNICACIÓN DE REQ. DEL CLIENTE Y LEGALES	3	25	75
		POLÍTICA DE CALIDAD	2	0	0
		DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	3	25	75
	<b>ENFOQUE AL CLIENTE</b>	DETERMINACIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE	3	25	75
		CUMPLIMIENTO DE LOS REQ. DEL CLIENTE	3	25	75
		EVAL. DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	2	0	0
	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	ADECUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	2	0	0
		COMUNICACIÓN Y ENTENDIMIENTO	2	0	0
		REVISIÓN CONTÍNUA	2	0	0
	<b>PLANIFICACIÓN</b>	OBJETIVOS DE CALIDAD	2	0	0
		PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	2	0	0
		PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	2	0	0
	<b>RESPONSA BILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</b>	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3	25	75
		REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	2	0	0
		COMUNICACIÓN INTERNA	3	25	75
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	3	25	75
		RESULTADOS DE LA REVISIÓN	3	25	75
		DETERMINACIÓN DE RECURSOS	3	25	75
<b>6. GESTIÓN DE RECURSOS</b>	<b>PROVISIÓN DE RECURSOS</b>	ASIGNACIÓN DE RECURSOS	3	25	75
		COMPETENCIA DEL PERSONAL	2	0	0
	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	FORMACIÓN	3	25	75
		EFICACIA DE LA FORMACIÓN	3	25	75
		CONCIENCIA DEL PERSONAL	3	25	75
		INFRAESTRUCTURA	3	25	75
		AMBIENTE DE TRABAJO	3	25	75

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO	PLANIFICACIÓN DEL PROCESO	3	25	75	
		DESARROLLO DE LOS PROCESOS	3	25	75	
		REQUISITOS DEL SERVICIO	3	25	75	
	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	IDENTIFICACIÓN	3	25	75	
		REVISIÓN	3	25	75	
		COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	3	25	75	
		DISEÑO Y DESARROLLO	PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	1		0
			ENTRADAS AL DISEÑO Y DESARROLLO	1		0
			RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	1		0
			REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	1		0
VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DES.	1		0			
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	COMPRAS	CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS	3	25	75	
		PROCESO DE COMPRAS	3	25	75	
		DEFINICIÓN DE REQUISITOS DE LOS PRODUCTOS	3	25	75	
		EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	2	0	0	
		SELECCIÓN DE PROVEEDORES VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO	2	0	0	
		3	25	75		
	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CRTL. PROD. Y/O PRESTACIÓN DEL SERV.	3	25	75	
		VALIDACIÓN DE PROCESOS DE PROD. Y/O SERV.	3	25	75	
		IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	3	25	75	
		TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	3	25	75	
		PROPIEDAD DEL CLIENTE PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	3	25	75	
		3	25	75		
	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	DEFINICIÓN MEDICIONES CRITICAS	1		0	
		INVENTARIO DE EQUIPO	1		0	
		PLAN DE ADQUISICIÓN DE LOS DISP. DE SEG. Y MED.	1		0	
CALIBRACIÓN DE EQUIPOS		1		0		
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	1		0		

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	2	0	0
		AUDITORIA INTERNA	2	0	0
		ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN	2	0	0
		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	2	0	0
		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	2	0	0
		CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	2	0	0
	MEJORA	ANÁLISIS DE DATOS	2	0	0
		PLANIFICACIÓN DE MEJORA	2	0	0
		ACCIÓN CORRECTIVA	2	0	0
		ACCIÓN PREVENTIVA	2	0	0
					775

TOTAL

3

CRITERIO	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
1	NO APLICA REQUISITO	*
2	NO DEFINIDO	0%
3	DEFINIDO INFORMALMENTE	25%
4	DOCUMENTADO	50%
5	IMPLEMENTADO	100%

**OBSERVACIONES:** Según el diagnóstico el puntaje dio como resultado el criterio al número 3 lo que concluye que actualmente la empresa se encuentra en un 25% representado en el avance correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad.

## Anexo B. Plan de Implementación Todo Camperos Ltda

PLAN DE IMPLEMENTACION TODO CAMPEROS										
N°	TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	RESPONSABLE	MESES						
				J	J	A	S	O	N	D
1	ACTIVIDADES GENERALES	DIAGNÓSTICO	Coordinador de Calidad,	X						
2		SENSIBILIZACIÓN	Coordinador de Calidad,	X						
3	CAPITULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	4.1. <b>REQUISITOS GENERALES:</b> Identificar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, acordes con el alcance establecido para la certificación.	Coordinador de Calidad,		X					
4		Determinar la secuencia e interacción de estos procesos (Mapa de Procesos).	Coordinador de Calidad		X					
5		Analizar cada proceso, teniendo en cuenta: Entradas, etapas de transformación y salidas (Caracterización de Procesos) e interrelacionarlo con los numerales de la norma ISO 9001.	Coordinador de Calidad		X	X				
6		4.2.2. <b>MANUAL DE CALIDAD:</b> Elaborar, revisar, aprobar y difundir el Manual de Calidad que describa todo el SGC de la empresa.	Coordinador de Calidad			X	X			
7		4.2.3. <b>CONTROL DE DOCUMENTOS:</b> Elaborar, revisar, aprobar y difundir el procedimiento para la elaboración y control de documentos del sistema de gestión de calidad.	Coordinador de Calidad		X					
8		4.2.4. <b>CONTROL DE REGISTROS:</b> Elaborar, revisar, aprobar y difundir el procedimiento para el Control de Registros, en medio impreso y magnético.	Coordinador de Calidad		X					
9	CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	5.3. <b>POLÍTICA DE CALIDAD:</b> Definir Política de Calidad, en función de las necesidades organizacionales y del cliente (Acordes con la Misión y la Visión).	Gerente, Coordinador de Calidad		X					
10		Definir estrategias de difusión para la política de calidad, la misión y la visión.	Gerente, Coordinador de Calidad		X		X		X	

11		<b>5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD:</b> Tomando como referencia las directrices de la política de calidad establecer los objetivos de calidad teniendo en cuenta su respectivo despliegue (meta, Indicador de Gestión, frecuencia, registro, estrategias y/o actividades, responsables, tiempo de ejecución).	Gerente, Coordinador de Calidad		X	X					
12		<b>5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:</b> Revisar y/o actualizar el organigrama General de la empresa.	Gerente, Coordinador de Calidad		X						
13		Elaborar matriz de responsabilidades Cargo Vs. Proceso ó Descripciones de cargo.	Gerente, Coordinador de Calidad		X	X					
14	<b>CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>5.5.2. NOMBRAR REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN:</b> Asignando las responsabilidades de acuerdo a las establecidas en la norma ISO 9001:2000.	Comité de Calidad		X						
15		Conformar Comité de Calidad.	Gerente general		X						
16		<b>5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:</b> Establecer la metodología para realizar la revisión por la dirección.	Gerente					X	X		
17	<b>CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>6.2. Recurso Humano:</b> Identificar los cargos del Sistema de Gestión de la calidad que afectan la calidad del producto y/o servicio.	Gerente, Coordinador de Calidad			X					
18		Establecer el perfil de los cargos para estos cargos teniendo en cuenta educación, formación, habilidades y experiencia.	Gerente, Coordinador de Calidad			X	X				
19		Elaborar el Procedimiento de mejoramiento de competencias.	Gerente, Coordinador de Calidad				X				
20		<b>6.3. Infraestructura:</b> Identificar los equipos que afectan la calidad del producto.	Jefe de Mantenimiento			X					
21		Elaborar el procedimiento general de mantenimiento de la infraestructura	Jefe de Mantenimiento				X	X			
22		<b>6.4. Ambiente de Trabajo:</b> Elaborar Panorama de Riesgos.	Responsable del recurso Humano, Coordinador de calidad				X	X			

23	CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	Elaborar cronograma de actividades, según Panorama de Riesgos.	Responsable del recurso Humano, Coordinador de calidad					X		
24		Asegurar el adecuado funcionamiento del COPASO o Vigía Ocupacional.	Responsable del recurso Humano, Coordinador de calidad				X	X	X	
25	CAPÍTULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	<b>7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO:</b> Identificar los productos incluidos en el alcance de la certificación.	Gerente, Coordinador de Calidad		X					
26		Elaborar, documentar y difundir los planes de calidad, teniendo en cuenta: Secuencia de las operaciones del proceso, características de producto a controlar, parámetros de proceso a controlar, equipos requeridas para la realización de la operación.	Gerente, Coordinador de Calidad			X				
27		<b>7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE:</b> Identificar los diferentes tipos de clientes.	Gerente, Coordinador de Calidad			X	X			
28		Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de comercialización del producto.	Responsable de las ventas, coordinador de calidad				X			
29		Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de atención y tramite de quejas del cliente.	Responsable del servicio al cliente, coordinador de calidad				X			
30		<b>7.4 COMPRAS:</b> Identificación de productos y servicios críticos, con su respectivo proveedor.	Responsable de las compras, coordinador de calidad			X				
31	Definir metodología a seguir para la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.	Responsable de las compras, coordinador de calidad			X					
32	Identificar las características críticas a controlar en los productos y servicios críticos (Fichas Técnicas).	Responsable de las compras, coordinador de calidad			X					
33	Establecer la metodología para verificar los productos/servicios críticos (Planes de Control en recepción).	Responsable de las compras, coordinador de calidad			X					

