

**DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD PARA LA EMPRESA NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A. SUCURSAL  
BUCARAMANGA CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**VALERY GARCÍA NAVARRO**



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
FLORIDABLANCA  
2012**

**DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD PARA LA EMPRESA NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A. SUCURSAL  
BUCARAMANGA CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**VALERY GARCÍA NAVARRO**

**ID: 84103**

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
INGENIERA INDUSTRIAL**

**Director:**

**OLMEDO GONZÁLEZ HERRERA**



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
FLORIDABLANCA**

**2012**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente de jurados**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

## DEDICATORIA

A Dios por brindarme la fortaleza y sabiduría para  
Culminar esta etapa de mi vida, a mis padres y hermanos  
por su apoyo, y a todas las personas que tuve la  
fortuna de conocer en esta etapa de mi vida.

Valery García

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a todas las personas que me colaboraron en este proyecto, en especial a:

- Olmedo González, director del proyecto, por su colaboración, orientación y dedicación para alcanzar satisfactoriamente los objetivos de este proyecto.
- A todo el personal de la empresa Neumática del Caribe S.A por la confianza y el respaldo en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
- A la facultad de Ingeniería Industrial por los años de formación profesional que me brindaron
- A mis padres y a Dios porque gracias a ellos estoy en donde estoy.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	14
1.1 RESEÑA HISTÓRICA	14
1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	16
2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	18
3. ANTECEDENTES	19
4. JUSTIFICACIÓN	20
5. OBJETIVOS	21
5.1 OBJETIVO GENERAL	21
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	21
6. MARCO REFERENCIAL	22
6.1 MARCO CONCEPTUAL	22
6.2 MARCO TEÓRICO	24
7. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	30
7.1 DIAGNÓSTICO INICIAL	30
7.2 FASE DE SENSIBILIZACIÓN	33
7.3 GESTIÓN DE RECURSOS	36
7.4 DOCUMENTACIÓN DEL SGC	37
7.4.1 Misión	37
7.4.2 Visión	37
7.4.3 Valores	37
7.4.4 Declaración de la política de calidad	38
7.4.5 Indicadores de gestión	38
7.4.6 Mapa de procesos	41
7.4.7 Manual de calidad	42
7.4.8 Caracterizaciones	42
7.4.9 Procedimientos	43

7.4.10 Formatos	44
7.4.11 Perfiles de cargos y matrices de funciones	45
7.5 IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA CONTINUA	45
7.5.1 Encuesta satisfacción de clientes	45
7.5.1.1 Observaciones y sugerencias	67
7.5.2 Encuesta satisfacción empleados	71
7.5.3 Evaluación de proveedores	87
7.5.4 Actualización base de datos	88
8. MEJORA CONTINUA	89
9. CONCLUSIONES	90
10. RECOMENDACIONES	92
BIBLIOGRAFIA	93

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama Neumática del Caribe Bucaramanga	17
Figura 2: ISO sistemas integrados-ciclo PHVA	29
Figura 3. Mapa de procesos	41

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Resultados diagnóstico Inicial	31
Tabla 2. Capacitaciones	35
Tabla 3. Objetivos de calidad	39
Tabla 4. Codificación procedimientos	44
Tabla 5. Observaciones de los clientes	67

## LISTA DE GRÁFICAS

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. CUADRO DE DIAGNÓSTICO INICIAL	95
ANEXO B. REGISTRO FOTOGRÁFICO Y CERTIFICADO CAPACITACIÓN SGC	114
ANEXO C. CERTIFICADOS CAPACITACIONES	118
ANEXO D. RE INDUCCIÓN DE CALIDAD	122
ANEXO E: MANUAL DE CALIDAD	131
ANEXO F. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS	148
ANEXO C. PROCEDIMIENTOS	154
ANEXO H. FORMATOS	195
ANEXO I. PERFILES DE CARGO Y MATRICES DE FUNCIONES	202
ANEXO J. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	212
ANEXO K. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS	213
ANEXO L. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	216
ANEXO M. BASE DE DATOS	218

## RESUMEN

**TITULO:** Documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Neumática del Caribe S.A sucursal Bucaramanga con base a la norma ISO 9001:2008

**AUTOR:** Valery García Navarro

**FACULTAD:** Ingeniería Industrial

**DIRECTOR:** Olmedo González

Un sistema de gestión de calidad permite alcanzar los más altos niveles de satisfacción de los clientes, razón por la cual las empresas buscan mantener un SGC documentado e implementado, permitiendo de igual manera el incremento en la eficacia de los procesos y el aumento de sus utilidades.

Este proyecto de grado presenta la metodología para la documentación e implementación de un sistema de gestión de calidad para la empresa Neumática del Caribe S.A Bucaramanga, dedicada a la comercialización de maquinaria industrial y para construcción y minería, y al suministro de servicio técnico.

Inicialmente se realizó un diagnóstico, en el cual se evaluó el nivel de cumplimiento de los requisitos contemplados en la norma. Seguido a esto se procedió a revisar la documentación existente de la sucursal principal para su adecuación a la sede de Bucaramanga, la cual es necesaria para asegurar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad y capacitar a todo el personal con el fin de desarrollar un cambio en la cultura organizacional de la compañía.

Finalmente se implementó y se elaboró un plan de mejora para eliminar las no conformidades presentes en el sistema.

**PALABRAS CLAVES:** Documentación, Implementación, NTC ISO 9001:2008, Sistema de gestión de calidad.

## **ABSTRACT**

**TITLE:**Quality System Management: Documentation and implementation for the Neumática del Caribe S.A Bucaramanga, according to the NTC-ISO 9001:2008

**AUTHOR:** Valery García Navarro

**FACULTY:** Industrial Engineering

**DIRECTOR:** Olmedo González Herrera

A quality management system can achieve the highest levels of customer satisfaction, which is why businesses seek to maintain a QMS documented and implemented, allowing the same way the increase in process efficiency and increased profits.

This graduation project presents the methodology for the documentation and implementation of a quality management system for the company Neumatica del Caribe S.A Bucaramanga, devoted to the marketing of industrial machinery and construction and mining, and the provision of service.

They underwent diagnosis, which assessed the level of compliance with the requirements of the standard. Following this was reviewed existing documentation from the main branch to bring it into the headquarters of Bucaramanga, which is necessary to ensure effectiveness and efficiency of quality management system and train all staff to develop a change in the organizational culture of the company. Finally, implemented and developed an improvement plan to eliminate nonconformities in the system

**KEY WORDS:** Documentation, Implementation, NTC ISO 9001:2008, Quality Management Systems.

## INTRODUCCIÓN

La calidad representa un pilar fundamental en el funcionamiento de las empresas del mundo, por esta razón es de vital importancia que cada organización tenga en cuenta este concepto al momento de desarrollar sus productos o servicios. El cliente es quien finalmente define si el producto o servicio ofrecido cumple o no con sus expectativas, por esta razón cada una de las personas pertenecientes a una organización debe compartir una cultura enfocada a la satisfacción del cliente. En el desarrollo de este proyecto de grado, se puede evidenciar la realidad de muchas empresas existentes en nuestro país; no basta solo con tener un gran potencial humano y ser líder o único distribuidor de determinada marca si no se saben aprovechar estas ventajas que se dan en el mercado. Para un óptimo funcionamiento se deben tener parámetros establecidos que rijan las actividades diarias de cada uno de los integrantes de la organización y que permitan una adaptación más fácil y adecuada al puesto de trabajo. Para esto es necesario concientizar a cada integrante de la compañía de la cultura enfocada a la calidad y al cliente para que el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad sea exitoso.

Este proyecto inicia con un diagnóstico sobre la norma ISO 9001:2008, el cual permite tener un punto de partida con respecto a la posición de la compañía en el tema de calidad, lo que llevara finalmente a realizar los cambios y adaptaciones pertinentes para mejorar el servicio y el nivel de satisfacción de los clientes.

## 1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

**Nombre de la empresa:** Neumática del Caribe S.A.

**Dirección:** KM 3 Vía Girón

**Teléfono:** 6370032 - 6377614

**Nit:** 800.062.591-9

**Actividad Económica:** Distribuidora y comercializadora de equipos neumáticos.

**Número de empleados:** 12

**Descripción del área específica de trabajo:** El área de trabajo se extiende tanto a la parte operativa como a la parte administrativa de la empresa.

**Nombre y cargo del supervisor técnico:** José Luis Meléndez, Coordinador Neumática del Caribe Bucaramanga.

### 1.1 RESEÑA HISTÓRICA<sup>1</sup>

“NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A. surge como una necesidad imperativa de Ingersoll-Rand por lograr una buena cobertura en la atención del mercado de compresores en la Costa Atlántica. Se constituye por escritura pública en Abril 13 de 1989 bajo la dirección de su actual gerente el Ing. Martín Roldán Botero.

Hace 20 años la empresa inició con grandes limitaciones de capital, pero con el objetivo específico de ganar el mercado, con base en la prestación de un servicio eficiente y el desarrollo profesional de una buena atención al cliente en la selección y mantenimiento de los equipos de generación y preparación del aire para todas las aplicaciones industriales.

---

<sup>1</sup> Neumática del Caribe S.A [En línea] Citado el 1 de Agosto de 2011. Disponible en: [www.neucaribe.com](http://www.neucaribe.com)

Fueron distribuidores antecesores en el área, empresas como: Omega Alfa, subsidiaria de Omega Equipos, Casa Inglesa, Almacenes JJ y Distribuidora Vélez Cartagena, siendo esta última cofundadora de Neumática Del Caribe S.A.

En sus comienzos sólo se contaba con la distribución de los productos de la división Air Compressor Group cuyos principales productos son Compresores, Secadores de Aire, Filtros de Aire y Accesorios de línea, para aplicación en la industria. El primer negocio se realizó con Monómeros Colombo-venezolanos a quienes se les vendió un Compresor de alta capacidad y baja presión, hoy en día y 20 años después, continuamos siendo proveedores de tan prestigiosa empresa con quien hemos sostenido una excelente relación.

A Monómeros siguieron empresas como Cervecería Águila, Pizano, Ecopetrol, Dow Química, Amocar, Abocol, Cabot, Aluminio Reynolds, Cementos del Caribe, Siderúrgica Del Norte e Intercor por citar algunas de las más importantes, pues nuestra base de datos supera las quinientas empresas en la actualidad.

Un año después de iniciadas las operaciones y debido al buen trabajo realizado, nos fue otorgada la distribución de la División de Construcción y Minería y al siguiente año tomamos las distribuciones de Herramienta Neumática y de Bombas de Ingersoll Rand y la Línea de Equipos de Pintura, Lubricación y Trasvase de GRACO, así como los equipos de perforación marca ATLAS COPCO (Antiguo Ingersoll-Rand en Perforación) y KLEMM, complementado con su respectivo soporte al producto como Servicio, partes y auditorías. Adicionalmente se está trabajando en el proceso de mantenimiento por confiabilidad y proyectos de Outsourcing de aire. Hoy en día complementan el portafolio de soluciones otras 15 marcas especializadas en diferentes sectores como lo son; la industria, la construcción y la minería,

Actualmente Neumática del Caribe S.A. se encuentra certificada en ISO 9001 Versión 2000 desde 2004 y está inscrita en el Registro único de Contratista el cual está regido por el Concejo Colombiano de Seguridad.

La empresa tiene su sede principal en Barranquilla, departamento del Atlántico. Y cuenta con dos oficinas localizadas en la ciudad de Bogotá, una sede para el sector de la industria y otro para el sector de construcción y minería, una en Bucaramanga, una en Cali, una en Cartagena y la más reciente, Medellín. La empresa cuenta con un total de 175 empleados a nivel nacional.

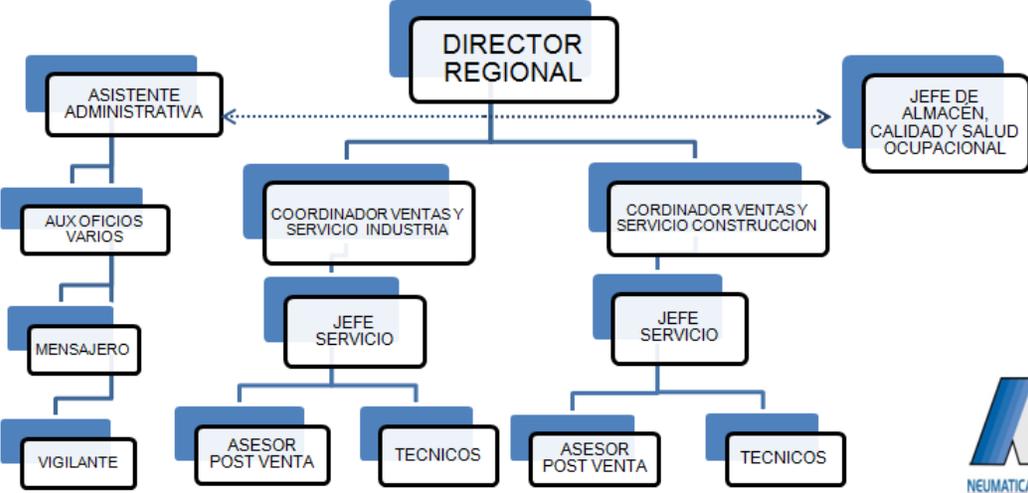
La filosofía de Neumática del Caribe S.A. es comercializar y servir eficazmente un conjunto de valores con un buen producto y un excelente servicio. Junto con los representantes de fábrica se ha logrado mantener un personal técnico capacitado con certificaciones que autorizan a nuestra empresa a representar el arranque, mantenimiento y sugerencias técnicas ante los diferentes clientes, a tal punto que la misma Ingersoll Rand ha utilizado nuestro personal para realizar arranque y mantenimientos correctivos a perforadores en países como Venezuela y Republica Dominicana.

En los últimos 20 años, NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A. ha aprovechado las necesidades del mercado para introducir y complementar su oferta de valor, por esto, hoy en día se tienen más de 15 soluciones seleccionadas por sus altos niveles de calidad y eficiencia, respaldo financiero, soporte técnico, capacitación continua en nuestros técnicos e ingenieros, y pensando siempre en el nivel de exigencia de nuestros clientes.”

## **1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

A continuación se encuentra el organigrama diseñado para la sucursal de Bucaramanga, el cual se encuentra sujeto a cambios, debido a logísticos que se tienen proyectados para el presente año en la organización.

Figura 1. Organigrama Neumática del Caribe Bucaramanga



Fuente: Propia

## 2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Un Sistema de Gestión de Calidad permite una mejora continua en la calidad de los productos y servicios que ofrece una empresa<sup>2</sup>, aunque Neumática del Caribe posee un esquema establecido del manual de calidad, la sucursal de Bucaramanga aun no se rige por sus lineamientos. Para mantener su buen nombre y posicionamiento en el mercado, Neumática del Caribe debe garantizar que cada una de sus sucursales maneje los mismos estándares de calidad que su sede principal.

A raíz de esta problemática, el interrogante que se plantea en este proyecto es **¿qué efectos tiene la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Neumática del Caribe S.A.?**

Para llegar a este planteamiento fue necesario basarse en la información brindada por la empresa, específicamente por el ingeniero José Luis Meléndez, coordinador de Neumática del Caribe (Bucaramanga), quién planteó su intención de realizar este proyecto, así como también fue necesaria una revisión del SGC, el cual comparado con el diagnóstico brindado por el Ingeniero José Luis, permite hacer el adecuado planteamiento de la problemática presentada al interior de la organización.

Por medio de esto se pretende que la organización obtenga un mayor control y cumplimiento de las actividades de la misma que se verá reflejado en la satisfacción del cliente y su lealtad con la empresa.

---

<sup>2</sup>YÁÑEZ, Carlo M. Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001 [En línea] Citado el 1 de Agosto de 2011. Disponible en: <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>

### 3. ANTECEDENTES<sup>3</sup>

Para llevar a cabo esta investigación, es fundamental tener conocimiento de las implementaciones que se han realizado anteriormente en el tema de calidad. De acuerdo con la información brindada por la coordinadora de calidad, Neumática del Caribe ya cuenta con un sistema de gestión de calidad establecido, el cual es direccionado desde su sucursal principal en Barranquilla.

Actualmente existe un coordinador de calidad, el cual está encargado de la documentación e implementación del SGC, pero debido a cuestiones de tiempo esta persona no cuenta con la disponibilidad necesaria para realizar estas labores, razón por la cual, recurrieron a buscar apoyo en un estudiante de ingeniería industrial, que se encargara de cumplir con la meta impuesta por la dirección general de Neumática del Caribe, la cual consiste en que antes que finalice el año en curso la sucursal de Bucaramanga haya implementado su SGC.

Debido a que la sede principal ya tiene un SGC documentado, en Bucaramanga se manejan algunos formatos y procedimientos que coinciden con las especificaciones sin embargo, no se adaptan a la sede Bucaramanga ya que no se cuenta con la misma estructura organizacional y logística en las dos sedes, por lo cual se proceda su revisión integral en la búsqueda de los cambios pertinentes..

---

<sup>3</sup> Fuente: Neumática del Caribe S.A

#### 4. JUSTIFICACIÓN

La implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 para una empresa no es sinónimo de eliminación total de fallas en sus procesos, pero si permite determinar métodos y procedimientos eficaces por medio de los cuales se puedan detectar las causas de los problemas para corregirlos y evitar que se repitan nuevamente.

Como ya se había nombrado anteriormente, para Neumática del Caribe es de vital importancia que cada una de sus sedes sea digna de representar su nombre, considerando esta como la principal razón para la implementación del SGC. De la misma forma la empresa reconoce la importancia del término calidad en cada uno de los procesos que realizan y de la incidencia que tiene un servicio ofrecido con ésta, en la percepción de los clientes.

En particular Neumática del Caribe Bucaramanga ha tenido ciertos inconvenientes en materia de calidad lo que ha generado quejas y reclamos por parte de algunos clientes que manifiestan encontrarse inconformes con el servicio brindado, el cumplimiento de las garantías, la calidad de las herramientas que se comercializan, el tiempo de entrega de los productos, entre otras. Dentro de este proceso se involucran todos los integrantes de la organización, lo cual ha dado paso a que reconozcan la importancia de realizar esta implementación que se verá reflejada en una mayor satisfacción del cliente.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Documentar e Implementar el Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008 en la empresa Neumática del Caribe S.A. sucursal Bucaramanga.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar un diagnóstico inicial del sistema de gestión de calidad de la empresa
- Sensibilizar al personal de Neumática del Caribe para fortalecer el cambio de cultura que se busca con la implementación del SGC
- Implementar los cambios pertinentes bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008
- Determinar un plan de mejoramiento para el SGC de Neumática del Caribe.
- Elaborar el manual de calidad para la sede Bucaramanga.

## 6. MARCO REFERENCIAL

### 6.1 MARCO CONCEPTUAL

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos<sup>4</sup>
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.<sup>5</sup>
- **Producto:** Lo que se vende a un cliente ya sea un bien o un servicio.<sup>6</sup>
- **Servicio:** atención que se presta al cliente, ya sea por sí sola, o bien, ligada a la adquisición de un producto o artículo.<sup>7</sup>
- **Cliente:** Quien compra el producto o servicio, el usuario.<sup>8</sup>
- **Proveedor:** aquella persona física o moral que provee el producto o servicio.<sup>9</sup>
- **Proceso:** Combinación de máquinas, herramientas, métodos, materiales y operadores que buscan actuar en conjunto, a través de una secuencia de acciones, para dar como resultado un producto o servicio con determinada calidad.<sup>10</sup>
- **Acción correctiva:** serie de actividades encaminadas a mejorar algo, o bien, a solucionar un problema.<sup>11</sup>
- **Acción preventiva:** serie de actividades encaminadas a prevenir algún hecho no deseable.<sup>12</sup>

---

<sup>4</sup> Norma Internacional ISO 9000:2000, p. 7

<sup>5</sup> *Ibíd.*, p. 8

<sup>6</sup> IZAR, Juan Manuel y GÓNZALEZ, Jorge Horacio, "Las 7 herramientas básicas de la calidad: descripción de las 7 herramientas estadísticas para mejorar la calidad y aumentar la productividad", UASLP, 2004, p.23.

<sup>7</sup> *Ibíd.*, p. 23

<sup>8</sup> *Ibíd.*, p. 23

<sup>9</sup> *Ibíd.*, p. 23

<sup>10</sup> *Ibíd.*, p. 23

<sup>11</sup> *Ibíd.*, p. 24

<sup>12</sup> *Ibíd.*, p. 24

- **Defecto:** falla en la fabricación de un producto o prestación de un servicio, o bien que este no reúne los requisitos previstos para hacerlo adecuado al uso para el cual se produjo.<sup>13</sup>
- **Eficacia:** es hacer lo adecuado, es decir, lo que sea bueno para la persona u organización.<sup>14</sup>
- **Eficiencia:** Es hacer las cosas obteniendo los mejores resultados con el mínimo de recursos.<sup>15</sup>
- **Efectividad:** es lograr lo previsto de antemano, es decir, obtener lo planeado.<sup>16</sup>
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.<sup>17</sup>
- **Sistema de gestión de la calidad:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.<sup>18</sup>
- **Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.<sup>19</sup>
- **Objetivo de la calidad:** algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad.<sup>20</sup>
- **Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de calidad.<sup>21</sup>

---

<sup>13</sup> Juan Manuel Izar y Jorge Horacio González, “Las 7 herramientas básicas de la calidad: descripción de las 7 herramientas estadísticas para mejorar la calidad y aumentar la productividad”, UASLP, 2004, p. 24

<sup>14</sup> *Ibíd.*, p. 24

<sup>15</sup> *Ibíd.*, p. 24

<sup>16</sup> *Ibíd.*, p. 24

<sup>17</sup> Norma Internacional ISO 9000:2000, p. 8

<sup>18</sup> *Ibíd.*, p. 8

<sup>19</sup> *Ibíd.*, p. 9

<sup>20</sup> *Ibíd.*, p. 9

<sup>21</sup> *Ibíd.*, p. 9

- **Control de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.<sup>22</sup>
- **Aseguramiento de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.<sup>23</sup>
- **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.<sup>24</sup>
- **Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.<sup>25</sup>
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito<sup>26</sup>
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito<sup>27</sup>
- **Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.<sup>28</sup>
- **Manual de la calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.<sup>29</sup>
- **Plan de la calidad:** documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.<sup>30</sup>

## 6.2 MARCO TEÓRICO

### Concepto de calidad<sup>31</sup>

En la actualidad, el tema de la calidad es de real importancia para las empresas, ya que todas coinciden en reconocer la necesidad de mejorar la calidad de sus

---

<sup>22</sup> Norma internacional ISO 9000:2000, p. 9

<sup>23</sup> *Ibíd.*, p. 9

<sup>24</sup> *Ibíd.*, p. 10

<sup>25</sup> *Ibíd.*, p. 13

<sup>26</sup> *Ibíd.*, p. 14

<sup>27</sup> *Ibíd.*, p. 14

<sup>28</sup> *Ibíd.*, p. 14

<sup>29</sup> *Ibíd.*, p. 16

<sup>30</sup> *Ibíd.*, p. 16

<sup>31</sup> Universidad de las Américas Puebla [En línea] Citado el 1 de Agosto de 2011. Disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/barroeta\\_n\\_c/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barroeta_n_c/capitulo2.pdf)

productos y servicios para ser más competitivos y permanecer en el mercado. En lo que frecuentemente no se coincide es en la forma de lograrlo. En realidad el concepto de calidad es interpretado por las diferentes personas de distintas maneras. Pero en términos generales podemos decir que la calidad la define el cliente, es éste el que toma la decisión de rechazar o aprobar el producto o servicio.