34	CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de compras, existentes en la empresa con los respectivos registros.	Responsable de las compras, coordinador de calidad			X	X			
35		<b>7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> De acuerdo con los planes de Calidad, revisar el cumplimiento de las condiciones controladas	Responsables del proceso de producción, coordinador de calidad				X			
36		De acuerdo con las características de producto y los parámetros de proceso identificados en los planes de calidad de servicio, elaborar los planes de control, que incluyan: Clasificación de los elementos a controlar, plan de muestreo responsables del control, instrumentos de medición y registros	Responsables del proceso de producción, coordinador de calidad, comité de calidad				X			
37		De acuerdo con los planes de control, elaborar el Tratamiento del producto/servicio no conforme: que incluya: Posibles no conformidades, su tratamiento, responsables y registro.	Responsables del proceso de producción, coordinador de calidad, comité de calidad			X	X			
38		<b>8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:</b> Definir metodología para realizar la medición de satisfacción del cliente y generar acciones de mejoramiento	Responsable de servicio al cliente, coordinador de calidad, representante de la gerencia					X		
39		<b>8.2.2. AUDITORÍA INTERNA:</b> Definir grupo de auditores.	Gerente General, representante, coordinador de calidad					X		
40		Realizar la formación de Auditores Internos de Calidad.	Althviz & cía Consultores Ltda.					X		
41	CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	Definir el procedimiento de Auditorías que incluya desde la elaboración del programa de Auditorías, la planeación de cada una, su ejecución y el seguimiento hasta asegurar que se eliminan las no conformidades y las causas identificadas.	Grupo de Auditores					X		
42		Programar y ejecutar primer ciclo de auditorías internas de calidad.	Grupo de Auditores					X		
43		Cerrar las no conformidades generadas del primer ciclo de Auditorías Internas de Calidad.	Grupo de Auditores						X	

44	<b>CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS:</b> Definir, documentar e implementar el seguimiento y medición de los procesos, ya sea en la caracterización de éstos, o en un documento independiente	Comité de calidad			X	X				
45		<b>8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO:</b> Definir, documentar e implementar los controles del producto (Planes de control en recepción y proceso).	Responsables del proceso de producción, representante de la gerencia, coordinador de calidad					X			
46		<b>8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME:</b> Definir, documentar e implementar el procedimiento para el tratamiento del producto y/o servicio no conforme.	Comité de Calidad, Responsable de cada Proceso.			X	X				
47		<b>8.4. ANÁLISIS DE DATOS:</b> Establecer la metodología para analizar cada una de las mediciones establecidas en el SGC.	Comité de Calidad, Responsable de cada Proceso.					X			
48		<b>8.5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS:</b> Definir, documentar e implementar un procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas y preventivas.	Comité de calidad					X	X		
49	<b>REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PREAUDITORIA</b>	Althviz & cia Consultores Ltda.							X	
50		Revisión de los ajustes de acuerdo con los resultados de la preauditoria.	Althviz & cia Consultores Ltda.							X	
<b>300</b>	<b>AVANCE GENERAL:</b>										

**EXCLUSIONES:**

7.3	Diseño y Desarrollo.
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y control.

### Anexo C. Presupuesto del SGC

SERVICIO REQUERIDO	PERSONA ó EMPRESA	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR EJECUTADO
<b>Material</b>			
Computador	Dell	2.500.000	1.500.000
Libro, Tesis, Normas	Papelería Nacional	150.000	34.000
Impresión de Fotocopias	Todo camperos	200.000	100.000
Resma de papel	Papelería Nacional	80000	100.000
Recarga de tinta	Papelería Nacional	360.000	200.000
<b>TOTAL MATERIAL</b>		<b>3.234.000</b>	<b>1.500.000</b>
<b>Recurso Humano</b>			
Contratación de asesoría Externa, empresa Consultora	ALTHVIS	5.162.000	5.162.000
Contratación autores de proyecto	Practicantes de ing. Industrial	4.800.000	6.016.000
<b>TOTAL RECURSO HUMANO</b>		<b>10.202.000</b>	<b>9.674.000</b>
<b>Inversión Infraestructura</b>			
adecuación de Instalaciones		2.000.000	1.600.000
<b>TOTAL INFRAESTRUCTURA</b>		<b>2.000.000</b>	<b>1.600.000</b>
<b>Inversión de auditoria de Certificación</b>			
Certificación	Icontec	4.000.000	2.500.000
<b>TOTAL CERTIFICACIÓN</b>		<b>4.000.000</b>	<b>2.500.000</b>
<b>Otros Gastos</b>			
Conexión Internet	Telebucaramanga	400.000	324.000
Exámenes	Comfenalco	170.000	162.000
Marcos misión, visión y política de Calidad	Zona Digital	100.000	140.000
Marco Reglamento interno de Trabajo	Proyecto Z	130.000	157.000
Capacitaciones	Smardata	400.000	380.000
<b>TOTAL OTROS GASTOS</b>		<b>1.200.000</b>	<b>1.163.000</b>
<b>VALOR TOTAL DEL PROYECTO</b>		<b>20.636.000</b>	<b>16.960.000</b>

**Anexo D. Carta de nombramiento del representante de la dirección**

## Anexo E. Sensibilizaciones y /o capacitaciones Plan de trabajo

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER Escuela de Estudios Industriales y Empresariales	UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER Escuela de Estudios Industriales y Empresariales
<p style="text-align: center;"><b>PLAN DE TRABAJO</b></p> <p><b>TEMAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planteamiento del Problema.</li> <li>✓ Alcance.</li> <li>✓ Limitaciones.</li> <li>✓ Objetivo General.</li> <li>✓ Objetivos Específicos.</li> <li>✓ Metodología.</li> <li>✓ Cronograma.</li> </ul> <div style="text-align: center;">  </div> <p><b>AUTORES:</b>            MARYORI JOHANA MARTÍNEZ NIETO            ANGEL FERNANDO GÓMEZ CORREA</p> <p><b>DIRECTOR:</b> Ing. JAVIER EDUARDO ARIAS OSORIO</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">Plan de Trabajo. UIS. 2007</p>	<p><b>TITULO:</b></p> <p>DISEÑAR, DOCUMENTAR, IMPLEMENTAR Y MEJORAR LOS PROCESOS DE "TODO CAMPEROS LTDA", EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000.</p> <p><b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crecimiento no cuenta con la debida planeación, seguimiento y control.</li> <li>✓ No se tienen dentro de la estructura interna procesos formales que contribuyan a mejorar la gestión.</li> <li>✓ Recursos no son aprovechados al máximo, resultando procesos incompletos que no generan valor al servicio que se le ofrece al cliente.</li> </ul> <p style="text-align: right; font-size: small;">Plan de Trabajo. UIS. 2007</p>
<p><b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No cuenta con la debida documentación de sus procesos y procedimientos como medio facilitador en el mejoramiento de los mismos.</li> <li>✓ No cuenta con una metodología que le permita identificar procesos críticos y llevar un control constante de las inconformidades presentadas con sus clientes.</li> </ul> <p><b>ALCANCE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseño, documentación, implementación y mejoramiento de los procesos de la empresa basado en la norma NTC ISO 9001:2000.</li> <li>✓ Acompañamiento y logro de la certificación por parte del ente certificador seleccionado.</li> </ul> <p style="text-align: right; font-size: small;">Plan de Trabajo. UIS. 2007</p>	<p><b>LIMITACIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cultura organizacional, acondicionamiento a determinada forma de trabajo.</li> <li>✓ Reacios al cambio.</li> <li>✓ Disponibilidad de tiempo por parte de los empleados que intervienen en todos los procesos.</li> </ul> <p style="text-align: right; font-size: small;">Plan de Trabajo. UIS. 2007</p>

**OBJETIVO GENERAL:**

- ✓ DISEÑAR, DOCUMENTAR, IMPLEMENTAR Y MEJORAR LOS PROCESOS DE "TODO CAMPEROS LTDA", EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- ♦ Diagnosticar la empresa con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2000.
- ♦ Gestionar y determinar los procesos a certificar, su secuencia e interacción representadas por medio de un mapa de procesos y la caracterización de los mismos.
- ♦ Adaptar la descripción elaborada en la fase del antiguo proyecto, de acuerdo a un manual de procedimientos y diseñar la documentación faltante para dar cumplimiento de la norma, tal como son: instructivos, formatos, guías, manuales y demás documentos necesarios para garantizar la trazabilidad de los procesos de Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

Plan de Trabajo. UIS. 2007

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- ♦ Sensibilizar, capacitar y/o formar a la organización en temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de generar compromiso del personal y una cultura de calidad.
- ♦ Elaborar el manual de calidad de la organización que sirva como carta de presentación del Sistema de Gestión de Calidad implementado.
- ♦ Diseñar e Implementar indicadores de gestión, que sirvan para comprobar el mejoramiento continuo de los procesos.
- ♦ Establecer las condiciones necesarias para realizar las auditorías internas de calidad bajo los requisitos establecidos tanto en la documentación como los exigidos por la NTC ISO 9001:2000.
- ♦ Proponer e implementar las acciones de mejora a partir de las auditorías realizadas por parte del Asesor en el transcurso del proyecto.

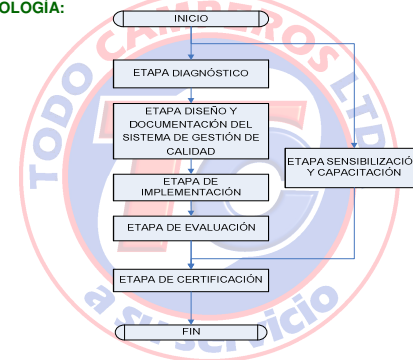
Plan de Trabajo. UIS. 2007

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- ♦ Promover al interior de la organización una cultura de mejora continua fundamentada en la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- ♦ Gestionar la solicitud de auditoría externa ante el ente Certificador y llevar a cabo el cumplimiento de los requisitos exigidos para la etapa de Certificación.
- ♦ Participar activamente durante las Auditorías de Certificación por parte del ente Certificador realizadas a TODO CAMPEROS LTDA.
- ♦ Presentar la certificación de los procesos otorgados a la Empresa TODO CAMPEROS LTDA por parte del Ente Certificador elegido.

Plan de Trabajo. UIS. 2007

**METODOLOGÍA:**



Plan de Trabajo. UIS. 2007

**CRONOGRAMA:**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2007**

ACTIVIDADES/SEMANA	MES																																			
	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Conocimiento de la empresa																																				
Diagnóstico de la situación actual de la empresa																																				
Planificación del Sistema de Gestión de Calidad																																				
Etapas de sensibilización y capacitación																																				
Etapas de Documentación																																				
Etapas de Implementación																																				
Etapas de Evaluación																																				
Etapas de Certificación																																				

Plan de Trabajo. UIS. 2007



Plan de Trabajo. UIS. 2007



Plan de Trabajo. UIS. 2007

## Memorias Sensibilización SGC

### CALIDAD

**Grado en el que un conjunto de características inherentes** cumple con los requisitos.

Conjunto de características: relativas a un producto, sistema o proceso



**¿Qué pasaría si no existieran los estándares?**

Si no hubiera estándares, pronto lo notaríamos. Los estándares hacen una contribución enorme a la mayoría de los aspectos de nuestras vidas aunque muy a menudo, esa contribución es invisible.

Sin estándares, las acciones emprendidas regresan gradualmente a las antiguas formas de trabajo y reaparece el problema



### NORMALIZACION



**¿Qué se pretende con la normalización?**

- Simplificar las tareas, y facilitar la intercambiabilidad.
- Proteger al consumidor. Éste al comprar un producto normalizado tiene la posibilidad de elegir entre varios suministradores (por ejemplo al comprar un repuesto).
- Eliminar barreras a los intercambios.

“Los estándares Normas y Procedimientos son el conocimiento de la empresa en forma de documento.”





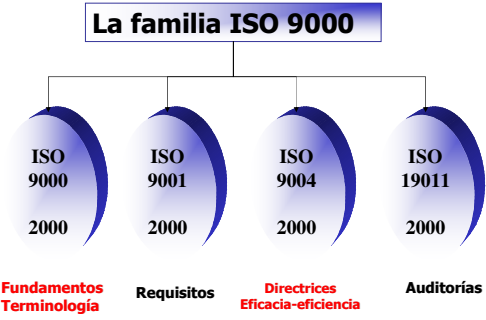
## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con una política y objetivos definidos, con dirección y control para el logro de dichos objetivos.



**TODA ORGANIZACIÓN TIENE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

## CONJUNTO DE NORMAS



## CONJUNTO DE NORMAS

### ISO 9000



Proporciona una introducción y vocabulario sobre los sistemas de Administración de la Calidad.

Reemplaza la norma 8402/94.

## CONJUNTO DE NORMAS ISO 9001/2000

Especifica requisitos genéricos de un sistema de Administración de la Calidad para organizaciones que desean inicialmente lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento o superación de los requisitos acordados.



Reemplaza las normas ISO 9001, 9002 y 9003

## EL MODELO ISO 9001/2000



## CONJUNTO DE NORMAS ISO 9004/2000

Brinda una guía general sobre la aplicación de la administración de la calidad y describe los procesos que deberían incluir los sistemas de calidad para lograr el mejoramiento de los procesos .



Reemplaza la anterior serie ISO 9004.

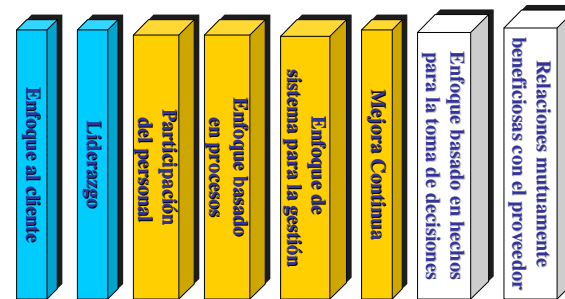
## PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan para transformar entradas en salidas.

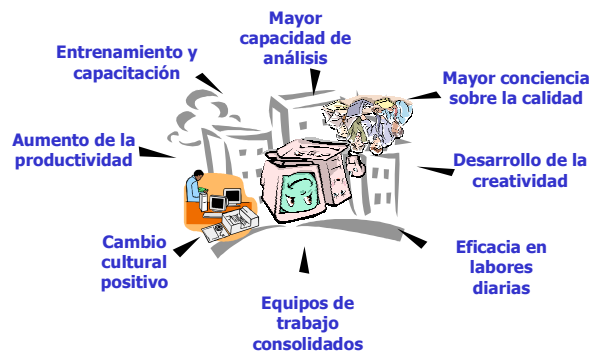




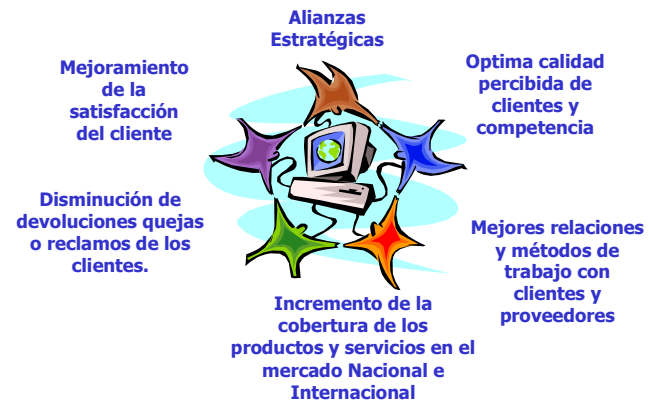
## PRINCIPIOS DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



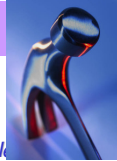
## BENEFICIOS INTERNOS



## BENEFICIOS EXTERNOS



## BARRERAS



- ✓ Falta de compromiso
- ✓ Creación de los procedimientos
- ✓ Desarrollo de la documentación e impl
- ✓ Costos de calibración de dispositivos de medición
- ✓ Resistencia al cambio
- ✓ Proceso largo
- ✓ Disponibilidad de tiempo
- ✓ Agendas apretadas antes de la certificación
- ✓ Ciudades diferentes en donde actuar

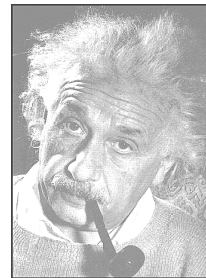
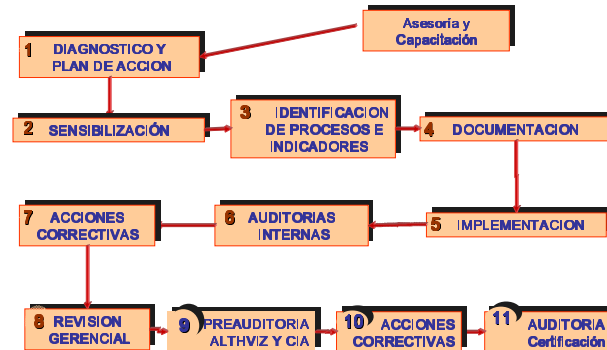
## REFLEXIÓN

CADA MAÑANA EN EL AFRICA UNA GACELA SE DESPIERTA, ELLA SABE QUE DEBE CORRER MÁS RÁPIDO QUE EL LEÓN MÁS RAPIDO DE LA SELVA O EL LEÓN LA MATARÁ...

CADA MAÑANA EN EL AFRICA UN LEÓN SE DESPIERTA, EL LEÓN SABE QUE DEBE CORRER MÁS RÁPIDO QUE LA GACELA MÁS LENTA O MORIRÁ DE HAMBRE...

NO IMPORTA SI TÚ ERES EL LEÓN O LA GACELA, CUANDO SALGA EL SOL ES MEJOR QUE TU YA ESTÉS "CORRIENDO"...

## ETAPAS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN



Lo único que permanece constante es el cambio.....

“Einstein”

Quien no cambia, el cambio lo cambia !

## OBJETIVOS

- Exponer los conceptos generales de la norma.
- Presentar los beneficios logrados con la implementación.
- Mostrar los cambios en la cultura organizacional que se generan a raíz del proceso.
- Indicar las etapas del proceso de implantación.

## QUE ES ISO?



Organización Internacional de Normalización o Estandarización.

Su trabajo consiste en desarrollar acuerdos internacionales por consenso, estos acuerdos se publican como normas que promueven en el mundo el desarrollo de la normalización con miras a facilitar el intercambio internacional de bienes y mercancías..