Según Humberto Gutiérrez (1997, Pág. 9) “la calidad es ante todo satisfacción del cliente. La satisfacción está ligada a las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio, expectativas generadas de acuerdo con las necesidades, los antecedentes, el precio, la publicidad, la tecnología, etc.”

### **Normas ISO 9000**

Las normas ISO 9000 son un conjunto de normas de alcance mundial en donde se especifican los requisitos necesarios para la administración de la calidad. Esto tiene el propósito de garantizar que todas las compañías certificadas han instituido un sistema de calidad que les permite satisfacer las normas de calidad allí publicadas.

Las ISO 9000 se han convertido en el fenómeno de la normalización en sistemas de calidad, mas de 90 países de todas las regiones del mundo las han adoptado y rigen cada vez en mayor medida las relaciones contractuales cliente-proveedor para la compraventa tanto de bienes como de servicios.

### **Principios de la gestión de la calidad**

1. enfoque al cliente
2. liderazgo
3. participación de personal
4. enfoque basado en procesos
5. enfoque de sistema para la gestión

6. mejora continua
7. enfoque basado en hechos para la toma de decisión
8. relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

## **Ventajas de la ISO 9001**

### **Internas:**

- Una mejor estructura en las operaciones
- Mejor comunicación y calidad de la información
- Definición clara de las responsabilidades dentro de la organización
- Conocimiento de las causas reales de los problemas
- Disminución del costo a causa de rechazos, desperdicios y reprocesos
- Actitud de respuesta proactiva ante los problemas.
- 

### **Externas:**

- Localización de nuevos mercados
- Mejor imagen exterior
- Reducción de las auditorias hechas por los clientes
- Satisfacción de los requerimientos del consumidor

## **Ciclo PHVA y el enfoque basado en procesos<sup>32</sup>**

El ciclo “planificar, hacer, verificar y actuar” fue desarrollado en la década de 1920 principalmente por Walter Shewhart, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming, razón por la cual es frecuentemente conocido como el “Ciclo de Deming”. Dentro del contexto del SGC, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación,

---

<sup>32</sup> PÉREZ, Pastor Emilio y MÚNERA, Francisco. Reflexiones para implementar un Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria. Universidad Cooperativa de Colombia, primera edición, Bogotá, 2007. P. 50

implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

### **El círculo de Deming o círculo de calidad de Shewhart**

El círculo de calidad consiste en 4 etapas:

- a. Planear:** primero se definen los planes y la visión de la meta que tiene la empresa; de donde quiere estar en un tiempo determinado.  
Una vez establecido el objetivo, se realiza un diagnóstico, para saber la situación actual en que nos encontramos y las áreas que es necesario mejorar, definiendo su problemática y el impacto que puedan tener en su vida.  
Después se desarrolla una teoría de posible solución, para mejorar un punto, y por último se establece un plan de trabajo en el que probaremos la teoría de solución.
- b. Hacer:** en esta etapa se lleva a cabo el plan de trabajo establecido anteriormente, junto con algún control para vigilar que el plan se está llevando a cabo según lo acordado. Para poder realizar el control existen varios métodos, como la gráfica de GANTT en la que podemos medir las tareas y el tiempo,
- c. Verificar:** aquí se comparan los resultados planeados con los que obtuvimos realmente. Antes de eso, se establece un indicador de medición, porque lo que no se puede medir, no se puede mejorar en una forma sistemática.
- d. Actuar:** Con esta etapa se concluye el ciclo de la calidad: si al verificar los resultados se logró lo que teníamos planeado entonces se sistematizan y se documentan los cambios que hubo; pero si al hacer una verificación nos damos cuenta que no hemos logrado lo deseado, entonces hay que actuar rápidamente y corregir la teoría de solución y establecer un nuevo plan de trabajo.

El círculo de calidad se transforma en un proceso continuo de mejora; una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo hay que seguirlo estableciendo y no

dejar de planear, hacer, verificar y actuar hasta resolver la problemática. El mantenimiento y la mejor continua de la capacidad del proceso pueden lograrse aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles dentro de la organización. Esto aplica por igual a los procesos estratégicos de alto nivel, tales como la planificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) o la revisión por la dirección, y a las actividades operacionales simples llevadas a cabo como un parte en los procesos de realización del producto.

En el SGC la planeación estratégica debe ir unida al ciclo PHVA. El modelo de proceso para las normas muestra los cuatro elementos principales de la ISO 9001 e ISO 9004 siguiendo el ciclo PHVA. La correlación es la siguiente:

- Planear: Responsabilidad gerencial/gestión de los recursos: establecer cómo se está y cómo se hará, lo cual equivale a lograr a “lograr el compromiso”
- Hacer: Gestión de los procesos, es decir, poner en marcha los procesos bajo reglas preestablecidas para “obtener validez estadística en los datos”, empleando técnicas de análisis de datos.
- Verificar: medición y análisis/mejoría: verificación de las reglas preestablecidas y evaluación para “iniciar mejoramiento”.
- Actuar: (medición), Análisis/ mejoría + responsabilidad gerencial: ajustar las reglas preestablecidas, es decir, “iniciar cultura de mejoramiento continuo

**Figura 2: ISO sistemas integrados-ciclo PHVA**



Fuente: Grupo MDC [www.grupomdc.com](http://www.grupomdc.com). ISO sistemas integrados.(citado el 4 de Agosto de 2011)

[en línea] Disponible en: <http://www.ca.idad.org.m/modelo.htm>

## **7. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **7.1 DIAGNÓSTICO INICIAL**

Para dar inicio al proyecto, es necesario conocer el estado en el que se encuentra el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, por tanto, se procedió a realizar un diagnóstico inicial basado en los ítems de la norma ISO 9001:2008. Este cuadro de diagnóstico (anexo A), es una herramienta que permite evaluar de manera general el cumplimiento de la norma en la organización, brindando un puntaje a cada ítem, dependiendo del desempeño de éste en la empresa.

El cuadro de diagnóstico está compuesto por 3 columnas las cuales contienen la siguiente información:

Columna 1: en esta columna se puede encontrar cada uno de los requisitos de la norma con su respectivo numeral

Columna 2: esta columna contiene el espacio para otorgar la ponderación a cada numeral. Los valores que se encuentran para evaluar son los siguientes: 0-No cumple; 1-Cumple parcialmente; 2-Sí cumple. Para obtener el valor total de cada numeral, se da un valor del 100% y se divide en el número de ítems de cada numeral, multiplicándolo por el valor que se le dio de acuerdo a su cumplimiento. Con este valor podemos evaluar cómo se encuentra la empresa con respecto al Sistema de Gestión de Calidad.

Columna 3: en esta columna se agregan las observaciones pertinentes, si las hay, con respecto a cada numeral.

Este diagnóstico se aplicó en la sucursal de Bucaramanga al inicio de este proyecto y fue diligenciado por la coordinadora de calidad, Bibiana López y Valery García. A continuación se encuentran los resultados obtenidos en cada uno de los numerales de la norma.

Tabla 1. Resultados diagnóstico Inicial

<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>PUNTAJE</b>
<b>4. Sistema de gestión de la calidad</b>	
4.1 Requisitos generales	50%
<b>4.2 Requisitos de la documentación</b>	
4.2.1 Generalidades	70%
4.2.2 Manual de calidad	50%
4.2.3 Control de los documentos	62,50%
4.2.4 Control de los registros	83%
<b>5. Responsabilidad de la dirección</b>	
5.1 Compromiso con la dirección	58,30%
5.2 Enfoque al cliente	50%
5.3 Política de la calidad	50%
<b>5.4 Planificación</b>	
5.4.1 Objetivos de la calidad	50%
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	50%
<b>5.5 Responsabilidad, Autoridad y comunicación</b>	
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	50%
5.5.2 Representante de la dirección	50%
5.5.3 Comunicación interna	50%
<b>5.6 Revisión por la dirección</b>	
5.6.1 Generalidades	50%
5.6.2 Información de entrada para la revisión	57%
5.6.3 Resultados de la revisión	50%
<b>6. Gestión de los recursos</b>	
6.1 Provisión de recursos	50%
<b>6.2 Recursos humanos</b>	
6.2.1 Generalidades	50%
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	50%
6.3 Infraestructura	50%
6.4 Ambiente de trabajo	50%
<b>7. Realización del producto</b>	
7.1 Planificación de la realización del producto	50%
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b>	
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	50%
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	50%

<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	50%
<b>7.4 Compras</b>	
<b>7.4.1 Proceso de compras</b>	50%
<b>7.4.2 Información de las compras</b>	50%
<b>7.4.3 Verificación de los productos comprados</b>	50%
<b>7.5 Producción y prestación del servicio</b>	
<b>7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio</b>	50%
<b>7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</b>	50%
<b>7.5.3 Identificación y trazabilidad</b>	50%
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>	100%
<b>7.5.5 Preservación del producto</b>	100%
<b>8. Medición, análisis y mejora</b>	
<b>8.1 Generalidades</b>	50%
<b>8.2 Seguimiento y medición</b>	
<b>8.2.1 Satisfacción del cliente</b>	100%
<b>8.2.2 Auditoría interna</b>	50%
<b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</b>	50%
<b>8.2.4 Seguimiento y medición del producto</b>	83,33%
<b>8.3 Control del producto no conforme</b>	85,70%
<b>8.4 Análisis de datos</b>	90%
<b>8.5 Mejora</b>	
<b>8.5.1 Mejora continua</b>	50%
<b>8.5.2 Acción correctiva</b>	50%
<b>8.5.3 Acción preventiva</b>	50%

Fuente: Propia

Después de obtener los resultados del diagnóstico inicial realizado en Neumática del Caribe Bucaramanga, se puede concluir que en general la empresa cuenta con el 50% de los requisitos exigidos por la norma. Esto se presenta debido a que la sucursal principal se encuentra certificada y cuenta con todos los formatos y procedimientos exigidos por la norma, sin embargo, se debe hacer la respectiva revisión, adaptación y actualización de procedimientos y formatos a la sucursal de Bucaramanga.

## 7.2 FASE DE SENSIBILIZACIÓN

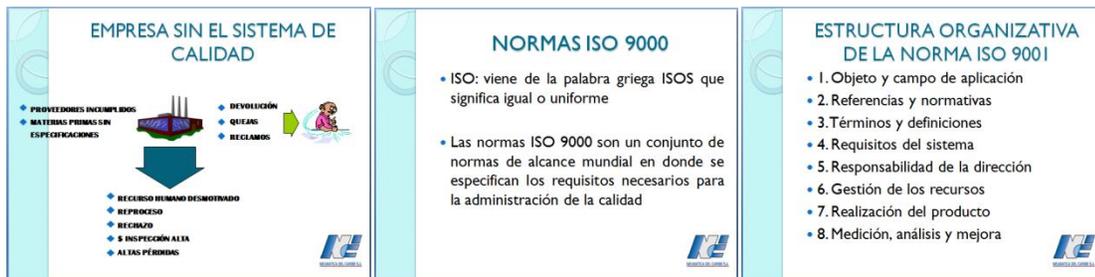
Para comenzar con el proceso de implementación del SGC, es necesario concientizar e informar al personal de la importancia de este proceso en el desarrollo de sus labores diarias. Neumática del Caribe es una empresa que se preocupa por la satisfacción de sus clientes y eso se refleja en su interés de llevar a cabo este proyecto.

Como primera medida del proceso de sensibilización se realizó la charla titulada sistema de gestión de la calidad, en la cual participaron todos los integrantes de la sucursal, y en la cual se explicaron las generalidades del sistema y la importancia del mismo.

La siguiente presentación fue la base para dicha charla:

The presentation consists of six slides arranged in two rows and three columns:

- Slide 1 (Top Left):** Titled "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD". It includes the company logo and the date "NOVIEMBRE 2011".
- Slide 2 (Top Middle):** Titled "SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD". It features a video link: <http://www.youtube.com/watch?v=3JGryKAXKdg>.
- Slide 3 (Top Right):** Titled "¿QUÉ ES CALIDAD?". It defines quality as the degree to which a set of inherent characteristics meets requirements.
- Slide 4 (Bottom Left):** Titled "¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC?". It states that a quality management system is a way of working that ensures customer satisfaction.
- Slide 5 (Bottom Middle):** Titled "BENEFICIOS DE TRABAJAR CON UN SGC". It lists benefits such as continuous improvement, customer satisfaction, cost reduction, and increased productivity.
- Slide 6 (Bottom Right):** Titled "EMPRESA CON EL SISTEMA DE CALIDAD". It shows a flow from "ENTRADAS" (Inputs: Suppliers, Raw Materials, Defined Requirements) to "RESULTADOS ESPERADOS" (Expected Results: Conformity, No Complaints, Competent Human Resources, Low Rejection, Zero Rejection, High Inspection, Economic Benefits, Adequate Machinery).



Fuente: Propia

Así mismo se encuentra el registro fotográfico y certificados de capacitación (anexo B).

Además de esta inducción de calidad que se le dio a todo el personal de la compañía, también se ejecutaron otras capacitaciones relacionadas con los procedimientos de la empresa como lo son:

- Evaluación y selección de proveedores
- Producto no conforme
- Ventas de equipos, repuestos, accesorios e insumos
- Entrega y registros de garantías Doosan y Liugong
- Compras
- Venta de alquiler
- Identificación de la necesidad del cliente

**Tabla 2. Capacitaciones**

<b>Nombre capacitación</b>	Evaluación y selección de proveedores	Producto no conforme	Ventas de equipos, repuestos, accesorios e insumos	Entrega y registros de garantías Doosan y Liugong	Compras	Venta de alquiler	Identificación de la necesidad del cliente
<b>Objetivos</b>	Creación de la base de datos de proveedores y cumplimiento del procedimiento	Capacitar a todo el personal en la elaboración de los productos no conformes	Recordar a los asesores los parámetros establecidos en el procedimiento de ventas para un mejor desarrollo de su trabajo	Capacitar al personal del área de construcción en el ingreso de garantías	Recordar a los asesores y demás personal encargado de las compras los parámetros y políticas de este procedimiento	Capacitar a los asesores con respecto al tema de alquiler de equipos	Recordar al personal la importancia del diligenciamiento de este formato
<b>Ejecutada por</b>	Valery García	Valery García	Ing. Fredy Sierra	Ing. José Meléndez	Ing. José Meléndez	Ing. José Meléndez	Ing. José Meléndez

Fuente: Propia

Estas capacitaciones se realizaron según el cronograma establecido por el comité de calidad, el cual difiere del cronograma de capacitaciones planteado al comenzar el proyecto, esto debido a que se programaron las capacitaciones resultantes de los planes de acción. En el anexo C se encuentran los certificados de dichas capacitaciones.

### **Re inducción de calidad**

Como proceso establecido por la gerencia general de neumática del Caribe, cada año se debe hacer una re inducción de calidad, la cual consiste en hacer una sensibilización al personal con respecto a la importancia de la calidad y dar a conocer nuevamente misión, visión, entre otros documentos de la empresa, para que el empleado sea consciente que debe realizar cada una de sus labores diarias con calidad. En el anexo D se encuentra el formato que se le entrego a cada uno de los empleados de la compañía para que quedara constancia de la realización de dicha re inducción y así mismo pudiesen ser anexados en sus hojas de vida.

### **7.3 GESTIÓN DE RECURSOS**

Como primera medida para la implementación del SGC la empresa requirió el apoyo de un estudiante de ingeniería industrial, el cual contó con un espacio adecuado y las herramientas necesarias para el desarrollo del proyecto, así como los recursos necesarios, tales como papelería, internet, entre otros. Adicional a esto, la colaboración de cada uno de los integrantes de la compañía fue de vital importancia para el desarrollo de las actividades propuestas. Apoyo, asesorías y capacitaciones encabezadas directamente por la coordinadora de calidad de la sucursal principal en Barranquilla, Erika Donado, hicieron que la culminación del proyecto fuera exitosa.

## **7.4 DOCUMENTACIÓN DEL SGC**

### **7.4.1 Misión**

Somos una compañía comprometida con resolver las necesidades de los clientes nacionales e internacionales, suministrándoles equipos, accesorios, repuestos y servicios para la industria, la construcción y la minería, ofreciéndoles soluciones integrales con un nivel de calidad que supere sus expectativas, con el apoyo de un equipo humano capacitado y comprometido, logrando una productividad y competitividad con seguridad y responsabilidad social y ambiental, que propicie el éxito de la empresa, sus colaboradores y sus accionistas.

### **7.4.2 Visión**

Para el 2017 Neumática del Caribe será una compañía sólida, altamente competitiva y reconocida por su capacidad para agregar valor a clientes y proveedores, con mayor participación en el mercado nacional y presencia en el mercado internacional.

### **7.4.3 Valores**

Neumática del Caribe S.A es una empresa que se preocupa por sus clientes, por ésta razón destaca por contar con personal altamente calificado y con un conjunto de valores como Honestidad, Lealtad, Integridad y Plena dedicación a la satisfacción del cliente, que priman al momento de la prestación de nuestro servicio.

#### **7.4.4 Declaración de la política de calidad**

La política de calidad de NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A es comercializar y servir eficazmente un conjunto de valores, a clientes específicos, manteniendo un nivel adecuado de calidad, atención y solución oportuna, con personal capacitado y satisfecho de pertenecer al grupo, que nos permita lograr los objetivos de rentabilidad a nivel de empresa y de empleados. Lo anterior basado en el mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión de calidad regido por la norma NTC ISO9001:2008.

#### **7.4.5 Indicadores de gestión**

Los indicadores de gestión, son una herramienta de medición que permite hacer seguimiento y evaluación a los procesos, permitiendo de esta manera que haya una mejora continua de los mismos. En Neumática del Caribe, estos indicadores se elaboran y envían para su respectiva revisión con la frecuencia establecida por la coordinación de calidad. Se realizó la respectiva revisión de los indicadores los cuales siguen aplicando para el presente año, con la una variación en la meta propuesta por la dirección general de la compañía para el 2012.

**Tabla 3. Objetivos de calidad**

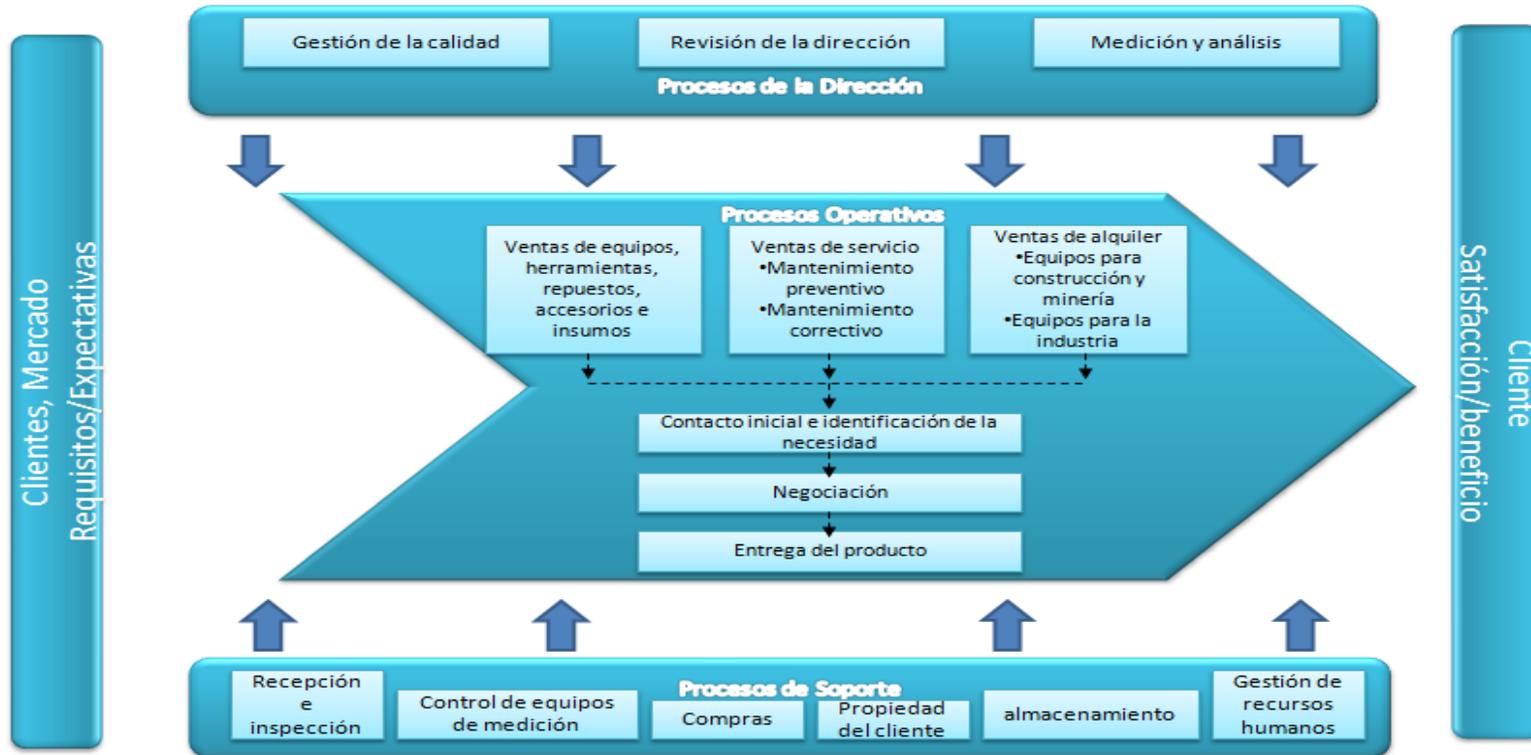
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE	METODO DE MEDICION
1. Obtener un factor de cumplimiento mensual de entrega de pedidos en la Fecha prometida al cliente	$\% FCEm = PEm / PTm * 100$ Donde: PEm: Número de pedidos entregados en una fecha igual o menor a la fecha de promesa del cliente PTm: Número de pedidos totales en el mes	MENSUAL	85%	ASESORES	Los datos se obtienen del control de proceso de ventas que llevan los asesores, donde registran el número de orden de compra, fecha de recibido, fecha de entrega y fecha de promesa al cliente. La diferencia entre las fechas de promesa y entrega, determinarán si el pedido fue entregado a tiempo.
2. Obtener un factor de cumplimiento acumulado de entrega de pedidos en la fecha prometida al cliente	$\% FCEa = PEa / PTa * 100$ Donde: PEa: Número de pedidos entregados en una fecha igual o menor a la fecha de promesa del cliente PTa: Número de pedidos totales acumulados	MENSUAL	85%	ASESORES	Los datos se obtienen del control de proceso de ventas que llevan los asesores, donde registran el número de orden de compra, fecha de recibido, fecha de entrega y fecha de promesa al cliente. La diferencia entre las fechas de promesa y entrega, determinarán si el pedido fue entregado a tiempo.
3. Obtener un factor de equipos evaluados mensual en las instalaciones de Neumática del Caribe en un tiempo menor o igual a la fecha de promesa del cliente	$\% FEEa = EEa / ETa * 100$ Donde: EEa: Equipos evaluados en el mes en una fecha igual o menor a la fecha de promesa del cliente ETa: Equipos totales en el mes	MENSUAL	85%	JEFE DE TALLER	Estos datos se obtienen del plan de rutas donde se registran todos los equipos recepcionados teniendo en cuenta la fecha de promesa del cliente y la fecha de la evaluación, la diferencia de estas fechas será en días y será lo que determine si se evaluó antes o igual a la fecha prometida al cliente
4. Obtener un factor acumulado de equipos evaluados en las instalaciones de Neumática del Caribe en un tiempo menor o igual a la fecha de promesa del cliente	$\% FEEa = EEa / ETa * 100$ Donde: EEa: Equipos evaluados en una fecha igual o menor a la fecha de promesa del cliente acumulados. ETa: Equipos totales acumulados	MENSUAL	85%	JEFE DE TALLER	Estos datos se obtienen del plan de rutas donde se registran todos los equipos recepcionados teniendo en cuenta la fecha de promesa al cliente y la fecha de la evaluación, la diferencia de estas fechas será en días y será lo que determine si se evaluó antes o igual a la fecha prometida al cliente
5. Obtener un factor mensual de equipos reparados en las instalaciones de Neumática del Caribe en un tiempo menor o igual a la fecha de promesa del cliente	$\% FERm = ERm / ETm * 100$ Donde: ERm: Equipos reparados en el mes en una fecha igual o menor a la fecha de promesa al cliente ETm: Equipos totales en el mes	MENSUAL	85%	JEFE DE TALLER	Estos datos se obtienen del plan de rutas donde se registra la fecha de aprobación, fecha de entrega y fecha de promesa al cliente. La diferencia entre las fechas de promesa y entrega, determinan si la reparación fue entregada a tiempo.
6. Obtener un factor acumulado de equipos reparados en las instalaciones de Neumática del Caribe en un tiempo menor o igual a la fecha de promesa del cliente	$\% FERA = ERa / ETa * 100$ Donde: ERa: Equipos reparados acumulados en una fecha igual o menor a la fecha de promesa al cliente ETa: Equipos totales acumulados	MENSUAL	80%	JEFE DE TALLER	Estos datos se obtienen del plan de rutas donde se registra la fecha de aprobación, fecha de entrega y fecha de promesa al cliente. La diferencia entre las fechas de promesa y entrega, determinan si la reparación fue entregada a tiempo.
7. Obtener un logro de cotizaciones presentadas y ganadas en el mes	$\% LCGm = CG / (CT - CC) * 100$ Donde: CG: Cotizaciones ganadas en el mes CT: Cotizaciones totales presentadas en el mes CC: Cotizaciones presentadas y canceladas en el mes	MENSUAL	50% Partes y repuestos Air Solutions y servicio  60% Partes,	ASESORES	Los datos se obtienen del control de proceso de ventas que llevan los asesores, donde registran las cotizaciones realizadas y el estado de éstas (ganada, perdida, pendiente o cancelada).