### CONJUNTO DE NORMAS

#### ISO 9000

Proporciona una introducción y vocabulario sobre los sistemas de administración de la calidad.

#### ISO 9001-2000

Especifica requisitos genéricos de un sistema de administración de la calidad para organizaciones que desean inicialmente lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento o superación de los requisitos acordados.

#### ISO 9004-2000

Brinda una guía general sobre la aplicación de la administración de la calidad y describe los procesos que deberían incluir los sistemas de calidad para lograr el mejoramiento de los procesos

2

## PARA QUE SIRVE?



En relación con los problemas actuales o potenciales sirve para brindar soluciones a las labores repetitivas y comunes, con el objeto de lograr un grado óptimo de productividad.

### Beneficios internos

- Eficacia en las labores diarias.
- Unión del personal.
- Cambio cultural positivo.
- Mayor conciencia sobre la calidad.
- Mayor capacidad de análisis.
- Aumento de la productividad mediante la reducción de costos, desperdicios, fallas internas.



### Beneficios externos

- Mejoramiento de la satisfacción del cliente.
- Óptima calidad percibida por los clientes y la competencia.
- Mejores relaciones y métodos de trabajo con clientes y proveedores.
- Reducción de quejas y reclamos.
- Proporcionar confianza a nuestros clientes.
- Incremento de la cobertura de los productos o servicios en el mercado nacional e internacional



3

## Otras Ventajas

- Trabajo en equipo.
- Mentalidad abierta de los participantes.
- Compromiso de todos los involucrados en el proceso.
- Entrenamiento impartido.



## Definiciones

**Proveedor:** Organización o persona que suministra un producto o servicio.

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.

**Producto:** Resultado tangible de un proceso.

**Servicio:** Resultado intangible de una actividad.

**Calidad:** conjunto de características relativas a un producto, sistema o proceso.

**Política de calidad:** Son las directrices y los lineamientos que se cumplen por todas las personas dentro de las organizaciones, hacia donde se enfocan los objetivos y los recursos.

**Norma:** es de cumplimiento obligatorio por parte del personal que labora en toda la organización

**Certificación:** Puede considerarse como el reconocimiento formal que organismos externos hacen del sistema de gestión de calidad de las empresas.

**Auditoria:** Evaluación de la forma como se realizan las actividades, frente a los documentos de la empresa.

**No Conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito especificado, que puede ser de ley, de la organización, del cliente o de la norma.

4

## Importancia de ISO

1. Porque es necesario mantenerse en condiciones de competitividad para no perder terreno en los mercados tan exigentes en que participamos.
2. Porque se reduce sensiblemente las tallas en los productos o servicios que realizamos y comercializamos.
3. Porque coloca a nuestra empresa en mejores condiciones comerciales y técnicas respecto a aquellas que no hicieron el esfuerzo por certificar ISO 9001
4. Porque nos hace disminuir los costos en los productos o servicios que desarrollo y comercializamos.
5. Porque asegura el cumplimiento con las normas, leyes y documentos técnicos requeridos.
6. Porque nos integra con nuestros clientes y proveedores
7. Porque mejora las relaciones internas en la empresa.
8. Porque somos mucho mejor vistos como empresa.
9. Porque nuestros clientes lo necesitan y ya lo están exigiendo en un futuro muy próximo.



## Etapas del proceso de implantación

1. Diagnostico y plan de acción.
2. Sensibilización.
3. Identificación de procesos e indicadores.
4. Documentación.
5. Implantación.
6. Auditorías internas.
7. Acciones correctivas.
8. Revisión gerencial.
9. Preauditoría Althviz.
10. Acciones correctivas.
11. Auditoria de certificación.



## SENSIBILIZACIÓN

ESTAMOS  
COMPROMETIDOS CON

ISO  
9001:2000



5

6

## Sensibilización concepto mejoramiento de procesos

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

### MEJORAMIENTO DE PROCESOS

SEGUNDA SESION:

- ✓ Concepto de Mejoramiento de Procesos y objetivos.
- ✓ Importancia del Mejoramiento de Procesos.
- ✓ Ventajas y Desventajas del Mejoramiento de Procesos.
- ✓ Concepto de proceso.
- ✓ Identificación y Clasificación de los Procesos.
- ✓ Ejemplo Mapa de Procesos.
- ✓ Creación de Mapa de Procesos.



AUTORES:  
MARYORI JOHANA MARTÍNEZ NIETO  
ANGEL FERNANDO GÓMEZ CORREA

DIRECTOR: Ing. JAVIER EDUARDO ARIAS OSORIO

Plan de Trabajo. UIS. 2007

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

### ¿QUE ES EL MPE?

- ✓ El MPE es una metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de dirigir sus procesos.
- ✓ Mejorar un proceso significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable.

El principal objetivo consiste en garantizar que la organización tenga procesos que:

- ✓ Eliminen los errores.
- ✓ Minimicen las demoras.
- ✓ Maximicen el uso de los activos.
- ✓ Promuevan el entendimiento.
- ✓ Sean fáciles de emplear.
- ✓ Sean adaptables a las necesidades cambiantes de los clientes.
- ✓ Proporcionen a la organización una ventaja competitiva.

Plan de Trabajo. UIS. 2007

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

### IMPORTANCIA DEL MEJORAMIENTO DE PROCESOS

- ✓ Con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.
- ✓ Lograr ser más eficientes y competitivos en el mercado al cual pertenece la empresa.
- ✓ Con la aplicación de esta técnica se busca que las empresas lleguen a ser líderes.
- ✓ Todos sabemos lo que tenemos que hacer, cómo y cuándo.
- ✓ Entendemos cómo afecta nuestro trabajo al de los demás y así evitamos conflictos.
- ✓ Si conocemos y controlamos lo que hacemos, podemos mejorarlo.



RENTABILIDAD      CLIENTES  
PROCESOS

RECURSOS

Plan de Trabajo. UIS. 2007

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

### VENTAJAS:

- ✓ Aumenta la capacidad de la empresa para competir, mejorando el uso de los recursos disponibles.
- ✓ Suministra los medios para realizar, en forma rápida, cambios importantes hacia actividades muy complejas.
- ✓ Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- ✓ Permite eliminar procesos repetitivos.
- ✓ Establecimiento formal de métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la ejecución de las actividades.
- ✓ Precisión de responsabilidades para la ejecución, control y evaluación de las actividades, con un esquema integral del proceso.
- ✓ Da un visión sobre la forma en que ocurren los errores y la manera de corregirlos.
- ✓ Documento que sirve para orientación e inducción al personal que ingrese a la empresa.
- ✓ Un primer paso para implementar un Sistema de Gestión de Calidad y todo lo que ello implica.

Plan de Trabajo. UIS. 2007

**DESVENTAJAS:**

- ✓ Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
- ✓ Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes y a todo nivel.
- ✓ Hay que hacer inversiones importantes.
- ✓ En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el mejoramiento se hace un proceso muy largo.

Plan de Trabajo. U.S. 2007

**PROCESO:**

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas”.

“Conjunto de pasos que se realizan de forma sucesiva en distintas dependencias, con el objeto de transformar una serie de entradas específicas en unas salidas (bienes o servicios) deseadas, añadiendo valor”.

“Organización lógica de personas, materiales, energía, equipos y procedimientos en actividades de trabajo diseñadas para generar un resultado específico”.



Plan de Trabajo. U.S. 2007

**IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS:**

Fecha: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_  
Objeto: \_\_\_\_\_  
Instrucciones: Coloque en cada uno de los recuadros las etapas que a su consideración se sirven a color en la Empresa desde que se detectan las solicitudes del cliente hasta la entrega final del servicio, teniendo en cuenta relacionar los recuadros por números que permitan indicar la secuencia lógica de estar fuera, adicionalmente coloque el nombre o nombre del proceso que realizan cada etapa.

Solicitud del Cliente	Responsable	Responsable	Responsable	Responsable
Responsable	Responsable	Responsable	Responsable	Responsable
Responsable	Responsable	Responsable	Responsable	Entrega del Servicio

Plan de Trabajo. U.S. 2007

**CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS**

**PROCESOS ESTRATÉGICOS:**

Adecuan la empresa a las necesidades y expectativas de los usuarios, guían a la organización a incrementar la calidad en los servicios que presta a sus clientes. Ejemplo: **Dirigido** **Estratégico**, **Gestión Gerencial**, **Planificación**, **Mejoramiento Continuo**.

**PROCESOS OPERATIVOS, CLAVES O CREACIÓN DE VALOR:**

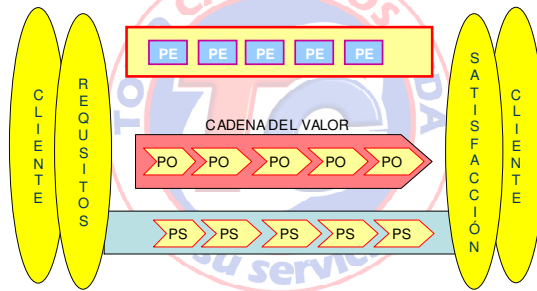
Aquellos que están en contacto directo con el usuario. Consideran integralmente todas las actividades que generan mayor valor agregado y tienen mayor impacto sobre la satisfacción del usuario. Ejemplo: **Compras**, **ventas**, **Facturación**.