			repuestos, equipos y servicio CYM 25% Equipos Industriales 30% Equipos y repuestos Graco y herramientas neumáticas		
8. Obtener un logro de cotizaciones ganadas acumuladas	$\%LCGa = CG/(CT-CC) * 100$ Donde: CG: Cotizaciones ganadas acumuladas CT: Cotizaciones totales acumuladas CC: Cotizaciones Canceladas acumuladas	MENSUAL	50% Partes y repuestos Air Solutions y servicio 60% Partes, repuestos, equipos y servicio CYM 25% Equipos Industriales 30% Equipos y repuestos Graco y herramientas neumáticas	ASESORES	Los datos se obtienen del control de proceso de ventas que llevan los asesores, donde registran las cotizaciones realizadas acumuladas y el estado de éstas (ganada, perdida, pendiente o cancelada).
9. Obtener un factor de cumplimiento mensual del presupuesto de ventas	$\%FCPm = \frac{\text{Valor facturado mensual}}{\text{Valor presupuestado mensual}}$	MENSUAL	90%	ASESORES	Los datos se obtienen del presupuesto anual establecido dividido entre 12 y lo facturado en el mes
10. Obtener un factor de cumplimiento acumulado del presupuesto de ventas	$\%FCPa = \frac{\text{Valor facturado acumulado}}{\text{Valor presupuestado acumulado}}$	MENSUAL	90%	ASESORES	Los datos se obtienen del presupuesto anual establecido dividido entre el número de meses acumulados y lo facturado en esos meses.
11. Obtener un nivel de satisfacción total de los clientes	Nivel de Satisfacción Total de los Clientes = $(N^{\circ} \text{ respuestas "Nivel de Atención =4"} + N^{\circ} \text{ respuestas "Nivel de Atención=5"})/N^{\circ} \text{ respuestas totales} * 100$	ANUAL	No inferior al 80%	COORDINADOR DE CALIDAD	Esta satisfacción se mide a través de encuestas realizadas a los clientes. Ver procedimiento de Medición y Análisis.
12. Obtener un nivel de satisfacción de los empleados	Nivel de Satisfacción Total de los Empleados = $(N^{\circ} \text{ respuestas =3} + N^{\circ} \text{ respuestas =4} + N^{\circ} \text{ respuestas =5})/(\text{respuestas totales}) * 100$	ANUAL	No inferior al 80%.	COORDINADOR DE CALIDAD	Esta satisfacción se mide a través de encuestas realizadas a los empleados. Ver procedimiento de Medición y Análisis.
13. Trabajar en la atención al cliente y el mejoramiento continuo con el fin de minimizar las quejas y reclamos justificados	# de Quejas y reclamos justificados $\leq 3$	MENSUAL	$\leq 3$	COORDINADOR DE CALIDAD	Los datos se obtienen de la base estadística de las quejas y reclamos
14. Mantener al personal continuamente sensibilizado para el estudio y seguimiento adecuado de los procedimientos,	# de No conformidades justificadas $\leq 3$	MENSUAL	$\leq 3$	COORDINADOR DE CALIDAD	Los datos se obtienen de la base estadística de las no conformidades.

Fuente: Comité de calidad

### 7.4.6 Mapa de procesos

Figura 3. Mapa de procesos



Fuente: Comité de calidad

#### **7.4.7 Manual de calidad**

El manual de calidad (anexo E) es el documento que presenta la estructura documental del sistema de gestión de la calidad. Para su realización se tuvieron en cuenta los elementos que debe incluir para asegurar la coherencia entre estos y el sistema de gestión de calidad.

El manual de calidad de Neumática del Caribe Bucaramanga fue elaborado por el comité de calidad de la sucursal, y su estructura está diseñada de acuerdo a la norma ISO 9001:2008.

#### **7.4.8 Caracterizaciones**

La caracterización de los diferentes procesos establecida en la sucursal principal, resulta incomprensible y obsoleta, razón por la cual se reestructuraron a partir de la información brindada por la compañía. Cada caracterización cuenta con la siguiente información:

- Proceso
- Subproceso
- Responsable
- Objetivo
- Proveedores/Entradas
- Actividades (PHVA)
- Salidas/Clientes
- Recursos
- Indicadores (parámetro de control, seguimiento, frecuencia)
- Requisitos ISO/Ley
- Documentos

Dichas caracterizaciones se pueden observar en el anexo F.

#### **7.4.9 Procedimientos**

Los procedimientos de Neumática del Caribe, se encontraban documentados en la sucursal de Barranquilla, debido a que el tamaño de la sede Bucaramanga y la distribución logística no es la misma que en la sede principal, se realizó una revisión de los principales procesos exigidos por el manual de calidad para la respectiva adaptación a la sede Bucaramanga. Estos procedimientos revisados por el comité de calidad de Bucaramanga se encuentran adjuntos en el anexo G. La estructura de estos procedimientos debe ajustar su contenido al siguiente esquema general:

- **Objetivo:** Define la finalidad del procedimiento.
- **Alcance:** Especifica el campo de acción al procedimiento.
- **Políticas:** Aquí se establecen las directrices que se deben aplicar para que el procedimiento tenga validez.
- **Definiciones:** En algunos casos es necesario definir conceptos utilizados en el procedimiento con el fin de facilitar la comprensión.
- **Desarrollo:** en esta sección se describen las actividades y operaciones correspondientes a la ejecución de un procedimiento, adjudicando al responsabilidad de cada una de las actividades.
- **Control de revisiones:** Se enuncian las tres últimas revisiones a las que ha sido sometido el procedimiento, indicando para cada una: No de revisión, vigencia, descripción, revisión (Responsable y fecha) y aprobación (Responsable y fecha).
- **Anexos:** En esta sección se incluyen los formatos explicativos, tablas, diagramas de flujo, planos, etc., que son mencionados en el procedimiento y facilitan el entendimiento del mismo.

Y la codificación para dichos procedimientos es la siguiente:

**Tabla 4. Codificación procedimientos**

<b>MANUAL DE</b>	<b>TIPO DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>DESIGNACION GENERAL</b>
PROCEDIMIENTOS EXIGIDOS NTCISO9001:2000	BASICO	PAC-WW
	ESPECIFICO	IAC-WW
PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS DE DIRECCION	BASICO	PDI-WW
	ESPECIFICO	IDI-WW
PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS OPERATIVOS	BASICO	POP-WW
	ESPECIFICO	IOP-WW
PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS DE SOPORTE	BASICO	PSP-WW
	ESPECIFICO	ISP-WW

Fuente: Comité de calidad

**Nota:** Los procedimientos específicos también reciben el nombre de instructivos.

#### **7.4.10 Formatos**

Al igual que los procedimientos, ya existían unos formatos utilizados para controlar no conformidades, productos no conformes, quejas y reclamos, entre otros, los cuales por órdenes de la coordinación de calidad en la sede principal no deben ser modificados debido a que se quiere mantener el mismo esquema para cada una de las sedes de la empresa. En el anexo H se encuentran los formatos exigidos por la norma, tal cual como los diseñó la empresa, y los cuales deben contar con las siguientes características para ser validados en la compañía:

- En la parte superior izquierda debe ir el nombre de la empresa “Neumática del Caribe” o el Logo
- En la parte superior central el nombre del formato
- En la parte superior izquierda (encabezado), el código del formato y el estado de la revisión

- En su parte inferior izquierda (pie de página), la fecha de vigencia del formato

#### **7.4.11 Perfiles de cargos y matrices de funciones**

Neumática del Caribe Bucaramanga, no contaba con perfiles de cargos ni matrices de funciones, lo cual se consideró de suma importancia en el proceso de documentación del sistema de gestión de calidad, debido a que cada empleado debe tener claras sus funciones para el óptimo desarrollo de las mismas. Por medio de entrevistas e inspecciones de los puestos de trabajo, se establecieron dichos manuales de funciones y matrices para cada uno de los cargos de la sucursal. Estos documentos se encuentran en el anexo I del presente proyecto.

### **7.5 IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA CONTINUA**

El proceso de implementación realizado en Neumática del Caribe Bucaramanga, inició con las sensibilizaciones, prosiguió con la documentación y finalmente con la verificación del cumplimiento de cada uno de los procedimientos. Así mismo se realizaron encuestas de satisfacción de clientes, de empleados y evaluaciones de proveedores para constatar la veracidad de la implementación del SGC.

#### **7.5.1 Encuesta satisfacción de clientes**

Como primera medida se realizaron las encuestas telefónicas a los clientes (anexo J). Una vez terminadas las encuestas, se realizó una reunión con cada uno de los asesores para atender las observaciones brindadas por los clientes, y de la misma manera generar los planes de acción necesarios para que estas observaciones no se volvieran a presentar.

Los resultados que arrojaron las encuestas muestran cierto sesgo de inconformidad con respecto al servicio brindado por la empresa.

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Para la primera pregunta de la encuesta con respecto al tipo de servicio prestado, se encuentran los resultados en la gráfica a continuación:

**Gráfica 1. Tipo de servicio prestado**



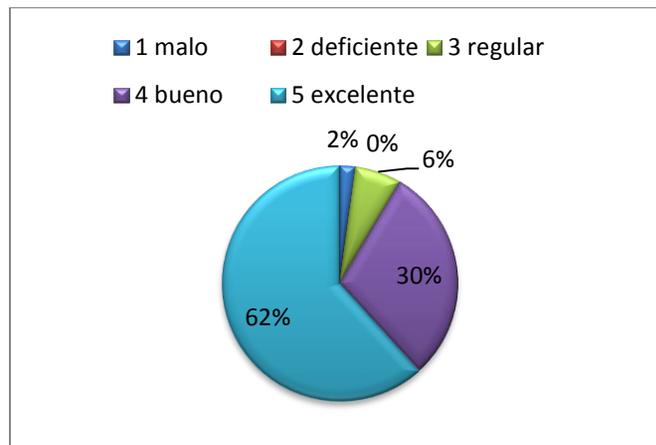
Elaboración: propia

El servicio que mas presta Neumática del Caribe, sucursal Bucaramanga, es el de venta de partes o repuestos, el cual obtuvo un porcentaje de 51%. Seguido de este servicio se encuentran la venta de equipos completos con un 27% y por último servicio técnico y alquiler con un 21% y 1% respectivamente, siendo este último (alquiler) el servicio que menos solicitan los clientes.

### ATENCIÓN

Los resultados de la pregunta 2 ¿Lo ha atendido nuestro personal de una manera atenta? se muestran a continuación en la gráfica 2.

**Gráfica 2. Distribución porcentual atención del personal**

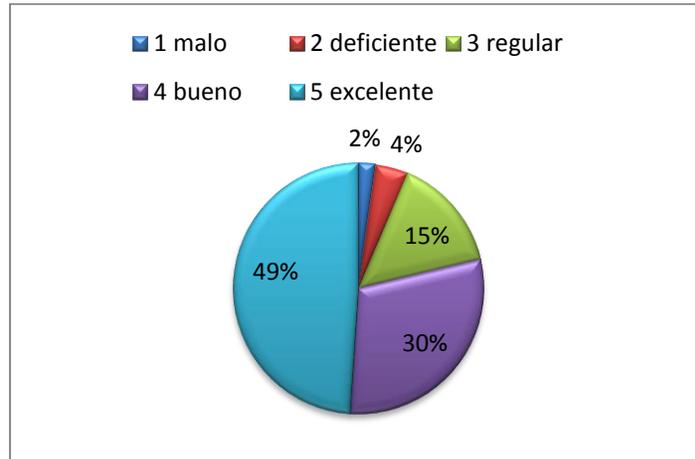


**Elaboración: propia**

A la pregunta ¿Lo ha atendido nuestro personal de manera atenta? El 65% de los encuestados respondió que el personal de Neumática del Caribe brinda una excelente atención a sus clientes. Tan solo el 2% de los encuestados considera que la atención es mala.

Los resultados de la pregunta 3 ¿Hemos respondido oportunamente a todas sus preguntas y comentarios? se muestran a continuación en la gráfica 3.

**Gráfica 3. Distribución porcentual respuesta oportuna**



**Elaboración: propia**

Únicamente el 2% del total de encuestados no ha obtenido una respuesta oportuna a sus inquietudes, por el contrario un 49% califica como excelente este aspecto.

Los resultados de la pregunta 4 ¿Considera que se le trata como un cliente individual y no como un cliente más? se muestran a continuación en la gráfica 4.

**Gráfica 4. Distribución porcentual trato de los clientes**



**Elaboración: propia**

La mayoría de los encuestados consideran que son tratados como clientes individuales, esto se ve reflejado en un 70% de los encuestados que se encuentran conformes con la atención (42% excelente, 28% bueno). Y el restante 30% (15% regular, 13% deficiente, 2% malo) consideran que son tratados como a cualquier otro cliente o les es indiferente.

## SERVICIO

Los resultados de la pregunta 5 ¿Estuvieron nuestros servicios a la altura de sus expectativas? se muestran a continuación en la gráfica 5.

**Gráfica 5. Distribución porcentual expectativa de los servicios**

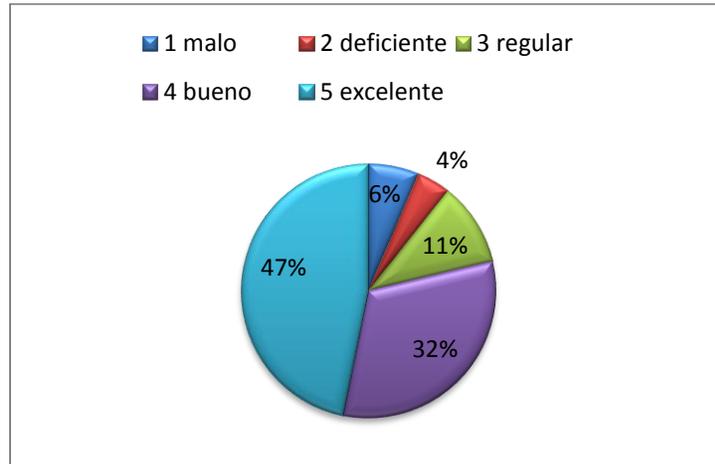


**Elaboración: propia**

En el ámbito del servicio, el 47% de las empresas encuestadas considera que Neumática del Caribe les brindó un excelente servicio que cumplió con todas sus expectativas, mientras que el 34% lo considera bueno más no excelente. Por el contrario un 9% considera que el servicio fue malo, un 4% lo considera deficiente, y un 6% regular

Los resultados de la pregunta 6 ¿Pudimos atender sus necesidades en el plazo requerido? se muestran a continuación en la gráfica 6.

**Gráfica 6. Distribución porcentual atención de necesidades en el plazo**

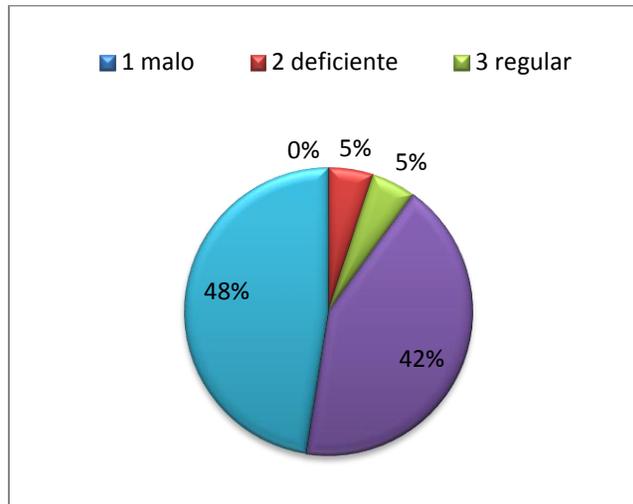


**Elaboración: propia**

Para el 47% de las empresas encuestadas, Neumática del Caribe ha podido satisfacer sus necesidades en el tiempo estipulado. Se manifiestan algunas inconformidades con respecto a los tiempos de entrega de los repuestos lo que se refleja en un 6% de encuestados que no se encuentran satisfechos.

Los resultados de la pregunta 7 ¿Cómo calificaría el nivel técnico de nuestro personal? se muestran a continuación en la gráfica 7.

**Gráfica 7. Distribución porcentual nivel técnico del personal**



**Elaboración: propia**

En términos generales el nivel técnico del personal de Neumática del Caribe es excelente (47%), un 0% considera que el servicio es malo, un 5% lo considera deficiente, otro 5% lo considera regular y el restante 43% afirma que es bueno.

Los resultados de la pregunta 8 ¿Nuestro personal técnico ha realizado labores siguiendo las condiciones de seguridad industrial establecidas en su empresa? se muestran a continuación en la gráfica 8.

**Gráfica 8. Distribución porcentual condiciones de seguridad industrial**

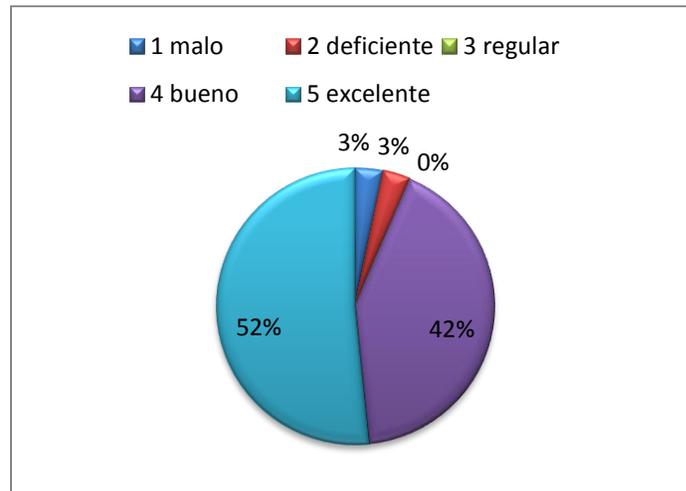


**Elaboración: propia**

Con respecto a las labores de seguridad industrial establecidas en cada una de las empresas, el 52% de los clientes que han utilizado el servicio técnico de Neumática del Caribe, consideran que nuestros técnicos realizan sus labores respetando las normas establecidas en cada una de sus empresas.

Los resultados de la pregunta 9 ¿El personal ha mantenido condiciones de limpieza óptimas en sus instalaciones? se muestran a continuación en la gráfica 9.

**Gráfica 9. Distribución porcentual condiciones de limpieza**

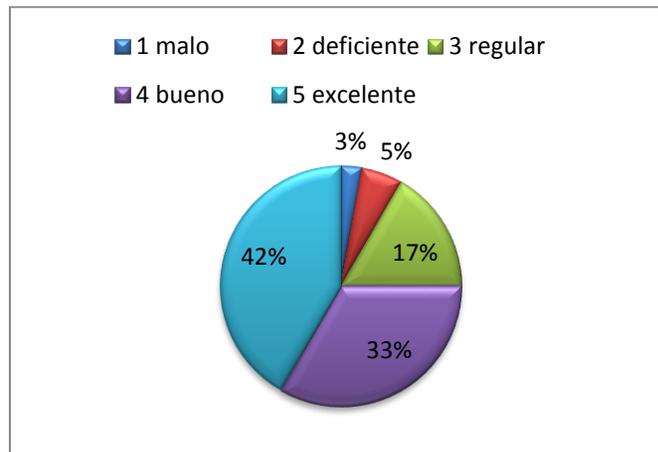


**Elaboración: Propia**

Al igual que en la pregunta anterior, el 52% de los clientes consideran que los técnicos de Neumática del Caribe, mantienen las condiciones de limpieza óptimas en sus instalaciones, seguido de un 42% que las considera buenas. Sin embargo el 3% considera que este aspecto se debe mejorar, ya que las condiciones de limpieza han sido malas y un 3% las considera deficientes.

Los resultados de la pregunta 10 ¿Ante una queja/reclamación se le ha dado respuesta oportuna y satisfactoria? se muestran a continuación en la gráfica 10.

**Gráfica 10. Distribución porcentual respuesta oportuna y satisfactoria**



**Elaboración: Propia**

El 41% de los clientes se siente conforme con la respuesta obtenida al presentar una queja o reclamo, dando una valoración de excelente a este aspecto. El siguiente 33% considera este aspecto como bueno, un 17% lo considera regular, un 6% deficiente y un 3% malo.

Los resultados de la pregunta 11 ¿Se ha cumplido con los términos de garantía ofrecidos? se muestran a continuación en la gráfica 11.

**Gráfica 11. Distribución porcentual términos de garantía ofrecidos**

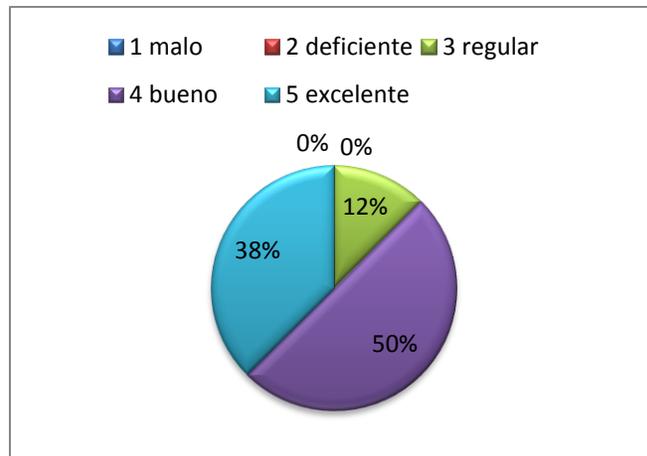


**Elaboración: Propia**

De la totalidad de clientes encuestados, solo 42 ha hecho uso de la garantía de nuestros productos y servicios. De este grupo de clientes, el 48% considera que las garantías han sido excelentes, el 38% las considera buenas, el 10% regulares, el 2% deficientes y el 2% malas.

Los resultados de la pregunta 12 Califique nuestra capacidad para presentar nuestros productos y servicios se muestran a continuación en la gráfica 12.

**Gráfica 12. Distribución porcentual capacidad para presentar productos y servicios**

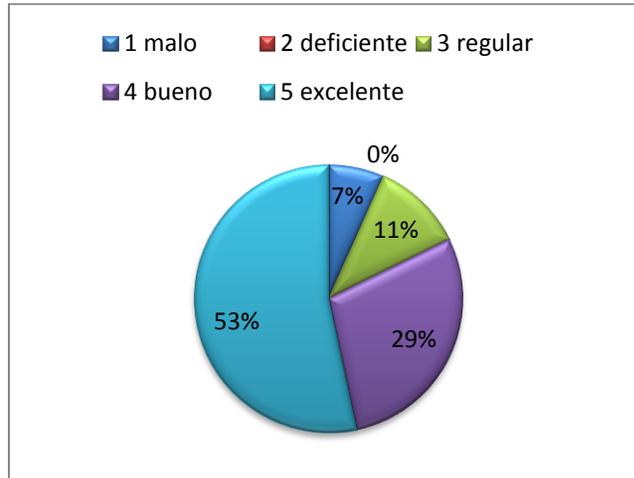


**Elaboración: Propia**

En general nuestra capacidad para presentar nuestros productos y servicios es considerada buena por los encuestados con un 49%, un 38% la considera como excelente y un 13% como regular.

Los resultados de la pregunta 13 ¿Le proporcionamos una solución eficaz a sus requerimientos? se muestran a continuación en la gráfica 13.

**Gráfica 13. Distribución porcentual solución eficaz de requerimientos**

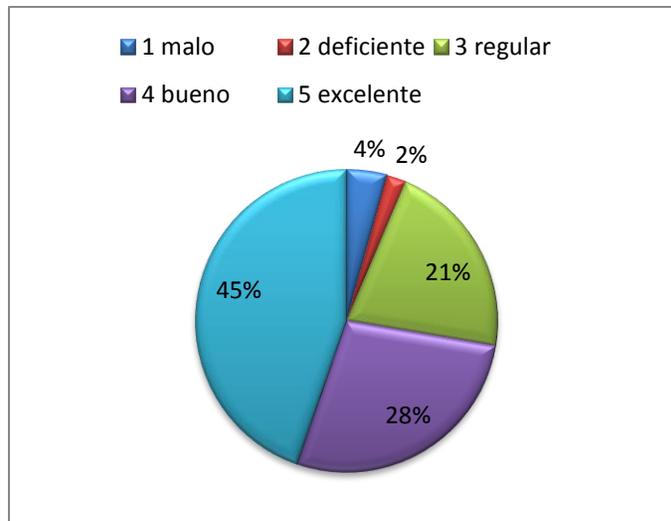


**Elaboración: Propia**

Más de la mitad de los encuestados ha obtenido una solución eficaz por parte de Neumática del Caribe a sus requerimientos reflejado en un porcentaje de 53% que valoro como excelente este aspecto.

Los resultados de la pregunta 14 ¿Nuestros asesores van más allá de sus expectativas o sólo dan respuesta a sus inquietudes? se muestran a continuación en la gráfica 14.

**Gráfica 14. Distribución porcentual iniciativa asesores**

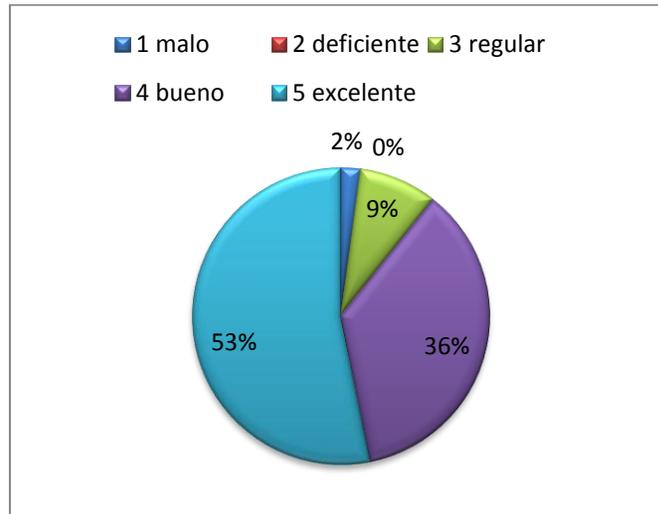


**Elaboración: Propia**

A la pregunta: ¿nuestros asesores van más allá de sus expectativas o sólo dan respuesta a sus inquietudes? El 45% de la empresas valoró este aspecto como excelente, seguido de una 28 que lo considera bueno, un 21% que lo considera regular, un 2% que lo considera deficiente y un 4% que lo considera malo.

Los resultados de la pregunta 15 ¿Cómo calificaría la imagen de nuestra empresa? se muestran a continuación en la gráfica 15.

**Gráfica 15. Distribución porcentual imagen de la empresa**



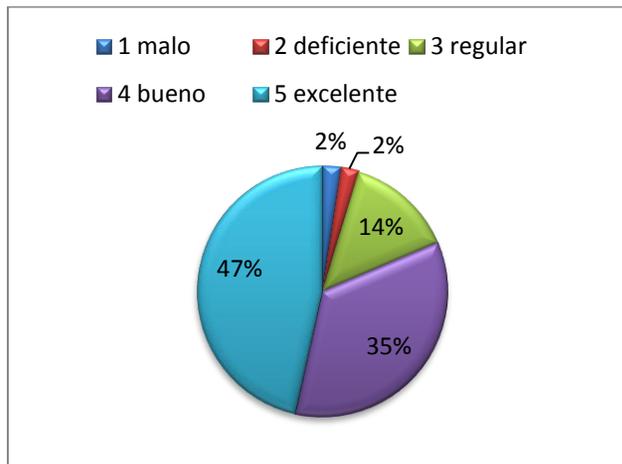
**Elaboración: Propia**

Más del 50% de los encuestados (53%) califica la imagen de la empresa como excelente. Un 36% asegura que es buena, un 9% que es regular y un 2% la considera mala.

## OTROS ASPECTOS

Los resultados de la pregunta 16 ¿El asesor comercial le ha ofrecido todos los productos y servicios con los que cuenta la compañía? se muestran a continuación en la gráfica 16.

**Gráfica 16. Distribución porcentual información asesor comercial**

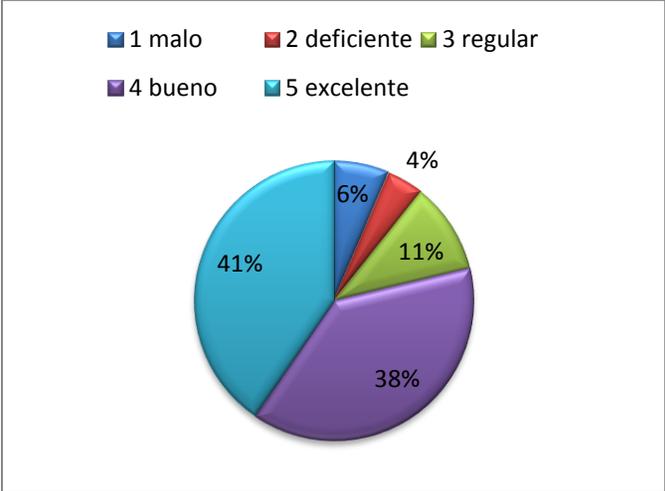


**Elaboración: Propia**

Al 47% de las personas encuestadas nuestros asesores comerciales les han ofrecido todos los productos y servicios que ofrece Neumática del Caribe de una manera excelente. El 35% lo califico como buenos, el 14% regular, el 2% deficiente y el 2% restante malo. En esta pregunta se puede ver que algunos clientes no conocen todos los productos y servicios de la compañía debido a la gran variedad que ofrece Neumática del Caribe.

Los resultados de la pregunta 17 ¿Hemos ofrecido un adecuado servicio postventa? se muestran a continuación en la gráfica 17.

**Gráfica 17. Distribución porcentual servicio postventa**

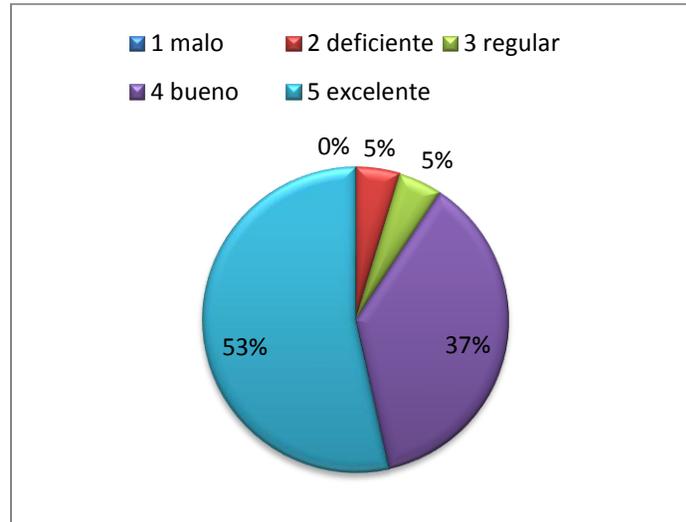


**Elaboración: Propia**

Con respecto al servicio postventa el 41% de las empresas calificó este servicio como excelente, un 38% dice que es bueno, un 11% regular, un 4% deficiente y un 6% malo.

Los resultados de la pregunta 18 ¿Le hemos brindado una asesoría técnica acorde a sus necesidades? se muestran a continuación en la gráfica 18.

**Gráfica 18. Distribución porcentual asesoría técnica**



**Elaboración: Propia**

La asesoría técnica que se ha brindado a los clientes es considerada como excelente por un 53%, y buena por un 37%. Para este grupo de encuestados los servicios técnicos de Neumática del Caribe han sido adecuados con respecto a sus necesidades. Para el resto de clientes este servicio no ha sido tan eficiente, obteniendo así un 5% que lo considera regular y otro 5% para el cual es deficiente.

Los resultados de la pregunta 19 ¿La asesoría comercial ha sido adecuada de acuerdo a su solicitud? se muestran a continuación en la gráfica 19.

**Gráfica 19. Distribución porcentual asesoría comercial**

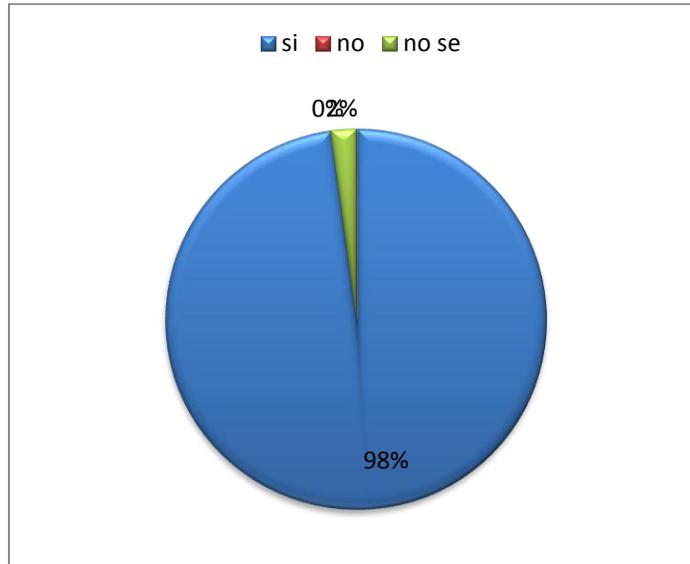


**Elaboración: Propia**

Exactamente el 50% de los clientes consideran la asesoría comercial como excelente con respecto a las solicitudes que han presentado a la empresa. Un 39% la califica como buena, un 9% regular y un restante 2% mala.

Los resultados de la pregunta 20 ¿Volvería a utilizar nuestros servicios? se muestran a continuación en la gráfica 20.

**Gráfica 20. Distribución porcentual uso nuevamente de servicios**

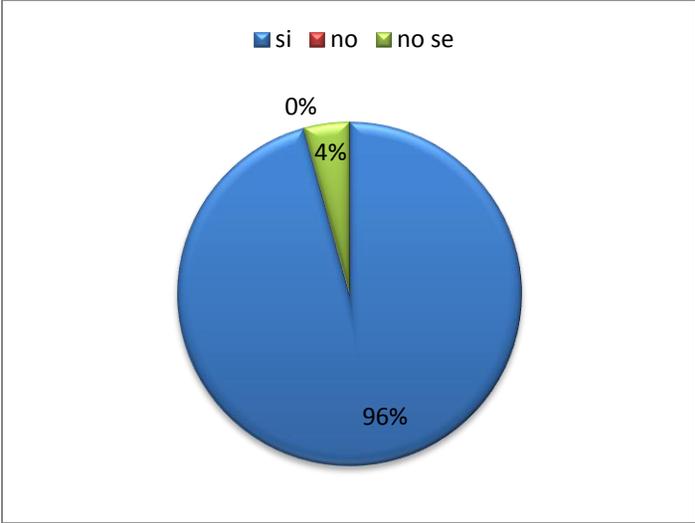


**Elaboración: Propia**

Concluyendo esta encuesta se cuestiono a las empresas si volverían a utilizar nuestros servicios, a lo cual respondieron afirmativamente en un 98% y tan solo el 2% no está seguro de volver a hacerlo.

Los resultados de la pregunta 21 ¿Recomendaría nuestra empresa? se muestran a continuación en la gráfica 21.

**Gráfica 21: Distribución porcentual recomendación empresa**



**Elaboración: Propia**

De igual manera un 96% de las empresas recomendaría a Neumática del Caribe, o ya lo han hecho y un 4% no está seguro si recomendaría nuestros productos y servicios.

### 7.5.1.1 Observaciones y sugerencias

Tabla 5. Observaciones de los clientes

CLIENTE	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS	CAUSAS	ACCIONES Y TRATAMIENTO
<b>EDS Ruitoque</b>	Utilizaría el servicio de nuevo porque es el único distribuidor si hubiese otro distribuidor no haría uso de este. Actualmente se encuentra a la espera de una respuesta con respecto a un equipo.	Falto definición y comprensión de la cotización por parte del cliente. Se debe realizar un mejor seguimiento para que el cliente entienda las condiciones de la cotización	Llamar al cliente (Fredy Sierra). Hacer retroalimentación (Valery García)
<b>Industrias Partmo</b>	Presento una solicitud (reclamo) de la cual no ha recibido respuesta	No aparecía el parte-numero del repuesto, fabrica no dio respuesta por lo cual se procedió a hablar con Bogotá para poder conseguir el repuesto	Reforzar procedimiento. Consultar con otras sucursales (Bibiana López). Hacer seguimiento al cliente llamando una vez al mes (Valery García). Visita de los asesores (Fredy sierra)
<b>Talleres Terminal</b>	Recomendaron nuestra empresa a una empresa de Yopal. Referencian una buena asesoría por parte del ingeniero sierra.		
<b>Talleres Unidos</b>	Atención telefónica muy regular. Quisiera saber porque no le brindan crédito. Recomienda frecuentemente nuestra empresa. Ante un reclamo recibió una respuesta rápida y eficaz.	No se le brinda crédito porque no pueden suministrar la documentación necesaria para el proceso	Sensibilización de la identificación de la necesidad del cliente (José Luis Meléndez, Erika donado). Llamar al cliente para hacerle seguimiento (Fredy sierra)
<b>Corporación CDT de Gas</b>	Presento una solicitud para unos repuestos de un compresor ingersoll-rand, los cuales no han llegado ni se ha dado respuesta de la situación de estas partes. servicio técnico bueno pero en alguna ocasión enviaron a alguien con poca experiencia y que no lleno sus expectativas	El técnico que se envió en alguna ocasión y no lleno las expectativas del cliente se encontraba recién ingresado e inseguro.	Ya se cotizo (confirmar correo) Valery García. Realizar visita al cliente. (José Luis Meléndez Fredy sierra Rodolfo Rodríguez)

<b>EDS La Pedregosa</b>	Demora en la entrega de productos solicitados. Comenta que en una ocasión se comunico con nosotros y fue mal atendida.	Cambiaron de razón social por lo cual se debía solicitar nuevamente RUT y se demoro la entrega de los productos solicitados	Correo de confirmación de que se le brindo la información al cliente (la información se brindo telefónicamente) Valery García
<b>Clínica Chicamocha</b>	Demora en la entrega de repuestos.	Equipo único en la ciudad. El repuesto viene desde México	Situación generada por los tiempos de entrega de fábrica. Repuestos poco comunes. Revisar el procedimiento y la evidencia de la cotización (Valery García)
<b>Sopracol E.U</b>	Precios del servicio técnico muy elevados. Actualmente tiene un equipo en mantenimiento y se encuentra inconforme con el costo.	Son precios establecidos por la empresa	Negociar con el cliente (Rodolfo Rodríguez)
<b>Comec LTDA</b>	Dar a conocer que productos nos pueden vender para el contrato específico que se tiene		Ya se le ha brindado la información que solicita hacer seguimiento a la oferta (Valery García)
<b>Ingesol</b>	Considero que prestan un servicio eficaz y oportuno, recibimos una buena asesoría de los productos y servicios. Proporcionan una respuesta oportuna a las necesidades del cliente.		
<b>Transejes</b>	Tiene un contrato hace años con la empresa de venta de aire comprimido y no se encuentra conforme con este por incumplimiento de los términos establecidos en el contrato	Uno de los compresores se encuentra parado hace mas de 1 año y se encuentra funcionando el de respaldo	Se hablo con el centro nacional de servicio. Hacer seguimiento al tratamiento (José Luis Meléndez Valery García)
<b>Casa del compresor</b>	Ser más abiertos. Ha solicitado folletos de algunos equipos pero no se los han facilitado	Es competencia de Neumática del Caribe	No se le puede suministrar la información porque es competencia
<b>Ismocol de Colombia S.A</b>	Demora en la entrega de repuestos. Mejorar la disponibilidad de repuestos	El proceso del cliente es muy lento	Hablar con otros asesores para saber si hay otra forma de cotización. Revisar cotizaciones para analizar tiempos de entrega
<b>Ferretería Industrial S.A</b>	Se presento un error al momento de facturar, pero no se han presentado inconvenientes mayores. Quisiera conocer todos los productos y servicios que ofrece Neumática del Caribe		se le brindo al señor la dirección web para que acceda a la información que solicita. Modifica la firma de los correos sugiriendo a los clientes visitar la página de la empresa para más información. Ya se visito al cliente y se brindo la información (asesores comerciales venta y postventa)

<b>TK Asme API Ingeniería</b>	El servicio técnico es malo, pésimo. Volvería utilizar nuestro servicios si no hay más opciones	No se tenía gente capacitada para analizar ese equipo	Visitar al cliente (José Luis Meléndez)
<b>Conciviltéc LTDA</b>	Excelente atención por parte de Hermelys Bermúdez y Rodolfo Rodríguez		
<b>Luis Francisco García Ortiz</b>	Le gustaría volver a tener crédito.	Se le brindo un crédito por unos martillos pero realmente no tiene crédito	Ya se envió la información al cliente. Hacer seguimiento cuando se envió y si se aprobó o no el crédito (Valery García)
<b>Israel Álvarez Hernández</b>	Factura original tardo aproximadamente 20 días. Esta a la espera de una llamada con respecto a un compresor. Sugiere mejorar el servicio postventa		Llamar al cliente para hacer seguimiento (José Luis Meléndez)
<b>Mejía Ingenieros Asociados LTDA</b>	Se han presentado inconvenientes con la señorita de cartera (Rosemary). Sugiere que sea más dócil y trate de solucionar los conflictos de una mejor manera		
<b>Exterran</b>	Tiempos de entrega muy largos.	Productos importados	Hablar con fábrica para analizar de que manera se pueden mejorar los tiempos (Asesores venta y post-venta)
<b>Vilman García</b>	Mejorar el tiempo de entrega de los repuestos. Precios muy elevados con respecto al mercado. Mejorar el servicio postventa y el cumplimiento de las garantías		Análisis completo de repuestos que deben tener disponibilidad para tener en stock (José Luis Meléndez) Cuadro comparativo de precios (Lunes 12 adelanto, 16 de septiembre 2011) (Hermelys Bermúdez)
<b>Mauricio Franco</b>	Créditos más amplios.	Es un cliente que apenas está empezando y no tiene la información que se requiere para análisis de crédito	Ya se enviaron los formatos para la solicitud. Hacer seguimiento (Valery García)
<b>Ventanar Arketipo</b>	Los asesores brindan mucha ayuda, van mas alla de las expectativas. Han recomendado la compañía		
<b>Ernesto Orostegui</b>	Los repuestos son malos. No tienen stock de repuestos	Repuestos de baja rotación y la calidad del producto no es determinada por Neumática del Caribe	Incluir en el plan de rutas de servicio para recuperar (Rodolfo Rodríguez) identificar fallas hacer seguimiento mensual a los clientes (Valery García)

<b>Bavaria S.A</b>	Tiempos de entrega largos. La respuesta no es inmediata. Falta soporte técnico aunque ha mejorado. El servicio postventa es bueno (ha mejorado). Utiliza los servicios porque son los únicos proveedores	No se autorizo el stock de repuestos para la maquinaria que maneja el cliente. No se tiene la experiencia para realizar el servicio	Hacer una reunión con Néstor Lores Fredy Sierra Rodolfo Rodríguez y José Luis Meléndez para analizar la situación y generar un plan de capacitación para este tipo de maquinaria. Igualmente darle un orden al tratamiento del cliente
<b>Abraham Castro</b>	Deberían manejar un stock de repuestos.	problemas con los tiempos de entrega de repuestos de portátiles	Tiene problemas de crédito.
<b>Texplo Ingeniería SAS</b>	En términos generales buen servicio. Falta personal técnico	Cuando se solicitaba personal técnico este no se encontraba disponible	No hay personal. Realizar capacitación a los trabajadores de industria para soporte. Hacer un análisis de cobertura si se puede disponer de asistencia por parte de otra sucursal (Servicio técnico José Luis Meléndez)
<b>Garcillantas S.A</b>	Falta asesoría. Se puede mejorar la imagen de la empresa agilizar la entrega de productos. Mejorar servicio postventa, hacer seguimiento. Tener más en cuenta a los clientes pequeños	Cliente que compro una única vez ya se realizo una visita no registrada en una ocasión.	Incluir en el plan de rutas de servicio técnico (Rodolfo Rodríguez)
<b>Cruz LTDA</b>	Siempre brindan alternativas nuevas. Se le ha dado una respuesta oportuna cuando ha necesitado algo, se lo han suministrado en poco tiempo		
<b>Cavagna Group Sudamericana LTDA</b>	Los asesores van más allá de las expectativas		
<b>Inserma LTDA</b>	la empresa le ofreció más de lo que esperaba ya ha recomendado la empresa		
<b>Socar Ingeniería LTDA</b>	Mejorar tiempos de entrega cuando se importan productos esta a la espera de un repuesto hace 4 meses	Situación generada por los tiempo de entrega de fabrica	Hacer seguimiento a la cotización (Valery García) realizar visita al cliente (José Luis Meléndez)

**Elaboración: Propia**

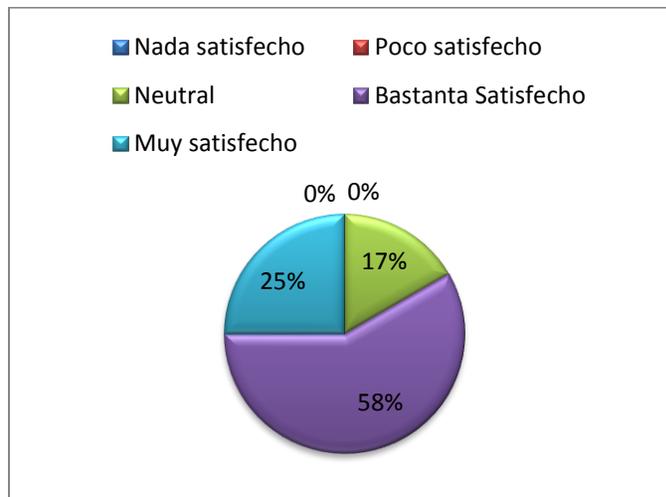
Para cada una de estas acciones se realizó el seguimiento respectivo, evitando de esta manera, que se vuelvan a presentar este tipo de observaciones por parte de los clientes.