**PROCESOS DE APOYO O SOPORTE:**

Son aquellos procesos que soportan la ejecución de los estratégicos y operativos dentro de la organización. Ejemplo: **Mantenimiento**, **Talento Humano**, **Contabilidad**.

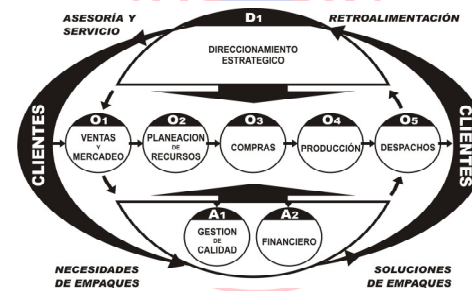
Plan de Trabajo. U.S. 2007

### MAPA DE PROCESOS



Plande Trabajo. UIS. 2007

### EJEMPLO MAPA DE PROCESOS:



Plan de Trabajo. UIS. 2007

### INSTRUCCIONES

- ✓ Escriba los procesos estratégicos de su organización.
- ✓ Escriba el ciclo del negocio.  
El ciclo se denomina cadena de valor.
- ✓ Cadena de Valor:  
Representa el servicio que presta una organización para lograr entregar un producto o un servicio que aporte valor agregado a un cliente.  
Representa la secuencia para poder prestar el servicio.
- ✓ Incluya los procesos de apoyo de acuerdo a su definición.
- ✓ Señale la Interrelación que existe entre los procesos.

Plande Trabajo. UIS. 2007

# PREGUNTAS?

Plan de Trabajo. UIS. 2007



**GRACIAS!!!!**



## Sensibilización concepto proceso y procedimiento

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

# PROCESO Y PROCEDIMIENTO

**TERCERA SESION:**

- ✓ Concepto de proceso y procedimiento.
- ✓ Diferencias entre Proceso y Procedimiento.
- ✓ Ejemplo de Procedimiento.

**AUTORES:**  
MARYORI JOHANA MARTÍNEZ NIETO  
ANGEL FERNANDO GÓMEZ CORREA

**DIRECTOR:** Ing. JAVIER EDUARDO ARIAS OSORIO

Plan de Trabajo. UIS. 2007

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

**PROCESO:**

- ✓ "Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas".
- ✓ "Conjunto de pasos que se realizan de forma sucesiva en distintas dependencias, con el objeto de transformar una serie de entradas específicas en unas salidas (bienes o servicios) deseadas, añadiendo valor".
- ✓ "Organización lógica de personas, materiales, energía, equipos y procedimientos en actividades de trabajo diseñadas para generar un resultado específico".

**PROCEDIMIENTO:**

- ✓ "El conjunto de tareas que describen los pasos consecutivos para iniciar, desarrollar y concluir una actividad u operación relacionada con un proceso productivo, administrativo o de servicios se le conoce con el nombre de procedimiento".
- ✓ "Los procedimientos se definen como el conjunto de especificaciones requeridas para cumplir una actividad perteneciente a un proceso y que varía de acuerdo a los requisitos y tipo de resultado esperado".
- ✓ "Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso".

Plan de Trabajo. UIS. 2007

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

### DESCOMPOSICIÓN POR NIVELES

**PROCESO:** grupo de actividades

**PROCEDIMIENTOS:** actividades

**INSTRUCTIVOS DE TRABAJO:** actividad puntual

**ACTIVIDADES CRÍTICAS**

Plan de Trabajo. UIS. 2007

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

### Visualizando la jerarquía de los procesos

"Las actividades que componen un proceso se pueden explicar a través de un procedimiento documentado".

Plan de Trabajo. UIS. 2007

**PROCESO "VERSUS" PROCEDIMIENTO  
DIFERENCIAS**

PROCEDIMIENTO	PROCESO
Definición de pasos para ejecutar una tarea.	Transforman las entradas en salidas mediante la utilización de recursos.
Existen y son estáticos.	Se comportan, son dinámicos.
Impulsados por la finalización de la tarea.	Impulsados por la consecución resultado.
Se implementan	Se operan y se gestionan
Se encuentran en el cumplimiento de las normas.	Se centran en la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.

Plan de Trabajo. UIS. 2007

**EJEMPLO DE PROCEDIMIENTO:**



Plan de Trabajo. UIS. 2007

**Formato Inventario de Procedimientos**

Nombre: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nº	Procedimiento (Nombre)	periodicidad	Documentos asociados

Plan de Trabajo. UIS. 2007

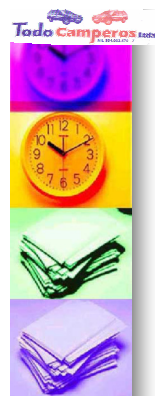
**PREGUNTAS?**

Plan de Trabajo. UIS. 2007



**GRACIAS!!!!**

## Direccionamiento estratégico



### VISIÓN

Para el año 2015 **TODO CAMPEROS LTDA** será una de las empresas líderes en la importación y distribución de auto - partes, en el ámbito nacional, por medio de la introducción y comercialización de nuevos productos, que tienen como finalidad brindar la mejor relación costo-beneficio y aumentar la fidelidad de nuestros clientes".



### POLÍTICA DE CALIDAD

En **TODO CAMPEROS LTDA**, suministramos un gran portafolio de repuestos y un servicio confiable de alta calidad en el mantenimiento y reparación para vehículos todo terreno, contamos con personal adecuado y comprometido con el mejoramiento continuo de nuestros procesos, brindando un servicio oportuno y eficiente, orientado hacia la satisfacción de nuestros clientes.



### OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Aumentar la satisfacción del cliente.
- ✓ Mantener un personal adecuado y comprometido con la empresa.
- ✓ Garantizar un servicio oportuno y eficiente
- ✓ Mantener el mejoramiento continuo de los procesos



**Evaluación Direccionamiento estratégico**

**Evaluación sensibilización sugerencias, quejas y/o reclamos,  
producto no conforme y  
acciones correctivas, preventivas y de mejora**





**Anexo F. Control de asistencia sensibilizaciones y/o capacitaciones**



















### Anexo G. Despliegue de objetivos de calidad

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	PROCESO	FORMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE	REGISTRO
Aumentar la satisfacción del cliente	Satisfacción del Cliente	Gestión Comercial (Servicio al cliente)	(Puntaje promedio obtenido en las respuestas de la encuesta de satisfacción del cliente / puntaje promedio máximo de la encuesta de satisfacción del cliente ) * 100	Semestral	> 80%	Líder del proceso de Comercialización y Jefe de Servicio al cliente	Encuesta de satisfacción al cliente
	Quejas y/o reclamos de los clientes	Gestión Comercial (Servicio al cliente)	Nº de quejas y Reclamos Recibidas	Mensual	< 10	Líder del proceso de Comercialización y Jefe de Servicio al cliente	Control de Sugerencias, quejas y/o Reclamos
Mantener un personal adecuado y comprometido con la empresa	Aumentar el nivel de competencia de nuestro personal	Gestión del Talento Humano	(Puntaje promedio de las evaluaciones por competencia/ Puntaje máximo de la evaluación por competencia) *100	Anual	> 80%	Líder de Gestión del talento humano/ Gerente	Evaluación por competencias
	Mantener el personal adecuado	Gestión del Talento Humano	(Puntaje Promedio de los factores evaluados en la valoración de desempeño / Puntaje máximo de los factores en la valoración de desempeño) * 100	Semestral	> 80%	Líder de Gestión del talento humano/ Gerente	Valoración de desempeño
	Mantener un ambiente laboral adecuado	Gestión del Talento Humano	(Puntaje promedio de los factores evaluados en la encuesta del clima organizacional / Puntaje máximo de los factores evaluados en la encuesta del clima organizacional).	Anual	<=4	Líder de Gestión del talento humano/ Gerente	Encuesta medición del clima organizacional
Garantizar un servicio oportuno y eficiente	Entregas oportunas	Gestión Comercial	(Puntaje promedio de los factores evaluados en la encuesta del clima organizacional / Puntaje máximo de los factores evaluados en la encuesta del clima organizacional).	Semestral	> 80%	Líder del proceso de Comercialización y Jefe de Servicio al cliente	Encuesta de satisfacción al cliente
	Servicio eficiente	Gestión Comercial	(Numero de calificaciones como siempre o generalmente en la encuesta para el ítem "Los productos o servicios ofrecidos por la empresa satisfacen sus necesidades" / Nº total de ítems calificados) * 100	Semestral	> 80%	Líder del proceso de Comercialización y Jefe de Servicio al cliente	Encuesta de satisfacción al cliente
Mantener el mejoramiento continuo de los procesos	Cumplimiento de los indicadores del SGC	Gestión de Calidad y mejoramiento	(Indicadores que cumplen con metas / Total de indicadores del SGC) *100	Mensual	1.00%	Coordinador de Calidad y Gerente	Registro de Indicadores
	Acciones correctivas	Gestión de Calidad y mejoramiento	Nº de acciones correctivas	Trimestral	2 por proceso	Coordinador de Calidad y Líder de cada proceso	Control del producto no conforme
	Acciones Preventivas	Gestión de Calidad y mejoramiento	Nº de acciones preventivas	Trimestral	1 por proceso	Coordinador de Calidad y Líder de cada proceso	Control del producto no conforme