## 7.5.2 Encuesta satisfacción empleados

Como segunda medida del proceso de implementación, se realizaron las encuestas de satisfacción de empleados (anexo K), aplicadas a cada uno de los empleados de la compañía y las cuales permiten conocer la conformidad o inconformidad de los empleados con respecto a aspectos de la empresa como lo son, retribución salarial, gestión de recursos, calidad y salud ocupacional, relaciones interpersonales, ambiente de trabajo, entre otros, y los puntos en los que la empresa debe mejorar para que el personal de la misma sea más productivo. A continuación se encuentran los resultados que se obtuvieron de estas encuestas.

Los resultados de la pregunta 1: En general ¿Cuál es su grado de satisfacción con Neumática del Caribe como lugar de trabajo en comparación con otros sitios donde ha trabajado antes? se muestran a continuación en la gráfica 22.

**Gráfica 22. Distribución porcentual grado de satisfacción**



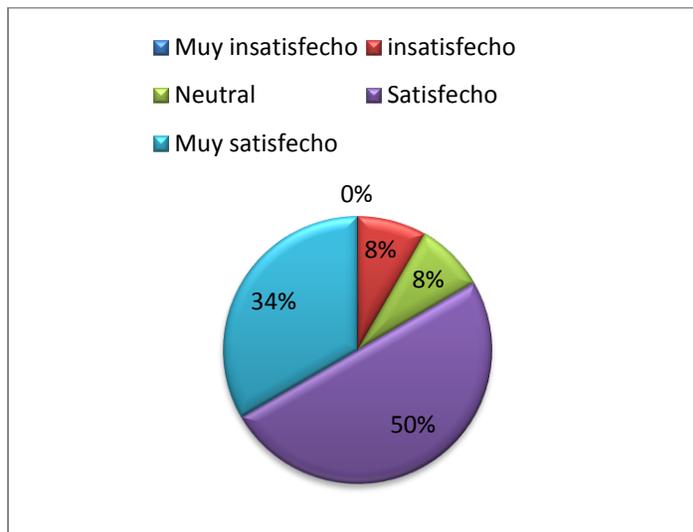
**Elaboración: Propia**

Con respecto al grado de satisfacción de los empleados, más de la mitad de los mismos (58%) afirma que se siente bastante satisfecho con su lugar de trabajo, lo

cual es favorable para la empresa ya que ningún empleado manifestó sentirse poco o nada satisfecho.

Los resultados de la pregunta 2: Comunicación con mi jefe/Supervisor se muestran a continuación en la gráfica 23.

**Gráfica 23. Distribución porcentual comunicación con mi jefe/Supervisor**

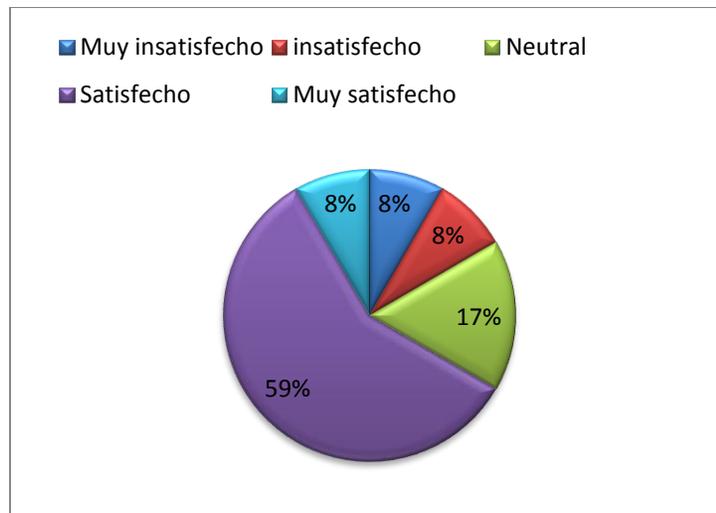


**Elaboración: Propia**

La mitad de los empleados de Neumática del Caribe Bucaramanga se encuentran satisfechos con respecto a la comunicación con su jefe, tan solo un 8% se encuentra insatisfecho con respecto a este tema.

Los resultados de la pregunta 3: La implicación de mi jefe/supervisor en mi carrera profesional se muestran a continuación en la gráfica 24.

**Gráfica 24. Distribución porcentual implicación de mi jefe/supervisor en mi carrera profesional**

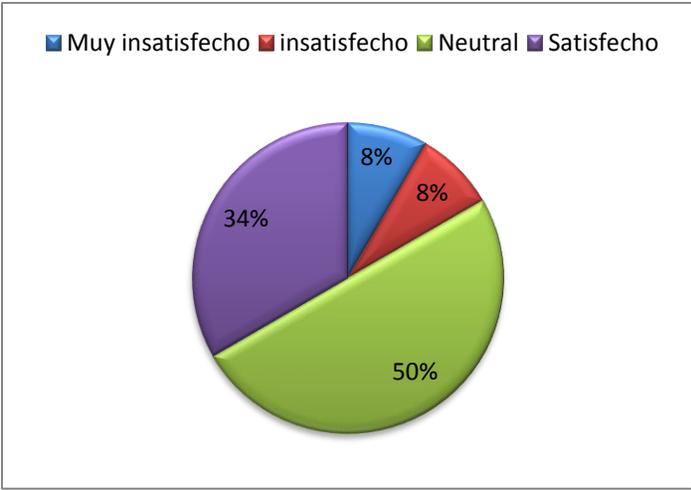


**Elaboración: Propia**

El 59% de los empleados encuestados se siente muy satisfecho con la implicación de su jefe/supervisor en su carrera profesional, ya que dentro de neumática del Caribe hay personal que se encuentra realizando sus estudios superiores, es de vital importancia que sus superiores apoyen este deseo de superación profesional.

Los resultados de la pregunta 4: Los conocimientos y aptitudes de mi jefe/supervisor se muestran a continuación en la gráfica 25.

**Gráfica 25. Distribución porcentual conocimientos y aptitudes de mi jefe/supervisor**

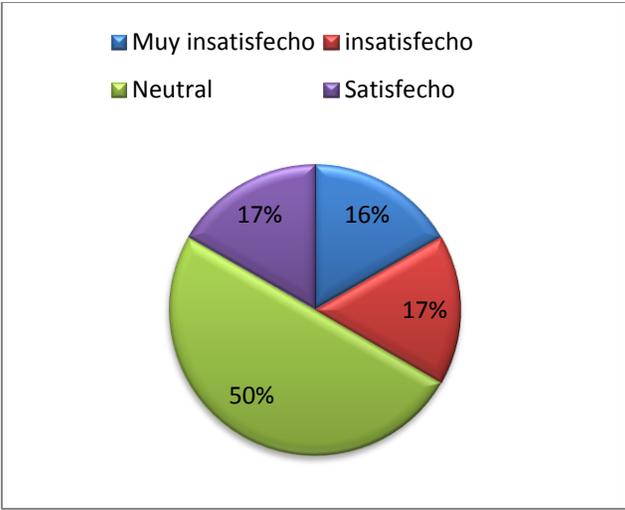


**Elaboración: Propia**

Para el 50% de los empleados de la compañía los conocimientos y aptitudes de su jefe/supervisor no son importantes, por lo cual le dieron una calificación de neutral a este ítem; sin embargo un 34% de los encuestados se encuentran satisfechos con el nivel de educación de sus jefes.

Los resultados de la pregunta 5: Reconocimiento recibido por parte de mi jefe/supervisor se muestran a continuación en la gráfica 26.

**Gráfica 26. Distribución porcentual reconocimiento recibido por parte de mi jefe/supervisor**

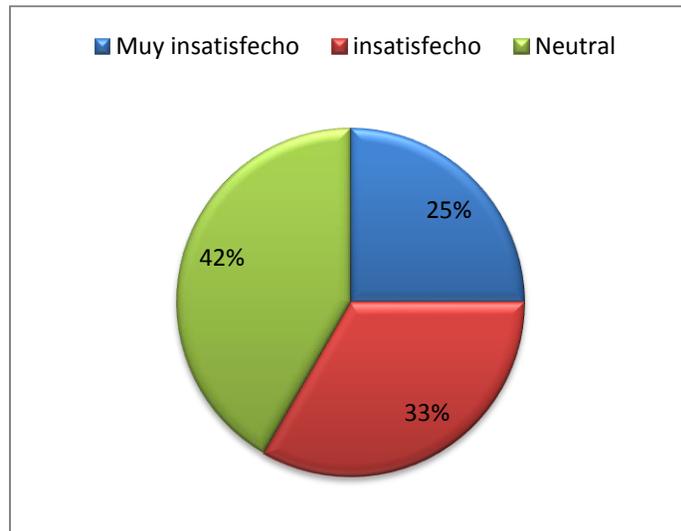


**Elaboración: Propia**

Con respecto al reconocimiento recibido por parte de sus superiores, un 16% de los empleados de Neumática del Caribe se siente muy insatisfecho, contra un 50% el cual es neutral con respecto a este tema.

Los resultados de la pregunta 6: Relación global con mi jefe/supervisor se muestran a continuación en la gráfica 27.

**Gráfica 27. Distribución porcentual relación global con mi jefe/supervisor**

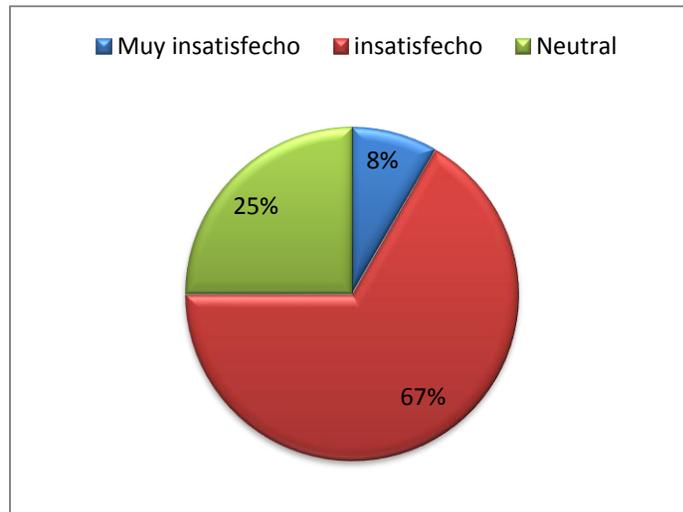


**Elaboración: Propia**

En Neumática del Caribe las relaciones con jefes/supervisores no son muy bien llevadas, esto se refleja en los resultados de esta encuesta, para la cual el 33% de los empleados se encuentra muy insatisfecho con la relación con su jefe.

Los resultados de la pregunta 7: Flexibilidad de horario se muestran a continuación en la gráfica 28.

**Gráfica 28. Distribución porcentual flexibilidad de horario**

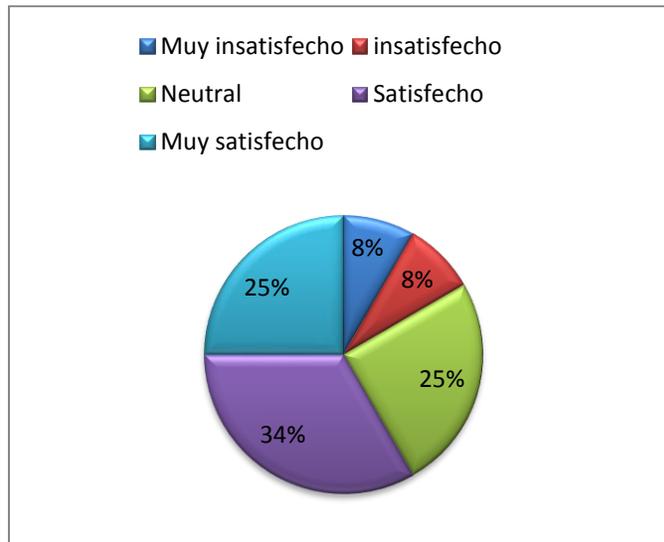


**Elaboración: Propia**

La flexibilidad de horario en Neumática del Caribe es un aspecto que se debe revisar con el coordinador de zona, debido a que un 67% del personal encuestado se encuentra insatisfecho con respecto a este tema.

Los resultados de la pregunta 8: Relación entre sueldo y resultados se muestran a continuación en la gráfica 29.

**Gráfica 29. Distribución porcentual relación entre sueldo y resultados**

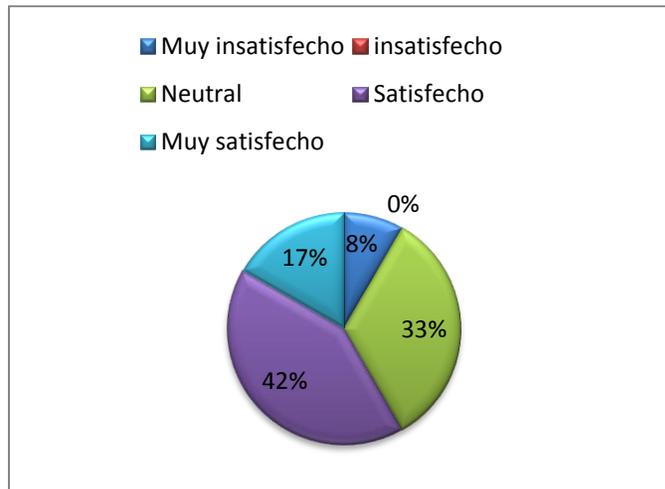


**Elaboración: Propia**

El 34% de los empleados de la compañía se encuentra satisfecho con la relación entre sueldo y resultados, cifra que no es muy alentadora, ya que un 25% manifiesta encontrarse muy insatisfecho con respecto a este tema, cuestión por la cual se sugiere hacer una revisión de los cargos.

Los resultados de la pregunta 9: Oportunidad de ascenso se muestran a continuación en la gráfica 30.

**Gráfica 30. Distribución porcentual oportunidad de ascenso**

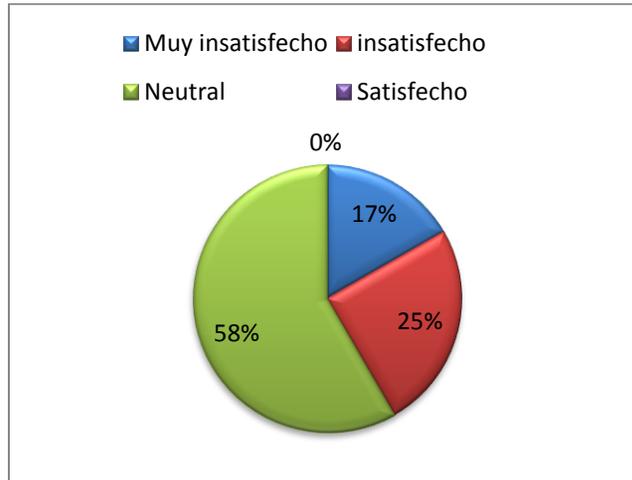


**Elaboración: Propia**

Con respecto a la oportunidad de ascenso de neumática del Caribe el 42% de los empleados de la compañía se encuentran satisfechos, gran parte del personal de la empresa ha ido creciendo con el paso de los años hasta obtener grandes oportunidades laborales dentro de la compañía.

Los resultados de la pregunta 10: Nivel de satisfacción con respecto al salario se muestran a continuación en la gráfica 31.

**Gráfica 31. Distribución porcentual salario**

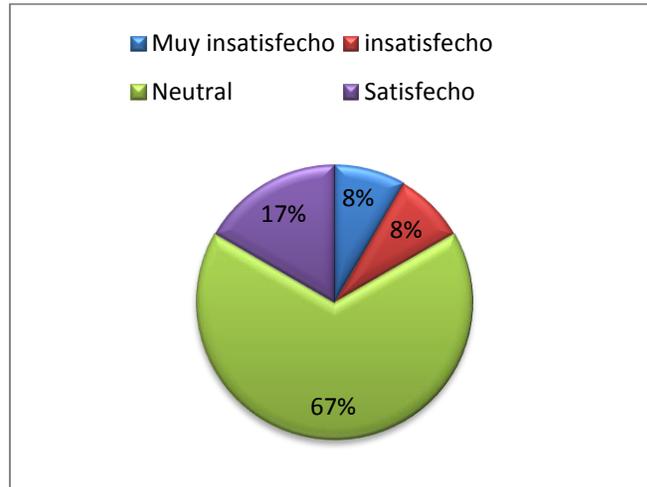


**Elaboración: Propia**

El 58% de los empleados de Neumática del Caribe es neutral frente al tema del salario, un 17% manifiesta encontrarse muy insatisfecho con éste y un 25% En el tema de insatisfecho, Por lo cual se debería revisar la retribución salarial de los empleados.

Los resultados de la pregunta 11: Seguridad en el trabajo se muestran a continuación en la gráfica 32.

**Gráfica 32. Distribución porcentual seguridad en el trabajo**

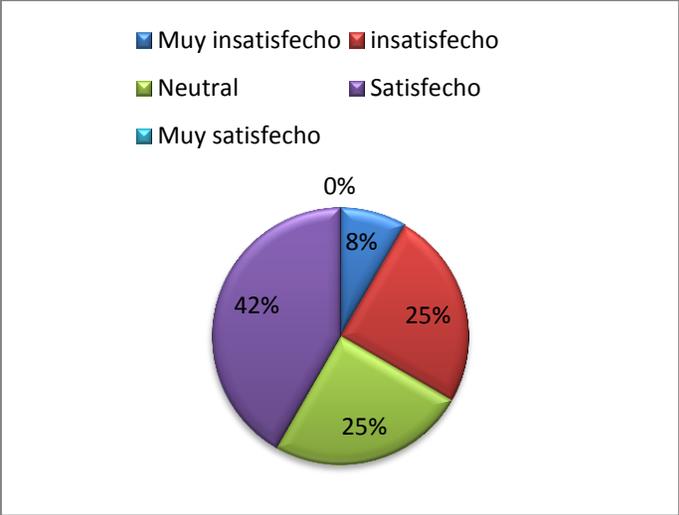


**Elaboración: Propia**

En el tema de la seguridad en el trabajo, el 67% de los empleados es neutral al referirse a este tema, un 8% se encuentra muy insatisfecho y un 17% insatisfecho, esto debido a que la compañía se encuentra ubicada frente a un estoraje lo cual se torna peligroso en días de lluvia.

Los resultados de la pregunta 12: Carga de trabajo se muestran a continuación en la gráfica 33.

**Gráfica 33. Carga de trabajo**

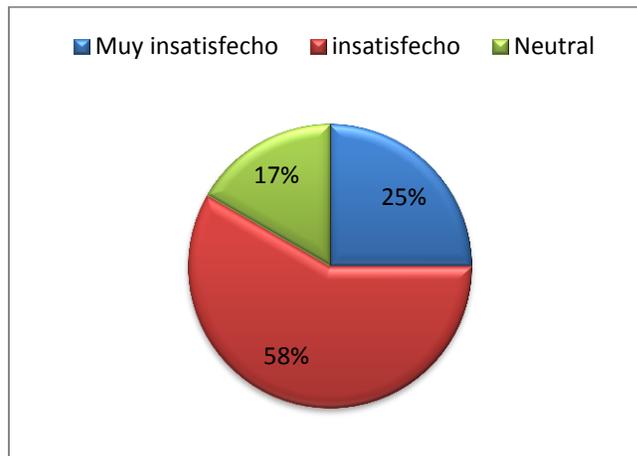


**Elaboración: Propia**

Un 42% de los empleados de la empresa manifiesta encontrarse satisfecho con respecto a la carga de trabajo que manejan diariamente en Neumática del Caribe.

Los resultados de la pregunta 13: Beneficios sociales se muestran a continuación en la gráfica 34.

**Gráfica 34. Distribución porcentual beneficios sociales**

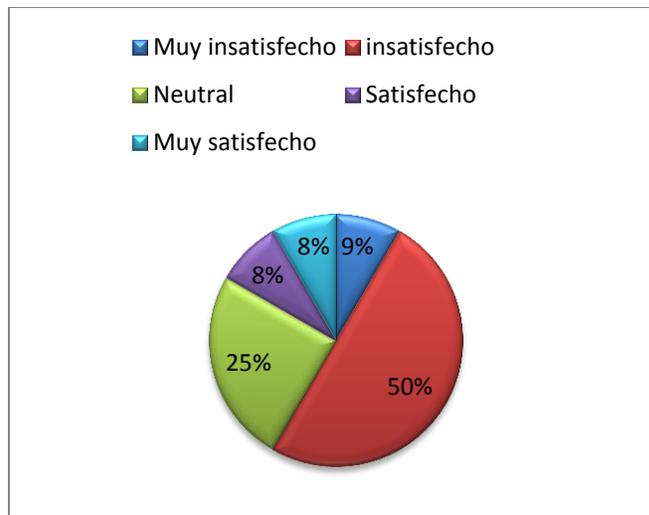


**Elaboración: Propia**

En el tema de beneficios sociales un 58% de los empleados se encuentran insatisfechos, este tema es de suma importancia para la empresa, debido a que un empleado insatisfecho no es igualmente productivo que un empleado satisfecho. Se sugiere a neumática del Caribe revisar esta temática con los empleados de la compañía.

Los resultados de la pregunta 14: Valore su nivel de satisfacción con respecto a las instalaciones de Neumática del Caribe se muestran a continuación en la gráfica 35.

**Gráfica 35. Distribución porcentual nivel satisfacción instalaciones**

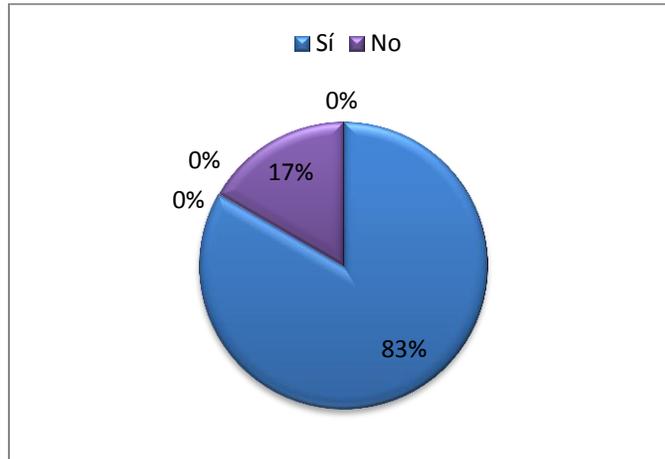


**Fuente: Propia**

El 50% de los empleados se encuentran insatisfechos con las instalaciones de la empresa, se presentan condiciones de humedad, Estoraques, mala ubicación de oficinas, insectos, entre otras que hacen que las condiciones de trabajo de los empleados no sean las mejores.

Los resultados de la pregunta 15: ¿En las labores que usted desarrolla a diario, se encuentra expuesto a riesgos? se muestran a continuación en la gráfica 36.

**Gráfica 36. Distribución porcentual exposición a riesgos**

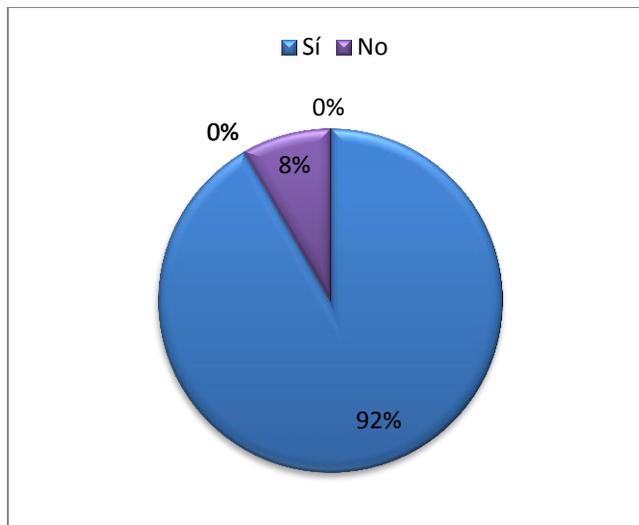


**Elaboración: Propia**

El 83% de los empleados de la empresa se encuentran expuestos a riesgos diariamente, principalmente por las condiciones de las oficinas de la empresa y porque deben realizar trabajos en otras empresas de la ciudad y el departamento.

Los resultados de la pregunta 16: ¿Tiene usted algún tipo de inconveniente con alguno de los empleados de la compañía? se muestran a continuación en la gráfica 37.

**Gráfica 37. Distribución porcentual inconvenientes empleados**

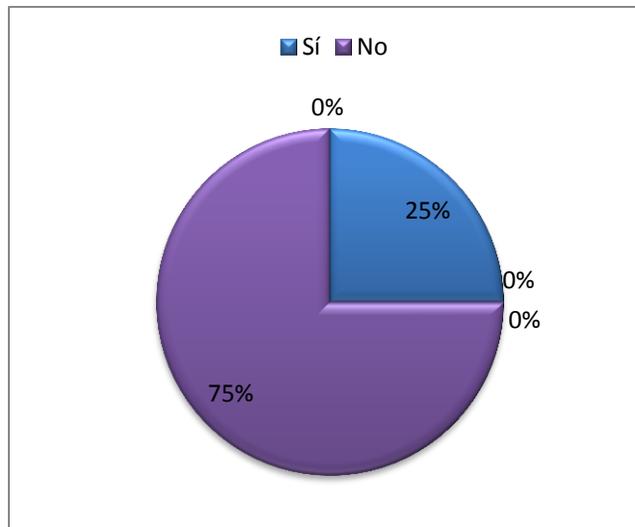


**Elaboración: Propia**

El 92% de los empleados de Neumática del Caribe manifiesta tener algún tipo de inconveniente con algún empleado de la compañía, las relaciones laborales no son muy amenas, por lo cual se deben realizar actividades de integración para que el personal supere estos inconvenientes.

Los resultados de la pregunta 17: Si se presenta algún problema en su trabajo ¿Hay alguna persona a parte de su jefe con la que pueda hablar? se muestran a continuación en la gráfica 38.

**Gráfica 38: Distribución porcentual comunicación**



**Elaboración: Propia**

En esta pregunta volvemos a ver la situación anterior, la falta de comunicación entre el personal de la empresa es un aspecto que se debe trabajar, el 75% de los empleados manifiesta no tener otra persona a parte de su jefe con la cual pueda solucionar problemas laborales

### **7.5.3 Evaluación de proveedores**

Como plan de acción originado de un producto no conforme con un proveedor, se vio la necesidad de realizar la capacitación sobre el procedimiento de evaluación y selección de proveedores, realizar la base de datos y poner en marcha el cumplimiento del procedimiento. Para esto, se tomo el formato utilizado en la sucursal principal para hacer el diagnostico inicial de cada uno de los proveedores de la compañía. En el anexo L se encuentra dicho formato, el cual contempla una valoración con respecto al servicio prestado por el proveedor, cumplimiento de

tiempo de entrega, calidad y salud ocupacional, entre otros los cuales se tendrán en cuenta para determinar si es un proveedor preferencial y se va a incluir en la base de datos de proveedores de la empresa.

#### **7.5.4 Actualización base de datos**

Otra medida de implementación que se tuvo en cuenta en Neumática del Caribe Bucaramanga, fue la actualización de la base de datos de calidad del año 2011. Al momento de comenzar este proyecto, se encontró gran cantidad de procesos abiertos, No Conformidades, PNC, QYR, con los cuales se realizó una especie de auditoría interna, liderada por el comité de calidad de la sucursal, en la cual se propuso con cada uno de los empleados responsables de estos procesos a reunir toda la información y documentación necesaria para cerrar dichos procesos, y así mismo generar los planes de acción pertinentes para que este tipo de sucesos no se volvieran a repetir. En el anexo M encontramos unas imágenes en las cuales se puede observar la base de datos actualizada.

## 8. MEJORA CONTINUA

Después de haber culminado este proyecto de grado en la empresa Neumática del Caribe Bucaramanga, hay varios aspectos por resaltar para que la Documentación e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad sea un proceso continuo. Como primera medida, se debe mantener el personal idóneo y adecuado para la coordinación de calidad en la sucursal, así como el apoyo incondicional de la sede principal de la empresa que es de vital importancia para este proceso. Una auditoría interna encabezada por la jefe de calidad de Barranquilla, Erika Donado, así como una visita del Gerente General de la empresa, Don Martín Roldán, son puntos importantes, ya que hay aspectos como las condiciones de infraestructura y ambiente laboral que se deben tratar con la gerencia general de la compañía, si se quiere llegar a la certificación ISO 9001:2008.

Respondiendo a la pregunta de investigación planteada al inicio de este proyecto, se puede decir que los efectos que trae este proceso de implementación para Neumática del Caribe son positivos, ya que esto se ha traducido en la satisfacción de los clientes, los cuales desde el inicio de este proceso han manifestado que con el departamento de calidad sienten un apoyo en el momento de expresar sus dudas, inquietudes o inconformidades. Igualmente la estandarización de procesos y procedimientos hace que el trabajo de cada uno de los empleados de la compañía sea más eficaz y eficiente, lo que traduce una mayor rentabilidad para Neumática del Caribe. Aunque aún quedan detalles por efectuar y coordinar, como la adecuación de las instalaciones, entre otras, la documentación e implementación del sistema de gestión de calidad generó en la compañía un cambio en la cultura organizacional que conlleva a mejores resultados de parte de cada uno de los integrantes de la organización.

## 9. CONCLUSIONES

- Después de haber realizado el diagnóstico inicial sobre el cumplimiento de la norma en Neumática del Caribe Bucaramanga, se puede concluir que la empresa al iniciar el proyecto cumplía con el 50% de los ítems mencionados en la norma.
- El cronograma de capacitaciones desarrollado, tuvo gran acogida entre el personal de la compañía, ya que la gran mayoría no conocía los procedimientos ni formatos pertenecientes al sistema de gestión de calidad.
- Con la culminación de este proyecto se puede concluir que se cumplieron en su totalidad objetivos propuestos, los cuales consistían principalmente en generar una conciencia enfocada a la calidad entre los empleados de la organización.
- Fue efectivo el apoyo brindado en el área de calidad, ante los requerimientos que la empresa tenía en este tema, debido a que no existía una organización de los documentos existentes ni un enfoque claro hacia donde se dirigía la empresa en el tema de calidad.
- En la fase de sensibilización de personal, se logró dar a conocer los procedimientos, formatos, manuales exigidos por la norma, para su uso y aplicación, así como la creación de una cultura enfocada en la calidad.
- Se evidencia una mejora con respecto a la satisfacción de los clientes, ya que la creación del departamento de calidad genera en ellos un respaldo y una confianza al momento de presentar una inconformidad con respecto al servicio.

- A partir de la revisión integral llevada a cabo por el comité de calidad, se logró diseñar y documentar el manual de calidad, así como también la revisión de procesos, documentos y formatos.

## 10.RECOMENDACIONES

- Si la empresa quiere mejorar sus procesos y ofrecer un servicio de calidad conforme a las expectativas de los clientes, debe mantener el departamento de calidad con el fin de velar por el cumplimiento de cada uno de los procedimientos y la mejora continua del servicios
- Las auditorías tanto internas como externas, son un proceso de apoyo que permite verificar las falencias que hay en el sistema de gestión de calidad, por lo cual para el próximo año la empresa debería programar dichas auditorias para que de esta manera se preparen para una futura certificación.
- Cumplir los cronogramas de capacitación al personal, ya que estos son los que permiten que los empleados mantengan una cultura enfocada a la calidad
- La gerencia general de la empresa, debe manifestar de una manera más clara y fuerte su compromiso con el crecimiento y evolución de la sucursal, en cuanto a gestión de recursos se refiere, ya que con un mejor ambiente de trabajo se puede ser más productivo y los resultados se verán reflejados en la satisfacción de los clientes.
- Se debe trabajar conjuntamente con las otras sedes de Neumática del Caribe (Cali, Medellín, Cartagena, Bogotá) para fortalecer y unificar el Sistema de Gestión de Calidad.

## BIBLIOGRAFIA

- PÉREZ, Pastor Emilio y MÚNERA, Francisco. Reflexiones para implementar un Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria. Universidad Cooperativa de Colombia, primera edición, Bogotá, 2007
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION. Sistemas de gestión de la calidad, requisitos. Requisitos de la documentación. Versión 2008
- IZAR, Juan Manuel y GÓNZALEZ, Jorge Horacio, “Las 7 herramientas básicas de la calidad: descripción de las 7 herramientas estadísticas para mejorar la calidad y aumentar la productividad”, UASLP, 2004
- HOYOS TORRES, William. La Ingeniería Industrial aplicada a la calidad de las empresas. Primera Edición. Bucaramanga, 2006. Universidad Pontificia Bolivariana.
- SERVAT, Alberto Alexander. Calidad: Metodología para documentar el ISO 9001:2000: Editorial Pearson Education, 2005, 200 p.
- BERTRAND L. Hansen. Control de calidad: Teoría y aplicaciones. Madrid, Prentice Hall; 1999, 16 p.

## WEBGRAFIA

- YÁÑEZ, Carlo M. Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO.  
<http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>
- Universidad de las Américas Puebla.  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/barroeta\\_n\\_c/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barroeta_n_c/capitulo2.pdf)
- Grupo MDC [www.grupomdc.com](http://www.grupomdc.com)

## ANEXO A. CUADRO DE DIAGNÓSTICO INICIAL

<b>DIAGNÓSTICO INICIAL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
<b>0=No cumple; 1=cumple parcialmente; 2=Si cumple</b>		
<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>4. Sistema de gestión de la calidad</b>		
<b>4.1 Requisitos generales</b>		
La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional	1	
Se deben determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización	1	
Se debe determinar la secuencia e interacción de los procesos	1	
Se deben determinar los criterios y métodos para asegurar que los procesos sean eficaces	1	
Se debe asegurar la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos	1	
Se debe realizar seguimiento, medición cuando sea aplicable y el análisis de los procesos	1	
Se deben implementar acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos	1	
La organización debe controlar los procesos que decida contratar externamente y debe definir el tipo y grado de control a aplicar	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	

<b>4.2 Requisitos de la documentación</b>		
<b>4.2.1 Generalidades</b>		
Se debe tener una política de calidad documentada	1	Se debe revisar la política de calidad
Deben existir objetivos de calidad	1	Se deben revisar los objetivos de calidad
Debe existir un manual de calidad	1	
Se deben documentar los procedimientos mandatorios y los registros que requiere la norma ISO 9001:2008	2	
Deben existir documentos y registros que soporten la planificación, operación y control de los procesos, de acuerdo a lo que la organización determine.	2	
<b>Total Obtenido</b>	<b>70%</b>	
<b>4.2.2 Manual de calidad</b>		
El manual de calidad debe incluir el alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier numeral	1	
Debe contener los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o referencia a éstos	1	Se deben adaptar los procedimientos a la sede
Debe tener una descripción de la interacción de los procesos del sistema de gestión de la calidad	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>4.2.3 Control de los documentos</b>		
Debe establecerse un procedimiento documentado	1	

Dentro del procedimiento documentado del control de documentos se debe contemplar la forma de aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión	1	
Se deben revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente	1	
Se debe asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión vigente de los documentos	1	
Se debe asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso	1	
Los documentos deben permanecer legibles y fácilmente identificables	2	
Se debe asegurar que los documentos de origen externo, que son necesarios para la planificación y la operación del SGC se identifican y se controla su distribución	2	
Se debe prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos. Se les aplica algún tipo de identificación en cualquier caso que de deban mantener	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>62,50%</b>	
<b>4.2.4 Control de los registros</b>		
Los registros se deben establecer y mantener para proporcionar evidencia de la ejecución de actividades que contribuyan a la operación eficaz del sistema de gestión de calidad	2	
Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables	2	

Debe documentarse un procedimiento de control de registros en el que se definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, la retención y disposición de los registros	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>83%</b>	
<b>5. Responsabilidad de la dirección</b>		
<b>5.1 Compromiso con la dirección</b>		
La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia	1	
La alta dirección debe comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios	1	
La alta dirección debe establecer la política de calidad	1	
La alta dirección debe asegurar que se establecen los objetivos de calidad	1	
Se deben llevar a cabo las revisiones por la dirección	2	
la alta dirección debe asegurar la disponibilidad de recursos	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>58,30%</b>	
<b>5.2 enfoque al cliente</b>		
La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>5.3 Política de la calidad</b>		
La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad es adecuada al propósito de la organización	1	

Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	1	
Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad	1	
Es comunicada y entendida dentro de la organización	1	
Es revisada para su continua adecuación	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>5.4 Planificación</b>		
<b>5.4.1 Objetivos de la calidad</b>		
La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de calidad se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad</b>		
La alta dirección debe asegurarse de que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad	1	
Que se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en este	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>		
<b>5.5.1 Responsabilidad y autoridad</b>		
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y don comunicadas dentro de la organización	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	

<b>5.5.2 Representante de la dirección</b>		
La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades debe tener la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se establecen, implementan y mantiene los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad	1	
Debe informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora	1	
Debe asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>5.5.3 Comunicación interna</b>		
La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>5.6 Revisión por la dirección</b>		
<b>5.6.1 Generalidades</b>		
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad	1	
Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>5.6.2 información de entrada para la revisión</b>		

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir los resultados de auditorías	1	
Debe incluir la retroalimentación del cliente	2	Encuestas de satisfacción de clientes
Debe incluir el desempeño de los procesos y la conformidad del producto	1	
Debe incluir el estado de las acciones correctivas y preventivas	1	
Debe incluir las acciones de seguimiento de las revisiones por la dirección previas	1	
Debe incluir los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad	1	
Debe incluir las recomendaciones para la mejora	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>57%</b>	
<b>5.6.3 Resultados de la revisión</b>		
Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia el sistema de gestión de la calidad y sus procesos	1	
Deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente	1	
Deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>6. Gestión de los recursos</b>		
<b>6.1 Provisión de recursos</b>		
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia	1	Poco aporta la organización para la implementación del SGC

Debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>6.2 Recursos humanos</b>		
<b>6.2.1 Generalidades</b>		
El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia</b>		
La organización debe determinar las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto	1	
La organización debe, cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria	1	
La organización debe evaluar la eficacia en las acciones tomadas	1	
La organización debe asegurarse e que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad	1	
La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación habilidades y experiencia	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>6.3 Infraestructura</b>		
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto	1	

Edificio, espacios de trabajo y servicios asociados	1	
Equipo para los procesos (tanto hardware como software)	1	
Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información)	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>		
La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>7. Realización del producto</b>		
<b>7.1 Planificación de la realización del producto</b>		
La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad	1	
Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto	1	
Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto	1	
Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo	1	

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia e que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b>		
<b>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto</b>		
La organización debe determinar los requisitos especificados por el cliente incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma	1	
La organización debe determinar los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando sea conocido	1	
La organización debe determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicados al producto	1	
La organización debe determinar cualquier requisito adicional que la organización considere necesario	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto</b>		
La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente	1	
La organización debe asegurarse de que están definidos los requisitos del producto	1	
La organización debe asegurarse de que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	1	

La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>		
La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la información sobre el producto	1	
Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones	1	
La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>7.3 Diseño y desarrollo</b>		
<b>Exclusión</b>		
<b>7.4 Compras</b>		
<b>7.4.1 Proceso de compras</b>		
La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados	1	
La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>7.4.2 Información de las compras</b>		
La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos	1	
Debe incluir los requisitos para la calificación del personal	1	
Debe incluir los requisitos del sistema de gestión de la calidad	1	

<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>7.4.3 Verificación de los productos comprados</b>		
La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>7.5 Producción y prestación del servicio</b>		
<b>7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio</b>		
La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir la disponibilidad de información que describa las características del producto	1	
Debe incluir la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario	1	
Debe incluir el uso del equipo apropiado	1	
Debe incluir la disponibilidad la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición	1	
Debe incluir la implementación del seguimiento y de la medición	1	
Debe incluir la implementación a través de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</b>		
La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación de servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y como consecuencia las diferencias aparecen únicamente después de que el producto está siendo utilizado o se haya prestado el servicio	1	

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos	1	
La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo la aprobación de los equipos y la calificación del personal	1	
La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo el uso de métodos y procedimientos específicos	1	
La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo los requisitos de los registros	1	
La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo la revalidación	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>7.5.3 Identificación y trazabilidad</b>		
Cuando sea apropiado la organización debe identificar el producto por medios adecuados a través de toda la realización del producto	1	
La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto	1	
Cuando la trazabilidad sea un requisito la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>		
La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma	2	

<b>Total Obtenido</b>	<b>100%</b>	
<b>7.5.5 Preservación del producto</b>		
La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos	2	
<b>Total Obtenido</b>	<b>100%</b>	
<b>7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición</b>		
<b>Exclusión</b>		
<b>8. Medición, análisis y mejora</b>		
<b>8.1 Generalidades</b>		
La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento , medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto	1	
La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento , medición, análisis y mejora necesarios para asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad	1	
La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento , medición, análisis y mejora necesarios para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>8.2 Seguimiento y medición</b>		
<b>8.2.1 Satisfacción del cliente</b>		
Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.	2	

<b>Total Obtenido</b>	<b>100%</b>	
<b>8.2.2 Auditoría interna</b>		
La organización debe llevar a cabo auditorías a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz	1	
Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas	1	
Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías establecer los registros e informar de los resultados	1	
Se deben mantener registros de las auditorías y sus resultados	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</b>		
La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>8.2.4 Seguimiento y medición del producto</b>		
La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo	1	
Los registros deben indicar la persona que autoriza la liberación del producto al	2	

cliente		
La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y cuando corresponda por el cliente	2	
<b>Total Obtenido</b>	<b>83,33%</b>	
<b>8.3 Control del producto no conforme</b>		
La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados	1	
Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.	1	Adaptar procedimiento de producto no conforme
La organización debe tratar los productos no conformes tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada	2	
La organización debe tratar los productos no conformes autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente o por el cliente	2	
La organización debe tratar los productos no conformes tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente	2	
La organización debe tratar los productos no conformes tomando acciones apropiadas a los efectos de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya haya comenzado su uso	2	
Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido	2	

<b>Total Obtenido</b>	<b>85,70%</b>	
<b>8.4 Análisis de datos</b>		
La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad	1	
El análisis de datos debe proporcionar información sobre la satisfacción del cliente	2	
El análisis de datos debe proporcionar información sobre la conformidad con los requisitos del producto	2	Encuestas de satisfacción de clientes
El análisis de datos debe proporcionar información sobre las características y tendencias de los procesos y los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo las acciones preventivas	2	
El análisis de datos debe proporcionar información sobre los proveedores	2	Evaluación de proveedores
<b>Total Obtenido</b>	<b>90%</b>	
<b>8.5 Mejora</b>		
<b>8.5.1 Mejora continua</b>		
La organización debe mejorar continuamente la eficacia el sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>8.5.2 Acción correctiva</b>		

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas	1	
Debe establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar las no conformidades	1	
Debe establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las causas de las no conformidades	1	
Debe establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir	1	
Debe establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias	1	
Debe establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas	1	
Debe establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	
<b>8.5.3 Acción preventiva</b>		
La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales	1	
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas.	1	
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades	1	

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias	1	
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas	1	
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas	1	
<b>Total Obtenido</b>	<b>50%</b>	

## ANEXO B. REGISTRO FOTOGRÁFICO Y CERTIFICADO CAPACITACIÓN SGC





NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A.

FPSP-06-04/ Rev.0

### CAPACITACION COLECTIVA

#### INFORMACION DE LA CAPACITACION

Fecha ejecución: 18 Noviembre 2011 Intensidad Horaria: 40 mins.

Tema: Sistema de gestión de calidad S6C.

#### INFORMACION DE LOS EMPLEADOS

NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
Manuy Bacarco	63481539 D/manga	Oficio Varío	
Carmelys B.D.	1065562315 U/pr	Asesora postventa	(Carmelys B.D.)
Ana Roc Castellanos S	63543334 D/manga	Secretaria	
Juliana Mantilla	109592817 Grn	Asesor	
Judy A. Suerro Prada	13862113 D/manga	Asesor Ind y Servicio	
Jaibe Luis Penaranda	91 505 996	Mensajero	
Rodolfo Rodriguez	72'183.469	Jefe de servicio	

El presente certificado se expide en la fecha: 18 Noviembre 2011

Valery García N.  
INSTRUCTOR



NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A.

FPSP-06-04/ Rev.0

### CAPACITACION COLECTIVA

#### INFORMACION DE LA CAPACITACION

Fecha ejecución: 12 diciembre 2011 Intensidad Horaria: 30 mins  
Tema: sistema de gestión de calidad.