## **Anexo H. Mapa de Procesos**

### Anexo I. Indicadores de gestión

INDICADOR	PROCESO	FORMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE	REGISTRO
Satisfacción del Cliente	GESTIÓN COMERCIAL	(Puntaje promedio de los factores evaluados en la encuesta del clima organizacional / Puntaje máximo de los factores evaluados en la encuesta del clima organizacional).	Anual	>80%	Líder del proceso comercial y Postventa	Encuesta de satisfacción al cliente
Quejas y/o reclamos de los clientes	GESTIÓN COMERCIAL	Nº de quejas ó Reclamos Recibidos	Mensual	<10	Líder del proceso comercial y Postventa	Control de Sugerencias, quejas y/o Reclamos- Estadísticas Quejas y/o Reclamos
Entregas oportunas de pedidos	GESTIÓN COMERCIAL	Calificación promedio para el ítem 5"entrega oportuna" / Calificación muy buena 4	Anual	80%	Líder del proceso comercial y Postventa	Encuesta de satisfacción al cliente
Servicio eficiente	GESTIÓN COMERCIAL	(Calificación promedio para el ítems 2 " productos y servicios le han solucionado satisfactoriamente sus demandas" / Calificación muy buena 4 ) * 100	Anual	80%	Líder del proceso comercial y Postventa	Encuesta de satisfacción al cliente
Aumentar el nivel de competencia de nuestro personal	GESTIÓN TALENTO HUMANO	(Puntaje promedio de las evaluaciones por competencia/ Puntaje máximo de la evaluación por competencia) *100	Anual	80%	Líder del proceso Talento Humano	Evaluación por competencias
Mantener el personal	GESTIÓN TALENTO		Semestral	85%	Líder del proceso Talento Humano	Valoración de desempeño

<b>adecuado</b>	HUMANO	(Puntaje Promedio de los factores evaluados en la valoración de desempeño / Puntaje máximo de los factores en la valoración de desempeño) * 100				
<b>Mantener un ambiente laboral adecuado</b>	GESTIÓN TALENTO HUMANO	(Puntaje promedio de los factores evaluados en la encuesta del clima organizacional / Puntaje máximo de los factores evaluados en la encuesta del clima organizacional).	Anual	80%	Líder del proceso Talento Humano	Encuesta medición del clima organizacional
<b>Cumplimiento del plan de formación</b>	GESTIÓN TALENTO HUMANO	(# de capacitaciones realizadas /# de capacitaciones programadas) *100	Semestral	80%	Líder del proceso Talento Humano	Plan Formación y/ó Capacitación
<b>Acciones correctivas</b>	GESTIÓN CALIDAD Y MEJORAMIENTO	# de acciones correctivas	Trimestral	>=7	Coordinador de Calidad y Gerente	Control de acciones Correctivas, preventivas y de mejora
<b>Acciones Preventivas</b>	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	# de acciones preventivas	Trimestral	>=3	Coordinador de Calidad y Líder de cada proceso	Control de acciones Correctivas, preventivas y de mejora
<b>Cumplimiento del programa de revisiones por la dirección</b>	GESTIÓN GERENCIAL	(Revisiones realizadas / Revisiones Programadas) *100	Semestral	100%	Gerente General	Acta de Revisión por la Dirección
<b>Cumplimiento de los indicadores del SGC</b>	GESTIÓN GERENCIAL	(Indicadores con cumplimiento de metas / Total de Indicadores del SGC) * 100	Semestral	80%	Coordinador de Calidad y Gerente	Registro de Indicadores

<b>Nivel de Devoluciones en compras</b>	GESTIÓN COMPRAS	(# Devoluciones en compras por mes DC/ # Compras por mes CO)	Mensual	< 7%	Líder del proceso Compras	Fénix
<b>Eficiencia de proveedores</b>	GESTIÓN COMPRAS	(# Proveedores confiables y muy confiables / # de proveedores evaluados)*100	Semestral	>85%	Líder del proceso Compras	Evaluación y/ó Reevaluación de proveedores
<b>Cumplimiento de los proveedores en el despacho de mercancía al por mayor</b>	GESTIÓN COMPRAS	(# de pedidos recibidos en OK / # de pedidos registrados en el formato)*100	Mensual	>75%	Líder del proceso Compras	Verificación y Seguimiento de Compras
<b>Prueba Acida</b>	GESTIÓN FINANCIERA	Activo Corriente - inventarios/ Pasivo Corriente	Anual	> 0.5	Líder Gestión Financiero	Balance General
<b>Rotación de cartera (Días)</b>	GESTIÓN FINANCIERA	(Ventas a crédito en el periodo / Cuentas por cobrar promedio)	Mensual	<45 días	Líder Gestión Financiero	Fénix
<b>Razón Corriente</b>	GESTIÓN FINANCIERA	Activo Corriente / Pasivo Corriente	Anual	> 2	Líder Gestión Financiero	Balance General
<b>Cumplimiento Actividades de mantenimiento.</b>	GESTIÓN INFRAESTRUCTURA	(Nº actividades mantenimiento ejecutadas / Nº Total de actividades de mantenimiento programadas)*100	Anual	85%	Líder de Infraestructura y Gerente General	Cronograma GI-FR-05 Ordenes de servicio Requisición y Aprobación de Compra GC-FR-04

						Verificación y Seguimiento de Compra GC-FR-05
<b>Eficacia del mantenimiento preventivo.</b>	GESTIÓN INFRAESTRUCTURA	(( N° Total de actividades de mantenimiento preventivos - N° actividades mantenimiento correctivo) / N° Total de actividades de mantenimiento preventivos)* 100	Anual	>75%	Líder de Infraestructura y Gerente General	Cronograma GI-FR-05  Ordenes de servicio Requisición y Aprobación de Compra GC-FR-04 Verificación y Seguimiento de Compra GC-FR-05

## Anexo J. Encuesta satisfacción al cliente

		Código: CP-FR-01
		Versión: 2
<b>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>		

La siguiente encuesta tiene como propósito determinar la eficiencia de los servicios prestados por TODO CAMPEROS LTDA. Su participación es de gran importancia para nuestro estudio, nos permitirá el mejoramiento continuo de nuestra organización. Agradecemos su sinceridad en las repuestas suministradas para ofrecerle mayor calidad en nuestros productos y servicios.

Por favor, responder Si o No dependiendo si la pregunta aplica o no a la persona que la está respondiendo y dependiendo de ello evalué la empresa marcando con una X donde corresponda.

### 1) Valore el servicio ofrecido por parte de TODO CAMPEROS LTDA, relacionado con:

PREGUNTA	SI	NO	SIEMPRE	GENERALMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
¿Es satisfactoria la atención, cortesía y credibilidad que recibe del Asesor Comercial o cualquier otro funcionario de la empresa?						
¿Los productos y/o servicios que la empresa ofrece le han solucionado satisfactoriamente sus demandas o se adaptan perfectamente a sus necesidades?						
¿Ha tenido que hacer devoluciones de mercancía por mal despacho u otra razón?						
¿Sus quejas y/o reclamos han sido resueltos oportunamente?						
¿La entrega de los productos es oportuna cuando esta utilizando el servicio de mantenimiento o está realizando una compra en particular?						
¿Se siente satisfecho por el servicio que se ofrece después de la venta?						
¿Se han presentado errores con la factura de compra?						

¿Ha observado mejoras en el funcionamiento general de la empresa en sus distintas relaciones comerciales realizadas, donde usted como cliente haya sido beneficiado directamente?						
---	--	--	--	--	--	--

PREGUNTA	SI	NO	EXCE	BUENO	REGU	MALO
¿Cuál es la valoración del servicio de mantenimiento y reparación con respecto al tiempo de entrega, trabajo técnico y la amabilidad de sus funcionarios?						
¿Como califica la atención telefónica y/o directa en cuanto a la rapidez, facilidad de comunicación y el tiempo de espera para ser atendido?						
¿Como evalúa las diferentes formas de pagos (cheques, tarjetas crédito o débito) establecidas para la realización de sus compras?						
¿Como evalúa el servicio de TODO CAMPEROS LTDA frente a los servicios de la competencia?						

**2. ¿Qué razón (es) lo llevo a establecer relaciones comerciales con la empresa?**

- a) Precio ( )
- b) Variabilidad de productos ( )
- c) Disponibilidad de los productos ( )
- d) Forma de pago (cheques y/o tarjetas de crédito) ( )
- e) Conocimiento y atención amable de sus funcionarios ( )
- f) Respaldo, seguridad y confianza en los productos y/o servicios ( )
- g) Todas las anteriores ( )
- h) Otra cual \_\_\_\_\_ ( )

**3 ¿Qué observaciones y/o recomendaciones le haría usted a TODO CAMPEROS LTDA para mejorar el servicio ofrecido?**

---



---

Empresa ( ) Persona natural ( )

Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

### Anexo K. Plan de auditoría

		Código: QM - FR- 09
		Versión: 1
PLAN DE AUDITORIA INTERNA		

No. 01

<b>OBJETIVO</b>	Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de calidad según lineamientos de la NTC ISO 9001:2000, evaluar la capacidad del sistema para cumplir los requisitos reglamentarios o contractuales, evaluar la eficacia del sistema para cumplir los objetivos de calidad e identificar las oportunidades de mejoramiento.
<b>ALCANCE</b>	Proceso Estratégico (Calidad y Mejoramiento), Operativos (Compras y Comercialización) y de Apoyo (Talento Humano, Financiera e Infraestructura) y para el Sistema de Gestión de Calidad de TODO CAMPEROS LTDA identificados en el Mapa de Procesos.
<b>EQUIPO AUDITOR :</b> Lida Constanza Florián (LCF), Genny Lucia Tibaduiza (GLT) - Leidy Carolina Vargas (LCV) - Maryori Johana Martínez (MJM) - Angel Fernando Gómez (AFG)	<b>LIDER</b> Maryori Johana Martínez Nieto