#### INFORMACION DE LOS EMPLEADOS

NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
FERNELYS POCHICO.	7602324	tecnico construcciones	Fernelys Pochico
German Andres Rojas G.	1098702179	Ayudante taller	German Rojas
Omar H. Leon	13721402	Tecnico Industria	Omar Leon
Edwin A. Cumacho G.	88261927	Tec. Industrial	Edwin Cumacho

El presente certificado se expide en la fecha: 12 diciembre 2011

Valery Garcia N.  
INSTRUCTOR



NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A.

FPSP-06-04/ Rev.0

### CAPACITACION COLECTIVA

#### INFORMACION DE LA CAPACITACION

Fecha ejecución: 16 Diciembre 2011 Intensidad Horaria: 40 mins  
Tema: Producto no conforme- Procedimiento y Formato

#### INFORMACION DE LOS EMPLEADOS

NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
Hermelys B. J.	10655623150/pt	Asesora Portuaria	Hermelys B.
Edwin A. Comacho G	88'261927	Tec. Industria	Edwin
Juliana Mantilla Mantilla	1095927817 Girón	Asesora Portuaria	Juliana
German D. Andres Rojas Lopez	1049702179 Omar	Ayudante Taller	German
FERNELYS PACHECO	7602324	Tecnico Construcción	Fernelys
Omar H. Lees	13'721.402	Tecnico Industria	Omar Lees

El presente certificado se expide en la fecha: 16 Diciembre 2011

Valery Gorúa N.  
INSTRUCTOR

Vigente a partir de 18/04/02

## ANEXO C. CERTIFICADOS CAPACITACIONES



NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A.

### CAPACITACION COLECTIVA

FPSP-06-04/ Rev. 0

**INFORMACION DE LA CAPACITACION**

Fecha ejecución: 28 Noviembre 2011 Intensidad Horaria: 40 min.  
 Tema: Entrega y Registro de garantías Dorsal y Lungung.

**INFORMACION DE LOS EMPLEADOS**

NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
Rodolfo Rodriguez	72'183.469.	Jefe de Servicio	<i>[Handwritten Signature]</i>
Juliana Mantilla	1.095.927.817	Asesor Post-Venta	<i>[Handwritten Signature]</i>
Valery García N	109867 381	Practicante Calidad	<i>[Handwritten Signature]</i>
<b>Fernelys Barro</b>	<b>1065562315</b>	<b>Asesor Postventa</b>	<b><i>[Handwritten Signature]</i></b>
FERNELYS M. PACHECO.	7602324	FERNELYS PACHECO.	<i>[Handwritten Signature]</i>
<i>[Faded Name]</i>	<i>[Faded ID]</i>	<i>[Faded Title]</i>	<i>[Faded Signature]</i>

El presente certificado se expide en la fecha : 28 Nov 2011

*[Handwritten Signature]*

INSTRUCTOR



NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A.

### CAPACITACION COLECTIVA

FPSP-06-04/ Rev.0

#### INFORMACION DE LA CAPACITACION

Fecha ejecución: 6 diciembre 2011 Intensidad Horaria: 1:15 horas.

Tema: Procedimiento de compras a identificación de necesidad.

#### INFORMACION DE LOS EMPLEADOS

NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
Rodolfo Rodriguez	72'183'469	Seefe Servicio	
Valery Garcia N	1098672381	practicante calidad	Valery Garcia N.
Hermelys Bermudez	1065562315 vlp	Profesora Postventa	Hermelys B.
Juliana Manilla M.	10915927-817 Gvón	Asesor Post venta	
Fernando Pacheco	7602329	Tecnico	Fernando Pacheco
Andy A. Suarez Trujillo	13862113 B/y	Asesor Indust y S.	
Jorge Luis Pizaranda	91 505 996	Mensajero	
Amelita Castellanos Soto	63543334	Asistente Admin.	

El presente certificado se expide en la fecha: 6 diciembre 2011

INSTRUCTOR

Vigente a partir de 18/04/02



CAPACITACION COLECTIVA

FPSP-06-04/ Rev.0

INFORMACION DE LA CAPACITACION

Fecha ejecución: 13 diciembre 2011 Intensidad Horaria: 30 min 5  
Tema: Evaluación y selección de proveedores.

INFORMACION DE LOS EMPLEADOS

NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
Johana Manilla	1095927817 Girón	Asesor post venta	<i>Johana Manilla</i>
Jorge Luis Tenoranda	91 505 976	Mensajero	<i>Jorge Luis Tenoranda</i>
German Andres Rojas Lopez	1098702179	Ayudante taller	<i>German Rojas</i>
Andrés Adella	63543334	Asistente agua	<i>Andrés Adella</i>
Comelys P.D.	1065562315	Asesor Post	<i>Comelys P.D.</i>
Jeely A. Sierra Trada	13862113	Asesor Industrial	<i>Jeely A. Sierra Trada</i>

El presente certificado se expide en la fecha: 13 diciembre 2011

Valery García N.  
INSTRUCTOR

Vigente a partir de 18/04/02



NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A.

### CAPACITACION COLECTIVA

FPSP-06-04/ Rev.0

#### INFORMACION DE LA CAPACITACION

Fecha ejecución: 3 de Agosto Intensidad Horaria: \_\_\_\_\_

Tema: Procedimiento de Ventas o identificación de la necesidad del cliente

#### INFORMACION DE LOS EMPLEADOS

NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
Valery García N	1098072381	Practicante Calidad	Valery García N.
<del>Maximo E. Allo Q. Al</del>	<del>1098667576</del>	<del>Tec. construcciones</del>	<del>[Firma]</del>
Nancy Bacarez	63481537	Ofic. Ventas	[Firma]

El presente certificado se expide en la fecha: \_\_\_\_\_

Camelito B. / B. B. B.  
INSTRUCTOR

Vigente a partir de 18/04/02

## ANEXO D. RE INDUCCIÓN DE CALIDAD



**INE**  
INSTITUTO NORMATIVO DEL CARIBE S.A.

FPSP-05-05 / Rev.0

### ACTA DE ORIENTACION

Empleado:	Cargo:
Ciudad:	Fecha:
	<b>SI</b> <b>NO</b>
1. Dió a conocer la Misión de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Dió a conocer la Visión de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Dió a conocer la Política de Calidad de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Dió a conocer el Organigrama de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Dió a conocer el Reglamento Interno de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Dió a conocer las instalaciones de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>
7. Presentó al empleado los demás funcionarios de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>
8. Entregó copia de documentos? Indique cuáles:	<input checked="" type="checkbox"/>
Documentos entregados: <i>organigrama, política de calidad, visión, misión</i>	

Fernando Pacheco  
Firma empleado

Valery García N.  
Firma Instructor



### ACTA DE ORIENTACION

Empleado: <u>Hamelys Brumudez L.</u>	Cargo: <u>Asesora Post. Venta</u>
Ciudad: <u>Bucaramanga</u>	Fecha: <u>15 Dic 2011</u>
1. Dió a conocer la Misión de la compañía?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2. Dió a conocer la Visión de la compañía?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3. Dió a conocer la Política de Calidad de la compañía?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4. Dió a conocer el Organigrama de la compañía?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5. Dió a conocer el Reglamento Interno de la compañía?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
6. Dió a conocer las instalaciones de la compañía?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
7. Presentó al empleado los demás funcionarios de la compañía?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8. Entregó copia de documentos? Indique cuáles:	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Documentos entregados: <u>Misión - Visión - Política de P. Organigrama</u>	

Hamelys B.  
Firma empleado

Valery Corrao N.  
Firma Instructor



ACTA DE ORIENTACION

Empleado: <u>Edwin A. Lopez Canache G.</u>	Cargo: <u>Tec. Industrias</u>		
Ciudad: <u>Barracacanga</u>	Fecha: <u>15-12-2011</u>		
		SI	NO
1. Dió a conocer la Misión de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
2. Dió a conocer la Visión de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
3. Dió a conocer la Política de Calidad de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
4. Dió a conocer el Organigrama de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
5. Dió a conocer el Reglamento Interno de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
6. Dió a conocer las instalaciones de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
7. Presentó al empleado los demás funcionarios de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
8. Entregó copia de documentos? Indique cuáles:		<input checked="" type="checkbox"/>	
Documentos entregados: <u>MISION, VISION, POLITICA DE CALIDAD, ORGANIGRAMA.</u>			

Edwin A. Lopez Canache G.

Firma empleado

Valery Carón N.

Firma Instructor



### ACTA DE ORIENTACION

Empleado: <u>Angie Vera Castellanos Soto</u>	Cargo: <u>Asistente Alca</u>
Ciudad: <u>Guayaquil</u>	Fecha: <u>15-12-11</u>
1. Dio a conocer la Misión de la compañía?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2. Dio a conocer la Visión de la compañía?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3. Dio a conocer la Política de Calidad de la compañía?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4. Dio a conocer el Organigrama de la compañía?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5. Dio a conocer el Reglamento Interno de la compañía?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
6. Dio a conocer las instalaciones de la compañía?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
7. Presentó al empleado los demás funcionarios de la compañía?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8. Entregó copia de documentos? Indique cuáles:	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Documentos entregados: <u>Misión, visión, política de calidad, organigrama ordenamiento...</u>	

[Firma]  
Firma empleado

Valery García N.  
Firma Instructor



FPSP-05-05 / Rev 0

### ACTA DE ORIENTACION

Empleado: <u>JULIANA MANTILLA</u>	Cargo: <u>Asesor Post-Venta</u>	
Ciudad: <u>GIRON</u>	Fecha: <u>15-Dic-2011</u>	
	SI NO	
1. Dió a conocer la Misión de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Dió a conocer la Visión de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Dió a conocer la Política de Calidad de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Dió a conocer el Organigrama de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Dió a conocer el Reglamento Interno de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Dió a conocer las instalaciones de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Presentó al empleado los demás funcionarios de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Entregó copia de documentos? Indique cuáles:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Documentos entregados: <u>MISION, VISION, POLITICAS, Y ORGANIGRAMA</u>		

[Firma]  
Firma empleado

[Firma]  
Firma Instructor



## ACTA DE ORIENTACION

Empleado: <u>Jorge Luis Peraranda Oyarce</u>		Cargo: <u>Mensajero</u>	
Ciudad: <u>Giron</u>		Fecha: <u>5-Dic-2011</u>	
		SI	NO
1. Dio a conocer la Misión de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
2. Dio a conocer la Visión de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
3. Dio a conocer la Política de Calidad de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
4. Dio a conocer el Organigrama de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
5. Dio a conocer el Reglamento Interno de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
6. Dio a conocer las instalaciones de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
7. Presentó al empleado los demás funcionarios de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
8. Entregó copias de documentos? Indique cuáles:		<input checked="" type="checkbox"/>	
Documentos entregados: <u>Misión, Visión, organigrama, Políticas</u>			

Jorge Luis Peraranda  
Firma empleado

Valery Corrao N  
Firma Instructor



### ACTA DE ORIENTACION

Empleado: <i>Ortiz Humberto Luis Gomez</i>	Cargo: <i>Tecnico Instalacion</i>	
Ciudad: <i>Bucaramanga</i>	Fecha: <i>15-12-11</i>	
	SI	NO
1. Dio a conocer la Misión de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>	
2. Dio a conocer la Visión de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>	
3. Dio a conocer la Política de Calidad de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>	
4. Dio a conocer el Organigrama de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>	
5. Dio a conocer el Reglamento Interno de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>	
6. Dio a conocer las instalaciones de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>	
7. Presentó al empleado los demás funcionarios de la compañía?	<input checked="" type="checkbox"/>	
8. Entregó copia de documentos? Indique cuáles:	<input checked="" type="checkbox"/>	
Documentos entregados: <i>- M. 02.05 - Q. 02.07 - Política de calidad - Organigrama</i>		

*[Firma]*  
Firma empleado

*[Firma]*  
Firma Instructor



### ACTA DE ORIENTACION

Empleado:	<i>Judy A. Rivera Fajardo</i>	Cargo:	<i>Asesor Administrativo</i>
Ciudad:	<i>Cajunigues</i>	Fecha:	<i>15 Dic 2011</i>
		SI	NO
1. Dio a conocer la Misión de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Dio a conocer la Visión de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Dio a conocer la Política de Calidad de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Dio a conocer el Organigrama de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Dio a conocer el Reglamento Interno de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Dio a conocer las instalaciones de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Presentó al empleado los demás funcionarios de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Entregó copia de documentos? Indique cuáles:	<i>Documentos entregados: Visión, Misión, Política de Calidad y Organigrama.</i>		

  
Firma empleado

  
Firma Instructor



FPSP-05-05 / Rev 0

### ACTA DE ORIENTACION

Empleado: <u>German Andres Rojas Lopez</u>		Cargo: <u>Apudante Taller</u>	
Ciudad: <u>Dikaramanga</u>		Fecha:	
		SI	NO
1. Dio a conocer la Misión de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
2. Dio a conocer la Visión de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
3. Dio a conocer la Política de Calidad de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
4. Dio a conocer el Organigrama de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
5. Dio a conocer el Reglamento Interno de la compañía?		<input checked="" type="checkbox"/>	
6. Dio a conocer las instalaciones de la compañía?			<input checked="" type="checkbox"/>
7. Presentó al empleado los demás funcionarios de la compañía?			<input checked="" type="checkbox"/>
8. Entregó copia de documentos? Indique cuáles:		<input checked="" type="checkbox"/>	
Documentos entregados: <u>Visión - Misión - política - Organigrama</u>			

  
Firma empleado

Valery Garcia N.  
Firma Instructor

## **ANEXO E: MANUAL DE CALIDAD**

### **INTRODUCCIÓN**

NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A es una organización creada con políticas y directrices enfocadas hacia la satisfacción del cliente, para tal efecto se cuenta con una infraestructura obtenida a través de los años de trabajo, unos recursos tanto humanos como técnicos preparados para afrontar el reto de solucionar las necesidades de nuestros clientes.

La búsqueda continua de la excelencia en la calidad en la atención y servicio al cliente, nos ha permitido estar presentes en los acontecimientos de la vida empresarial, y de esta forma la gerencia de la compañía inicia este proceso de aseguramiento de la calidad en la prestación de un conjunto de valores.

Este proceso se inicia con la elaboración del manual de calidad en la atención y servicio al cliente. Este documento contiene toda la información pertinente al sistema de gestión de la calidad (misión, visión, política de calidad, alcance y exclusiones, mapa de procesos y la descripción de los procesos necesarios para garantizar la satisfacción del cliente) y a la vez, ilustra y orienta sobre cada uno de los requisitos que exige la norma NTC-ISO 9001/2008.

### **OBJETO Y ALCANCE**

El Sistema de Gestión de la Calidad descrito en este manual de Calidad, tiene como objetivo cubrir y controlar la comercialización, prestación de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo y suministro de partes, insumos y accesorios de equipos y herramientas industriales y de construcción y minería proporcionado a nuestros clientes, buscando así lograr un mejoramiento continuo en todas las etapas de los diferentes procesos.

El campo de aplicación de este manual y la certificación son para Neumática del Caribe S.A de Bucaramanga.

Este manual ilustra y orienta como Neumática del Caribe da respuesta a cada uno de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001/2008 guardando coherencia con los procedimientos y reglamentos internos de la empresa.

### **EXCLUSIONES**

Este manual excluye los requisitos de la norma correspondientes al numeral 7.3 que corresponde a diseño y desarrollo; debido a que Neumática del Caribe es una empresa dedicada a la comercialización de productos y prestación de servicio y no al diseño de productos.

## **1. PRESENTACION DE LA EMPRESA**

### **1.1 RESEÑA HISTÓRICA**

NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A. surge como una necesidad imperativa de Ingersoll-Rand por lograr una buena cobertura en la atención del mercado de compresores en la Costa Atlántica. Se constituye por escritura pública en Abril 13 de 1989 bajo la dirección de su actual gerente el Ing. Martín Roldán Botero.

Hace 20 años la empresa inició con grandes limitaciones de capital, pero con el objetivo específico de ganar el mercado, con base en la prestación de un servicio eficiente y el desarrollo profesional de una buena atención al cliente en la selección y mantenimiento de los equipos de generación y preparación del aire para todas las aplicaciones industriales.

Fueron distribuidores antecesores en el área, empresas como: Omega Alfa, subsidiaria de Omega Equipos, Casa Inglesa, Almacenes JJ y Distribuidora Vélez Cartagena, siendo esta última cofundadora de Neumática Del Caribe S.A.

En sus comienzos sólo se contaba con la distribución de los productos de la división Air Compressor Group cuyos principales productos son Compresores, Secadores de Aire, Filtros de Aire y Accesorios de línea, para aplicación en la industria. El primer negocio se realizó con Monómeros Colombo-venezolanos a quienes se les vendió un Compresor de alta capacidad y baja presión, hoy en día y 20 años después, continuamos siendo proveedores de tan prestigiosa empresa con quien hemos sostenido una excelente relación.

A Monómeros siguieron empresas como Cervecería Águila, Pizano, Ecopetrol, Dow Química, Amocar, Abocol, Cabot, Aluminio Reynolds, Cementos del Caribe, Siderúrgica Del Norte e Intercor por citar algunas de las más importantes, pues nuestra base de datos supera las quinientas empresas en la actualidad.

Un año después de iniciadas las operaciones y debido al buen trabajo realizado, nos fue otorgada la distribución de la División de Construcción y Minería y al siguiente año tomamos las distribuciones de Herramienta Neumática y de Bombas de Ingersoll Rand y la Línea de Equipos de Pintura, Lubricación y Trasvase de GRACO, así como los equipos de perforación marca ATLAS COPCO (Antiguo Ingersoll-Rand en Perforación) y KLEMM, complementado con su respectivo soporte al producto como Servicio, partes y auditorías. Adicionalmente se está trabajando en el proceso de mantenimiento por confiabilidad y proyectos de Outsourcing de aire. Hoy en día complementan el portafolio de soluciones otras 15 marcas especializadas en diferentes sectores como lo son; la industria, la construcción y la minería,

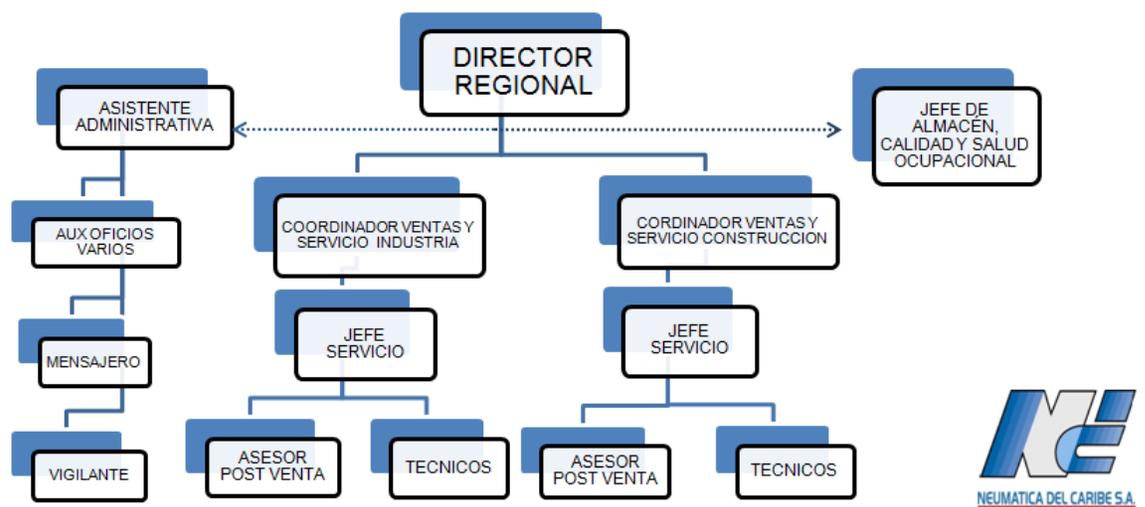
Actualmente Neumática del Caribe S.A. se encuentra certificada en ISO 9001 Versión 2000 desde 2004 y está inscrita en el Registro único de Contratista el cual está regido por el Concejo Colombiano de Seguridad.

La empresa tiene su sede principal en Barranquilla, departamento del Atlántico. Y cuenta con dos oficinas localizadas en la ciudad de Bogotá, una sede para el sector de la industria y otro para el sector de construcción y minería, una en Bucaramanga, una en Cali, una en Cartagena y la más reciente, Medellín. La empresa cuenta con un total de 175 empleados a nivel nacional.

La filosofía de Neumática del Caribe S.A. es comercializar y servir eficazmente un conjunto de valores con un buen producto y un excelente servicio. Junto con los representantes de fábrica se ha logrado mantener un personal técnico capacitado con certificaciones que autorizan a nuestra empresa a representar el arranque, mantenimiento y sugerencias técnicas ante los diferentes clientes, a tal punto que la misma Ingersoll Rand ha utilizado nuestro personal para realizar arranque y mantenimientos correctivos a perforadores en países como Venezuela y Republica Dominicana.

En los últimos 20 años, NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A. ha aprovechado las necesidades del mercado para introducir y complementar su oferta de valor, por esto, hoy en día se tienen más de 15 soluciones seleccionadas por sus altos niveles de calidad y eficiencia, respaldo financiero, soporte técnico, capacitación continua en nuestros técnicos e ingenieros, y pensando siempre en el nivel de exigencia de nuestros clientes.

## 1.2 ORGANIGRAMA DE NEUMATICA DEL CARIBE BUCARAMANGA



## 1.3 MISION CORPORATIVA.

Somos una compañía comprometida con resolver las necesidades de los clientes nacionales e internacionales, suministrándoles equipos, accesorios, repuestos y servicios para la industria, la construcción y la minería, ofreciéndoles soluciones integrales con un nivel de calidad que supere sus expectativas, con el apoyo de un equipo humano capacitado y comprometido, logrando una productividad y competitividad con seguridad y responsabilidad social y ambiental, que propicie el éxito de la empresa, sus colaboradores y sus accionistas.

## 1.4 VISION CORPORATIVA

Para el 2017 Neumática del Caribe será una compañía sólida, altamente competitiva y reconocida por su capacidad para agregar valor a clientes y proveedores, con mayor participación en el mercado nacional y presencia en el mercado internacional.

## **2. PRESENTACION Y ESTRUCTURA DEL MANUAL**

Este manual describe los diferentes procesos que conforman nuestro sistema, y su estructura es de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2008.

### **2.1 ELABORACIÓN Y APROBACIÓN**

La elaboración y revisión del manual de calidad es responsabilidad del comité de Calidad de la sucursal y el Coordinador de zona y su aprobación es responsabilidad del Gerente General.

### **2.2 DIFUSIÓN, CONTROL Y DISTRIBUCIÓN**

El Manual de Calidad se encontrará disponible en la red (sólo lectura) de Neumática del Caribe Bucaramanga; la distribución del original y copias impresas se rige bajo lo establecido en el procedimiento PAC-01 "Control de Documentos". El Manual de Calidad podrá ser consultado por cualquier trabajador.

Por comunicación verbal y escrita se informa de la existencia del manual de calidad a todo el personal de la empresa. En caso de un empleado nuevo, el responsable de esta comunicación será el coordinador de Calidad.

Las Copias no controladas se le entregan a los diferentes clientes que lo requieran. Cabe notar que Neumática del Caribe se reserva el derecho de aceptar o rechazar dicha requisición y no tiene la responsabilidad de actualizar las copias no controladas entregadas a sus clientes.