<b>REUNION DE APERTURA:</b> 20/02/08 - 7:00 a.m. 7:15 a.m.			<b>REUNIÓN DE CIERRE:</b> 23/02/08 - 11:45 a.m. 12:00 m		
FECHA	HORA	ACTIVIDAD/PROCESO	REQUISITO	AUDITADO	AUDITORES
20/02/08	7:00 a.m. a 9:00 a.m.	Compras	4.2.3 , 4.2.4, 7.1, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.2, 7.5.3, 7.5.5 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1 , 8.5.2 , 8.5.3	Líder de compras Y participantes	GLT AFG
21/02/08	7:00 a.m. a 9:00 a.m.	Comercial y Postventa	4.2.3, 4.2.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.4.1, 5.5, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6, 5.6.1, 5.6.2,	Líder de comercial Y participantes	AFG LCF

			5.6.3, 6.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3		
21/02/08	9:30 a.m. a 11:30 a.m.	Infraestructura	4.1, 4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.4.2, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	Líder de infraestructura Y participantes	LCV MJM
22/02/08	7:00 a.m. a 9:00 a.m.	Talento Humano	4.2.3, 4.2.4, 6.3, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	Líder de Talento Humano y participantes	MJM LCV
22/02/08	9:30 a.m. a 11:30 a.m.	Gestión Financiera	4.2.3, 4.2.4, 6.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	Líder Financiera y participantes	AFG LCF
22/02/08	12:00 m a 2:00 p.m.	Calidad y Mejoramiento	4.2.3, 4.2.4, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.4, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	Líder Calidad	GLT LCV AFG

**OBSERVACIONES**

El proceso de Gestión Gerencial será auditado en la segunda auditoria interna

<b>ELABORADO:</b> COORDINADOR DE CALIDAD	<b>APROBADO:</b> GERENTE GENERAL	<b>FECHA APROBACIÓN:</b> 19 / 02 / 2008
---	-------------------------------------	--

## Anexo L. Carta de Solicitud ante el ente Certificador

Bucaramanga, Marzo 10 de 2008

SEÑORES  
ICONTEC  
CIUDAD

Asunto: Solicitud de Certificación

Cordial Saludo,

Con el fin de obtener el certificado del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2000, con el alcance Comprendido en la comercialización de repuestos para vehículos Todo Terreno a nivel nacional para la Empresa Todo Camperos Ltda., nos dirigimos a ustedes para solicitar el servicio de certificación ICONTEC, programando durante las dos primeras semanas del mes de abril las etapas 1 y 2 preferiblemente los días comprendidos entre el 1 al 11 de abril.



LUIS HERNAN CASTELLANOS  
GERENTE GENERAL



2008 MAR 10 10:31:12

RECIBIDO POR

FIRMA

## Anexo M. Plan de Acción de Auditorías

PLAN DE ACCION DE AUDITORIAS			
			1.Reforzar los conocimientos frente a la descripción del perfil necesario para la selección de los auditores 2.Incluir la descripción del perfil del auditor interno dentro del procedimiento de auditorías internas de la organización
<b>TIPO DE AUDITORIA</b>	<b>NO CONFORMIDAD</b>	<b>PROCESO</b>	<b>ACCION A REALIZAR</b>
ALTVHIS	No se tiene definidas las competencias necesarias para la selección de los auditores internos de Todo camperos Ltda. MENOR	Humano	internas de la organización
INTERNA	Se detecta que no hay registro de ficha técnica para el proveedor TELEMAR que aparece en el registro de verificación y seguimiento de compra, contraviniendo lo establecido en las condiciones del proceso de selección, evaluación y reevaluación de proveedores. MENOR	Compras	1. Sensibilizar a las personas que realizan la contratación del personal ya sea por servicios o directamente, que debe realizar la ficha técnica al proveedor que aparece en la lista de proveedores directos para realizar la evaluación del proveedor mediante un contrato de servicios, termino indefinido o definido según sea el caso.
ALTVHIS	Como lo especifica el procedimiento GT-PR-01 Gestión de talento humano. MENOR	Talento Humano	
INTERNA	Se detecta que no se están diligenciando totalmente los formatos de requisición y aprobación de compra, verificación de compra, control de correspondencia contraviniendo lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros y el numeral 6.2. MENOR	Compras	1. Sensibilizar a las personas que diligencian los formatos de compra para las compras directas 2. Realizar un ejercicio escrito para verificar el entendimiento del diligenciamiento de los formatos.
ALTVHIS	Como lo especifica el procedimiento de compras. MENOR	Compras	
INTERNA	Se detecta que no se están diligenciando totalmente los formatos de requisición y aprobación de compra, verificación de compra, control de correspondencia contraviniendo lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros y el numeral 6.2. MENOR	Compras	1. Sensibilizar a las personas que diligencian los formatos de compra para las compras directas 2. Realizar un ejercicio escrito para verificar el entendimiento del diligenciamiento de los formatos.
ALTVHIS	Como lo especifica el procedimiento de compras. MENOR	Compras	
INTERNA	Se detecta que no hay registro de acciones correctivas, preventivas para los procesos de Calidad y Talento Humano y acciones preventivas para el proceso Financiero. MENOR	Infraestructura	1. Sensibilizar a las personas que diligencian los formatos de compra para las compras directas 2. Realizar un ejercicio escrito para verificar el entendimiento del diligenciamiento de los formatos.
ALTVHIS	Como lo especifica el procedimiento de compras. MENOR	Infraestructura	
INTERNA	Se detecta que no hay registro de acciones correctivas, preventivas para los procesos de Calidad y Talento Humano y acciones preventivas para el proceso Financiero. MENOR	Calidad	1. Sensibilizar a las personas que diligencian los formatos de compra para las compras directas 2. Realizar un ejercicio escrito para verificar el entendimiento del diligenciamiento de los formatos.
INTERNA	Se detecta que no está actualizado el listado maestro, el control de distribución de documentos y el control de documentos y registros de las actividades establecidas en el procedimiento de Gestión de talento humano, entre los cuales se encuentran los documentos de circulación de los procesos que pertenecen al proceso de calidad	Calidad	1. Sensibilizar a las personas que diligencian los formatos de compra para las compras directas 2. Realizar un ejercicio escrito para verificar el entendimiento del diligenciamiento de los formatos.
ALTVHIS	Como lo especifica el procedimiento de compras. MENOR	Calidad	
INTERNA	Se detecta que no se está diligenciando totalmente el formato salida de pedidos contraviniendo lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros y el numeral 7.1 ítem d de la norma ISO 9001:2000. MENOR	Talento Humano	1. Incluir dentro del procedimiento de gestión comercial y en el formato de cotización, la totalidad de los indicadores de salud ocupacional y poca claridad sobre como evidenciar las actividades llevadas a cabo, contraviniendo la normatividad establecida por el gobierno para esta temática. MENOR
ALTVHIS	Como lo especifica el procedimiento de compras. MENOR	Talento Humano	
INTERNA	Se detecta que no se está diligenciando totalmente el formato salida de pedidos contraviniendo lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros y el numeral 7.1 ítem d de la norma ISO 9001:2000. MENOR	Comercial y Postventa	1. Incluir dentro del procedimiento de gestión comercial y en el formato de cotización, la totalidad de los indicadores de salud ocupacional y poca claridad sobre como evidenciar las actividades llevadas a cabo, contraviniendo la normatividad establecida por el gobierno para esta temática. MENOR
ALTVHIS	Como lo especifica el procedimiento de compras. MENOR	Comercial y Postventa	
INTERNA	Se detecta que no se están especificando las condiciones de pago en las cotizaciones, contraviniendo lo establecido en el procedimiento comercial. MENOR	Comercial y Postventa	1. Incluir dentro del procedimiento de gestión comercial y en el formato de cotización, la totalidad de los indicadores de salud ocupacional y poca claridad sobre como evidenciar las actividades llevadas a cabo, contraviniendo la normatividad establecida por el gobierno para esta temática. MENOR
ALTVHIS	Como lo especifica el procedimiento de compras. MENOR	Comercial y Postventa	
ICONTEC	Para las cotizaciones 11551 y 11141 no se encontró evidencia de la determinación de las garantías sobre las autopartes a suministrar, adicionalmente no cuentan con la aprobación del responsable de la actividad. Se observa que hay un equipo de computo en el área de bodega que se encuentra en mal estado, la cual no se encuentra programado en los registros una fecha de mantenimiento, contraviniendo con lo establecido en el procedimiento de infraestructura. MENOR	Calidad	1. Incluir dentro del procedimiento de gestión comercial y en el formato de cotización, la totalidad de los indicadores de salud ocupacional y poca claridad sobre como evidenciar las actividades llevadas a cabo, contraviniendo la normatividad establecida por el gobierno para esta temática. MENOR
ALTVHIS	Como lo especifica el procedimiento de compras. MENOR	Calidad	
INTERNA	Se detecta que no se están especificando las condiciones de pago en las cotizaciones, contraviniendo lo establecido en el procedimiento comercial. MENOR	Infraestructura	1. Incluir dentro del procedimiento de gestión comercial y en el formato de cotización, la totalidad de los indicadores de salud ocupacional y poca claridad sobre como evidenciar las actividades llevadas a cabo, contraviniendo la normatividad establecida por el gobierno para esta temática. MENOR
ALTVHIS	Como lo especifica el procedimiento de compras. MENOR	Infraestructura	

ICONTEC	No se encontró evidencia de la confirmación de los requisitos del cliente Landon María Helena (Factura 18507) antes de la aceptación.	Comercial y Postventa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incluir dentro del procedimiento comercial la metodología a seguir para realizar la confirmación de los requisitos del cliente antes de su aceptación.</li> <li>2. Divulgar e implementar los cambios en el procedimiento comercial a todo el personal del proceso comercial.</li> </ol>
ICONTEC	No se encontró evidencia de cómo se planificó el ciclo de auditoría realizado el 17 y 18 de Marzo de 2008, tomando en consideración los resultados de la auditoría previa realizada en Febrero de 2008.	Calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incluir formalmente dentro del procedimiento de auditorías internas la metodología a seguir para planificar y ejecutar las auditorías, teniendo en cuenta los resultados de las auditorías previas.</li> <li>2. Divulgar e implementar los cambios incluidos en el Procedimiento de Auditorías Internas, a los auditores internos de la empresa.</li> </ol>
ICONTEC	No se encontró evidencia de la autorización para la liberación de las autopartes suministradas de la factura 17922, al cliente ISABU.	Comercial y Postventa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incluir dentro del procedimiento comercial la metodología a seguir para realizar la liberación de autopartes suministradas en los contratos de mantenimiento.</li> <li>2. Divulgar e implementar los cambios incluidos en el procedimiento comercial a todo el personal del proceso comercial.</li> </ol>
ICONTEC	No se evidenció el registro de las acciones tomadas del producto no conforme "devolución de retenedores NISSAN y Suzuki" presente en la bodega del almacén.	Comercial y Postventa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar una jornada de capacitación a todo el personal sobre el tema de producto no conforme y sus fuentes.</li> <li>2. Identificar e incluir dentro del procedimiento de control de producto no conforme, las devoluciones a los proveedores como fuente de no conformidades.</li> <li>3. Divulgar e implementar los cambios incluidos en el procedimiento producto no conforme a todo el personal de la organización.</li> </ol>
ICONTEC	<p>* Las acciones correctivas no son apropiadas a los efectos de la no conformidad 36 encontrada en la auditoría interna de la organización.</p> <p>* No se evidencia que la acción correctiva No 22 elimine la causa de no conformidad detectada.</p>	Calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitar a los líderes de proceso en los temas de acciones correctivas, correcciones y su diferencia.</li> <li>2. Incluir en el plan de formación del año 2008 una serie de capacitaciones trimestrales relacionadas con este tema.</li> <li>3. Divulgar el Plan de Formación para el año 2008, a todo el personal.</li> </ol>

INTERNA	En la auditoria se detectó que no se lleva un apropiado registro, conocimiento e interpretación de los indicadores del programa de salud ocupacional y poca claridad sobre como evidenciar las actividades llevadas a cabo, contraviniendo la normatividad establecida por el gobierno para esta temática. MENOR	Talento Humano	1.Realizar una charla para aclarar las dudas frente al programa de salud ocupacional 2. Alimentar los indicadores de acuerdo a la asesoría impartida por la ARP.
INTERNA	Se detecta que no se está diligenciando totalmente el formato salida de pedidos contraviniendo lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros y el numeral 7.1 ítem d de la norma ISO 9001:2000. MENOR	Comercial y Postventa	1.Diligenciar correctamente los formatos de Salida de pedidos y verificar el completo diligenciamiento 2.Revisar todos los registros emitidos por el proceso comercial y verificar su correcto diligenciamiento
INTERNA	Se detecta que no se están especificando las condiciones de pago en las cotizaciones, contraviniendo lo establecido en el procedimiento comercial. MENOR	Comercial y Postventa	1. Diligenciar completamente las casillas contenidas en el formato de cotizaciones 2. Verificar que todos los formatos del área comercial se estén diligenciando correctamente
INTERNA	En el proceso de Infraestructura, se observa que hay un equipo de cómputo en el área de bodega que se encuentra en mal estado, la cual no se encuentra programado en los registros una fecha de mantenimiento, contraviniendo con lo establecido en el procedimiento de infraestructura. MENOR	Infraestructura	1.Programar el mantenimiento del respectivo equipo y verificar el posterior funcionamiento del mismo 2. Revisar a través de la lista de chequeo los equipos que necesiten mantenimiento y realizar la respectivo proceso.
ALTVHIS	No se tiene definidas la competencia necesaria para la selección de los auditores internos de Todo camperos Ltda. MENOR	Talento Humano	1.Reforzar los conocimientos frente a la descripción del perfil necesario para la selección de los auditores 2.Incluir la descripción del perfil del auditor interno dentro del procedimiento de auditorías internas de la organización

ALTVHIS	Se evidencio la falta del contrato del Jefe de Servicio al cliente como lo especifica el procedimiento GT-PR-01 Gestión de talento humano. MENOR	Talento Humano	1. Sensibilizar a las personas que realizan la contratación del personal ya sea por servicios o directamente, que debe realizarse formalmente 2.Revisar que personas están laborando en la empresa, ya sea por servicios o directos para formalizar la relación del empleado mediante un contrato de servicios, termino indefinido o definido según sea el caso.
ALTVHIS	Se evidencio que la acción correctiva #27 del proveedor Telemax no fue eficaz ya que el análisis no ataca directamente el causa raíz de la no conformidad presentada solo se realizo una corrección de lo detectado. MENOR	Calidad	1. Sensibilizar a los líderes de procesos con ejemplos prácticos las no conformidades 2. Realizar un ejercicio escrito para verificar el entendimiento del diligenciamiento de los formatos.
ALTVHIS	En el formato GI-FR-02 en la casilla de monitor y CPU se encuentran espacios en blanco y no la sigla N/A como lo estipula el procedimiento control de documentos y registros QM-PR-01 numeral 6.2. MENOR	Infraestructura	1. Sensibilizar a las personas que generan los registros, en el tema de diligenciamiento correcto de los formatos 2.Revisar los registros de todos los procesos y verificar su correcto diligenciamiento.
ICONTEC	No se evidenciaron las acciones tomadas acorde al resultado de la evaluación por competencias de uno de los asesores comerciales, realizada en Septiembre de 2007. MENOR	Talento Humano	Capacitar al líder y a los colaboradores del proceso de Gestión de talento humano en el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento de Gestión de talento humano, entre los cuales esta todo lo relacionado con la formación y capacitación del personal.

## Anexo N. Certificación ICONTEC



ICONTEC certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de:  
ICONTEC certifies that the Quality Management System of:

### TODO CAMPEROS LIMITADA

Carrera 15 20-73 Bucaramanga, Santander (Colombia)

ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:  
has been assessed and approved based on the specified requirements of:

**ISO 9001:2000 - NTC-ISO 9001:2000**

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:  
This certificate is applicable to the following activities:

**Venta de repuestos para vehículos todo-terreno a nivel nacional.**

**Sales of spare parts for out road vehicles to national level**

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC  
This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC.

Certificado SC 5387-1  
Certificate

Fecha de Aprobación: 2008 05 28  
Approval Date:

Fecha Última Modificación:  
Last Modification Date

Fecha de Renovación:  
Renewal Date:

Fecha de Vencimiento: 2011 05 27  
Expiration Date

Director Ejecutivo  
Executive Director

ICONTEC es un organismo de Certificación acreditado por:  
ICONTEC is a certification body accredited by:



RES. 14299 MAYO 18 DE 2007

ATSP-SG-01 Versión 01

Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado



TGA-234-34-95-00



2005-10-03



ACREDITACIÓN SC 003



1º OAE 00307/03

Aprobado 2007-04-02



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK<sup>®</sup>

# CERTIFICATE

**IQNet and  
ICONTEC**

hereby certify that the organization

## **TODO CAMPEROS LIMITADA**

Carrera 15 20-73 Bucaramanga, Santander (Colombia)

for the following field of activities:

**Venta de repuestos para vehículos todo-  
terreno a nivel nacional**

**Sales of spare parts for out road vehicles to  
national level**

has implemented and maintains a

### **Quality Management System**

which fulfills the requirements of the following standard

### **ISO 9001:2000**

Issued on: 2008 05 28

Validity date: 2011 05 27

*Registration Number: CO-SC 5387-1*



*René Wasmer  
President of IQNet*

*Fabio Tobón  
Executive Director of ICONTEC*



**ICONTEC  
INTERNATIONAL**

**IQNet Partners\*:**

AENOR Spain AFAQ AFNOR France AIB-Vincotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CISQ Italy CQC China  
CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Germany DS Denmark ELOT Greece FCAV Brazil  
FONDONORMA Venezuela HKQAA Hong Kong China ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland  
IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland  
Quality Austria Austria RR Russia SAI Global Australia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia  
SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia YUQS Serbia  
IQNet is represented in the USA by: AFAQ AFNOR, CISQ, DQS, NSAI Inc. and SAI Global

\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)