### **2.3 CONTROL DE CAMBIOS**

Los cambios o modificaciones al Manual de Calidad se realizan según lo estipulado en el procedimiento Control de Documentos (**PAC-01 Control de Documentos**).

## **3. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

Neumática del Caribe está fundamentada en una red de macroprocesos formada por tres clases de procesos, los cuales son:

- Procesos de la Dirección

- Procesos Operativos
- Procesos de Soporte

Los Procesos de la Dirección dan soporte a la gerencia para planificar, evaluar y controlar el Sistema de Gestión de Calidad y tomar las acciones correctivas o preventivas que se requieran para el mejoramiento continuo.

Los Procesos Operativos constituyen la razón de ser de la empresa. La entrada de estos procesos está constituida por las necesidades y requerimientos de los clientes y la salida es la satisfacción del cliente, de la organización y de las partes interesadas. Estos procesos están divididos en subprocesos, los cuales se denotan en la Red de Macroprocesos.

Los Procesos de Soporte, son los que dan apoyo para que se realicen de una manera satisfactoria los Procesos Operativos y de la Dirección.

En la Red de Macroprocesos y en la caracterización de los procesos se determina la secuencia e interacción de cada uno de estos procesos, criterios y métodos necesarios para asegurar que estos se realicen en forma controlada.

Neumática del Caribe se asegura de controlar la calidad de los servicios subcontratados mediante la selección y evaluación de proveedores, según los procedimientos PSP-01 "Evaluación y Selección de Proveedores" y PSP-02 "Compras" e inspecciona los trabajos realizados según el procedimiento PSP-03 "Recepción e Inspección de Mercancía y Servicio".

#### **Requisitos de la Documentación (Numeral 4.2.1/NTC ISO 9001:2008)**

La estructura del sistema de gestión de calidad de Neumática del Caribe está conformada de la siguiente manera:

- Manual de Calidad.
- Procedimientos documentados exigidos en la norma ISO 9001:2008. (PAC-01 Control de Documentos, PAC-02 Control de Registros de Calidad, PAC-03. Control del Producto No Conforme, PAC-04. Acciones Correctivas y Preventivas y PAC-05. Auditorías Internas de Calidad)
- Otros procedimientos y documentos que respaldan el Sistema de Gestión de Calidad tales como la Misión, Visión, política y objetivos de calidad entre otros.
- Registros requeridos por esta Norma Internacional y otros que respaldan el Sistema de Gestión de Calidad.

#### **Manual de Calidad (Numeral 4.2.2 /NTC ISO 9001:2008)**

El Manual de Calidad de Neumática del Caribe incluye el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, detalles y justificaciones de las exclusiones, descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, caracterización de cada uno de estos procesos y referencia a los demás documentos que respaldan el Sistema de Gestión de Calidad.

### **Control de Documentos (Numeral 4.2.3 /NTC ISO 9001:2008)**

El Coordinador de Calidad tiene la responsabilidad de llevar un control detallado de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad con el objeto de asegurar la entrega de copias y modificaciones en forma oportuna y permanente de acuerdo con el procedimiento básico **PAC-01. Control de Documentos** y a los procedimientos específicos (instructivos) asociados a este.

### **Control de los Registros (Numeral 4.2.4 /NTC ISO 9001:2008)**

Los registros de calidad se identifican, almacenan, protegen, recuperan, mantienen y se disponen de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **PAC-02. Control de Registros de Calidad**.

### **Compromiso de la Dirección (Numeral 5.1 /NTC ISO 9001:2008):**

La Junta Directiva y la Gerencia General de NEUMATICA DEL CARIBE S.A como responsables de la gestión y desarrollo de cada uno de los procesos de la compañía, demuestran su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma 9001/2008 y la mejora continua del mismo, a través de:

1. Liderar una cultura que promueva la importancia de cumplir con los requerimientos del cliente.
2. La asignación de los recursos necesarios para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se enfocan principalmente en:
  - **Recurso Humano:** Contar con un Comité de Calidad y un Coordinador de Calidad con el objetivo de asegurar el mantenimiento y retroalimentación continua del Sistema de Gestión de Calidad.
  - **Capacitación:** Brindar a sus colaboradores los espacios y los recursos necesarios para que se capaciten, contando con el compromiso del personal en la búsqueda del crecimiento profesional individual y aplicación de la política de calidad.
  - **Adecuación Locativa:** Mantener las instalaciones acordes con los requerimientos del sistema de gestión, a través de un plan de inversión ajustado a los recursos y necesidades de la organización.

La gerencia ha establecido la Política y los Objetivos de Calidad comunicándolos a la organización y resaltando la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.

Para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, la gerencia se compromete a realizar revisiones periódicas para identificar, registrar y analizar cualquier anomalía que afecte el desarrollo del sistema de calidad y de esa forma tomar las acciones correctivas necesarias verificando su implementación y los resultados arrojados.

Enfoque al Cliente (Numeral 5.2 /NTC ISO 9001:2008)

La alta gerencia reconoce que el éxito de la Organización está en comprender y satisfacer las necesidades de los clientes entregando soluciones oportunas.

Para satisfacer estas necesidades, la Organización se asegura que se cumplan los siguientes requisitos:

- Identificación y determinación de la necesidad conjuntamente con el cliente teniendo en cuenta las variables técnicas necesarias para la solución óptima.
- Traducción de estas necesidades en requisitos y características que debe tener el producto requerido. Estos requisitos quedan claramente determinados en la cotización que se le entrega al cliente. Además se establecen el valor comercial, tiempo de entrega, forma de pago, validez de la oferta y garantía entre otros.
- Entrega oportuna de la cotización.
- Seguimiento de la cotización para la consecución de la orden de compra.
- Satisfacción del cliente por el producto comprado. Esta satisfacción será medible por medio de encuestas realizadas a los clientes.

### **Política de Calidad (Numeral 5.3 /NTC ISO 9001:2008)**

La Gerencia ha establecido la Política de Calidad en la que expresa el compromiso de toda la Organización con el logro de los requisitos y la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Esta política es comunicada y entendida en los diferentes niveles de la Organización y en la medida en que sea necesario es revisada por la Dirección para su continua adecuación.

### Objetivos de Calidad (Numeral 5.4.1 /NTC ISO 9001:2008)

Tomando como marco de referencia la Política de Calidad y con el fin de conducir a la mejora del desempeño de la Organización se han establecido los Objetivos de Calidad, cada uno de los cuales tiene asociado un indicador utilizado para verificar el alcance o cumplimiento de los diferentes compromisos establecidos en la política.

Al igual que la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad son comunicados de tal manera que el personal de la Organización pueda contribuir con su logro y son modificados y adecuados cuando es necesario.

Las personas involucradas con los Objetivos de Calidad, suministrarán la información pertinente para analizar el grado de cumplimiento de dichos objetivos, los cuales serán analizados en las reuniones con el Representante de la Gerencia y el Gerente.

A continuación se muestra la relación entre los compromisos establecidos en la política y las mediciones de los indicadores utilizados para verificar su alcance o cumplimiento:

COMPROMISOS DE LA POLÍTICA	MEDICIONES
Mantener un nivel adecuado de calidad	Además de asegurarnos de mantener un nivel adecuado de calidad utilizando proveedores que en su mayoría se encuentran certificados bajo la norma ISO 9000 y evaluando periódicamente a los proveedores que no lo están (según lo establecido en el procedimiento PSP-01 “Evaluación y Selección de Proveedores”), se ha implementado: la medición de la satisfacción del Cliente a través de la aplicación de encuestas y de los indicadores de Quejas y Reclamos y de No Conformidades
Brindar atención y solución oportuna.	Medición del factor de cumplimiento de entrega de la mercancía, factor de equipos evaluados y factor de equipos reparados en la fecha prometida al cliente.
Contar con personal capacitado.	Medición del indicador de la eficacia de las capacitaciones que corresponden a necesidades de los cargos (según lo establecido en el procedimiento PDI-03 “Medición y Análisis”).
Contar con personal satisfecho de pertenecer al grupo.	Medición del nivel de satisfacción de los empleados (Según lo estipulado en el procedimiento PDI-03 “Medición y Análisis”)
Lograr los objetivos de rentabilidad a nivel de	Medición del factor de cumplimiento de presupuesto mensual y acumulado y el factor de cumplimiento del logro

empresa y empleados.	de cotizaciones ganadas mensuales y acumuladas
----------------------	--

### **Planificación de la Calidad (Numeral 5.4.2 /NTC ISO 9001:2008)**

La planificación de la calidad de Neumática del Caribe se inicia con la formulación de la Política y Objetivos de Calidad, la Red de Macroprocesos, Caracterización de Procesos y Planes de Calidad. **(Procedimiento PDI-01. Planificación de la Calidad)**

### **Responsabilidad y Autoridad (Numeral 5.5.1 /NTC ISO 9001:2008)**

Las autoridades y responsabilidades se encuentran definidas en las Matrices de Funciones, Procedimientos básicos y específicos, caracterización de los procesos. Estas son comunicadas al personal mediante sensibilizaciones, procesos de orientación, inducción y capacitación.

### **Representante de la Dirección (Numeral 5.5.2 /NTC ISO 9001:2008)**

El Gerente General ha asignado como Representante de la Dirección al Coordinador de zona, a quien se le ha dado la autoridad para asegurar que se establezca, implemente y se mantenga el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Dentro de sus funciones está la de informar al Gerente General sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad para efecto de su revisión y promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

### **Comunicación Interna (Numeral 5.5.3 /NTC ISO 9001:2008)**

Es responsabilidad del Coordinador de Calidad, Representante de la Gerencia y Comité de Calidad que toda la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad sea entendida por todos los trabajadores.

El Coordinador de Calidad programa conjuntamente con los jefes de área las sensibilizaciones y capacitaciones del personal a su cargo con el objetivo de informar sobre las novedades presentadas y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

También se realizan otras actividades de comunicación, tales como: reuniones informativas en equipo, carteleras informativas y correos electrónicos.

### **Revisión por la Dirección (Numeral 5.6 /NTC ISO 9001:2008)**

La revisión de la dirección general se realiza a través de informes presentados por el Coordinador de zona o director de la sucursal quien es el encargado de realizar la revisión en la sede y establecer acciones correctivas y preventivas. Esta revisión es documentada y enviada a la Gerencia General para su revisión.

Con la información recopilada la Gerencia revisa y evalúa el Sistema de Gestión de Calidad para tomar decisiones para su mejoramiento o acciones correctivas y/o preventivas. Esta revisión se realiza según lo estipulado en el procedimiento **PDI-02. “Revisión de la Dirección”**.

### **Provisión de los Recursos (Numeral 6.1 /NTC ISO 9001:2008)**

La Dirección se ha comprometido a proporcionar todos los recursos que sean necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de esa forma incrementar la satisfacción del cliente cumpliendo con sus requisitos.

### **Recursos Humanos (Numeral 6.2 /NTC ISO 9001:2008)**

La organización entiende que el recurso humano es el elemento indispensable para la realización de los trabajos que afectan la calidad del producto y por tal motivo Neumática del Caribe ha establecido las siguientes actividades para su control:

- Identificación de los cargos que afectan la calidad del producto y/o servicio y elaboración de las Matrices de Funciones respectivas.
- Elaboración de los Perfiles de los cargos.
- Formación y capacitación continua a cada uno de los trabajadores en la labor que desempeñan. La Organización elabora un plan anual de capacitaciones.
- Evaluación de desempeño del personal para verificar la eficacia de las acciones o capacitaciones realizadas.
- Se llevan registros de la educación, formación, habilidades y experiencia, los cuales reposan en las carpetas de la hoja de vida de cada uno de los empleados.

Estas actividades se realizan a través de los procedimientos **PSP-05. “Reclutamiento, Selección, Contratación, Orientación e Inducción”**, **PSP-06. “Capacitación al Recurso Humano”** y **PSP-07. “Evaluación de Desempeño”**

### **Infraestructura (Numeral 6.3 /NTC ISO 9001:2008)**

La Dirección ha asignado dentro de su presupuesto, un rubro para la adecuación locativa del taller, almacén y área administrativa con el fin de suministrar un mejor servicio a los clientes. Además cuenta con los equipos informáticos y de comunicación (Teléfonos, Fax, Internet, Celufijo, Celulares) necesarios para el desarrollo eficiente de los procesos operativos y administrativos.

Anualmente se asignará un presupuesto para adecuaciones locativas y mantenimiento de las instalaciones.

#### **Ambiente de Trabajo (Numeral 6.4 /NTC ISO 9001:2008)**

La organización garantiza que las condiciones de trabajo son las más adecuadas para la realización de las diferentes labores mediante el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional con el objetivo de prevenir accidentes/incidentes controlando los riesgos a través de la aplicación de normas, métodos y procedimientos contenidos en dicho programa, enfocados a los factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales que afectan la calidad del servicio.

#### **Planificación de la Realización del Producto (Numeral 7.1 /NTC ISO 9001:2008)**

Neumática del Caribe desarrolla planes de calidad para controlar la realización del producto, teniendo en cuenta los Objetivos de Calidad y los requisitos del producto guardando coherencia con los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **Determinación de los requisitos relacionados con el producto (Numeral 7.2.1 /NTC ISO 9001:2008)**

Neumática del Caribe se asegura que los requisitos especificados por el cliente y no especificados relacionados con el producto se determinan interpretando la necesidad del cliente e identificando conjuntamente la solución óptima teniendo en cuenta todas las variables técnicas. Además se asegura de cumplir con los requisitos legales

Neumática del Caribe por ser una compañía que comercializa productos importados, se asegura que estos cumplan con todos los requisitos legales aduaneros vigentes en el país; para lo cual cuenta con un departamento de importaciones con una experiencia de más de 10 años que controla la normatividad vigente y realiza seguimiento al cumplimiento de esta por parte de las SIA's.

#### **Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto/Servicio (Numeral 7.2.2 /NTC ISO 9001:2008)**

La organización revisa conjuntamente con el cliente los requisitos relacionados con el producto/servicio a través de la cotización enviada y aprobada por el cliente.

### **Comunicación con el Cliente (Numeral 7.2.3 /NTC ISO 9001:2008)**

La comunicación relacionada con la información del producto, consultas técnicas, realización de contratos, modificación de los contratos y el manejo de quejas establecidas con el cliente (según lo establecido en el procedimiento PAC-04 “Acciones Correctivas y Preventivas”, en su numeral 2.3.1 “Quejas y Reclamos del Cliente”) se hacen mediante vía telefónica, Fax, Internet, por correspondencia y personalmente.

### **Proceso de Compra. (Numeral 7.4.1 /NTC ISO 9001:2008)**

Neumática del Caribe se asegura que el producto requerido cumpla con los requisitos de compra especificados mediante lo estipulado en el procedimiento **PSP-02. “Compras”**, además realiza evaluaciones y re-evaluaciones a los diferentes proveedores (**PSP-01. “Evaluación y Selección de Proveedores”** e **ISP-01. “Instructivo para la Evaluación Periódica a Proveedores”**).

### **Información de Compras(Numeral 7.4.2 /NTC ISO 9001:2008)**

La organización se asegura que en las órdenes de compra que se generan vayan especificados todos los requisitos que se necesitan para la compra del producto (**PSP-02. “Compras”**).

### **Verificación de los Productos Comprados. (Numeral 7.4.3 / NTC ISO9001:2008)**

La Organización recepciona e inspecciona cada uno de los productos comprados con el objetivo de asegurarse que estos productos cumplan con los requisitos de compra especificados en la orden de compra siguiendo lo establecido en el procedimiento básico **PSP-03. “Recepción e Inspección de Mercancía y Servicio”** y el procedimiento específico **ISP-02. “Instructivo para la Nacionalización de Mercancía”**.

### **Control de la Producción y de la Prestación del Servicio(Numeral 7.5.1 /NTC ISO 9001:2008)**

La empresa asegura la planificación y el control de la producción y prestación de servicio mediante la utilización de procedimientos, instructivos y aplicación de los planes de calidad de ventas.

## **Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio (Numeral 7.5.2 /NTC ISO 9001:2008)**

Neumática del Caribe posee instructivos establecidos por los fabricantes de los equipos que distribuye y cuenta con personal capacitado para la realización de trabajos de mantenimiento y reparaciones de los diferentes equipos que sólo son verificables cuando son puestos en funcionamiento, previa supervisión de los jefes de servicio (Industria y Construcción y Minería) los cuales han sido capacitados y calificados por la fábrica.

## **Identificación y Trazabilidad. (Numeral 7.5.3 /NTC ISO 9001:2008)**

A los equipos y herramientas los cuales poseen un número de serie único se le realiza trazabilidad a través de este.

Se utiliza el plan de rutas para identificar los equipos, herramientas o elementos recepcionados en el taller y este número único (en el equipo se coloca el número de ruta físicamente) es el mecanismo para realizar la trazabilidad durante la prestación del servicio hasta la entrega al cliente, quedando registrada dicha reparación en el sistema y/o en un reporte de servicio.

En caso de que el cliente suministre repuestos e insumos para mantenimientos de sus equipos efectuados en el Taller de Neumática del Caribe se identificarán con el número de ruta de su equipo y/o herramienta en reparación.

A los trabajos externos se le realiza trazabilidad a través de los reportes de servicios generados los cuales son archivados en las carpetas de los clientes.

Otro modo de realizar trazabilidad a los productos es a través de los documentos de Remisión, Factura y Factura en los cuales se especifica el bien vendido.

## **Propiedad del Cliente (Numeral 7.5.4 /NTC ISO 9001:2008).**

Se utiliza el Plan de Rutas para identificar los equipos, herramientas o elementos recepcionados del cliente y este número único (en el equipo se coloca el número de ruta físicamente) será el mecanismo para realizar la trazabilidad durante la prestación del servicio hasta la entrega al cliente, quedando registrada dicha reparación en el sistema y/o en un reporte de servicio.

En caso de algún daño, pérdida o deterioro del equipo, herramienta o componente en Neumática del Caribe, este será notificado inmediatamente al cliente y Neumática del Caribe suministrará la garantía costeadando el valor de estos daños.

El taller cuenta con un espacio físico diseñado para el almacenamiento y la preservación de los equipos de los clientes.

En caso de que el cliente suministre repuestos e insumos para mantenimientos de sus equipos, estos serán inspeccionados para verificar su estado y se identificarán con el número de ruta del equipo y/o herramienta. En caso de que se consideren inadecuados estos repuestos e insumos para su uso, se registrará y se le dará a conocer al cliente.

Los documentos (manuales, procedimientos, etc.) suministrados por el cliente se identificarán y controlarán según lo establecido en el procedimiento de control de documentos (**PAC-01. “Control de Documentos”**)

#### **Preservación del Producto(Numeral 7.5.5. /NTC ISO 9001:2008)**

Neumática del Caribe se asegura mediante instrucciones impartidas a los conductores que transportan la mercancía acerca de la identificación, manipulación y cuidados que deben tener con la mercancía de acuerdo con su naturaleza (Frágil, Inflamable, etc.).

Neumática del Caribe cuenta con un procedimiento (**PSP-04. Almacenamiento, Manejo y Embalaje de Mercancía**) para el manejo, almacenamiento, embalaje y protección de los productos comprados.

#### **Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición(Numeral 7.6 /NTC ISO 9001:2008)**

Neumática del Caribe para el Control de los dispositivos de medición, se rige según lo establecido en el procedimiento **PSP-08. “Control de Equipos de Medición”**.

#### **Satisfacción del Cliente (Numeral 8.2.1 /NTC ISO 9001:2008).**

Neumática del Caribe mediante aplicación de encuestas mide el nivel de satisfacción de los clientes; esto se realiza según lo estipulado en el procedimiento **PDI-03. “Medición y Análisis”**.

#### **Auditoría Interna (Numeral 8.2.2 / NTC ISO 9001:2008).**

La Organización realiza un cronograma de auditoría con el objetivo de determinar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la aplicación del procedimiento **PAC-05. “Auditorías Internas de Calidad”**.

**Seguimiento y Medición de los Procesos (Numeral 8.2.3. /NTC ISO 9001:2008).** Según lo estipulado en el procedimiento **PDI-03. “Medición y Análisis”**.

#### **Seguimiento y Medición del Producto (Numeral 8.2.4. /NTC ISO 9001:2008)**

Neumática del Caribe realiza seguimiento al producto mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Además realiza mediciones a través de las encuestas de satisfacción a clientes. (Procedimiento **PDI-03. “Medición y Análisis”**)

#### **Control del Producto No Conforme (Numeral 8.3 / NTC ISO 9001:2008)**

Neumática del Caribe asegura que cuando se detecte un producto no conforme se tomen las acciones descritas en el procedimiento **PAC-03. “Control del Producto No Conforme”** para su tratamiento.

#### **Análisis de Datos (Numeral 8.4 / NTC ISO 9001:2008).**

Neumática del Caribe determina la eficacia del sistema de gestión de la Calidad mediante un análisis estadístico de los datos recopilados de encuestas de satisfacción de clientes, indicadores de Calidad, informe de producto no conforme etc. según el procedimiento **PDI-03 “Medición y Análisis”**.

#### **Mejora Continua (Numeral 8.5.1 / NTC ISO 9001:2008)**

De acuerdo con los resultados arrojados de las encuestas, objetivos de calidad, acciones correctivas y preventivas, auditorías, informes gerenciales, revisión de la gerencia y otros documentos y/o sugerencias de empleados, clientes o proveedores, el Coordinador de zona decide sobre las mejoras a realizar en cada proceso para su mejoramiento continuo.

#### **Acciones Correctivas (Numeral 8.5.2 / NTC ISO 9001:2008) – Acciones Preventivas (Numeral 8.5.3 / NTC ISO 9001:2008)**

Neumática del Caribe se asegura que de presentarse una no-conformidad o no-conformidad potencial esta se elimine con el objeto de que no vuelva a ocurrir o no

ocurra mediante la aplicación del procedimiento **PAC-04. “Acciones Correctivas y Preventivas”**

## ANEXO F. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS

	<b>Neumática del Caribe S.A</b>		<b>Página 1 de 1</b>
	<b>Caracterización de los procesos</b>		<b>Versión: 01 Código: D-001-GC</b>
<b>Proceso:</b> Acciones correctivas y preventivas	<b>Subproceso:</b> No aplica		<b>Responsable:</b> Coordinador de calidad
<p><b>Objetivo:</b> Asegurar la aplicación de acciones correctivas y preventivas para eliminar y/o prevenir las causas de No Conformidades que afecten el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, como apoyo al mejoramiento continuo del mismo. Así mismo verificar la eficacia, adecuación y conveniencia de estas acciones.</p>			
Proveedores/Entradas	Actividades		Salidas/Clientes
<p>Audidores internos de calidad/Informes de auditorías internas de calidad</p> <p>Audidores externos/Informe de auditorías externas de calidad</p> <p>Todo el personal/Reportes de no conformidades</p> <p>Todo el personal y clientes/ Reclamos quejas de los clientes</p> <p>Jefe de almacén y gerente operativo/Reporte de productos no conformes</p> <p>Gerencia/Actas de revisión por la dirección</p>	<p><b>Planear</b></p> <p>El coordinador de calidad debe estar pendiente de cualquier queja y reclamo o no conformidad que se presente durante cada proceso de la compañía</p>	<p><b>Hacer</b></p> <p>Diligenciar los formatos correspondientes dependiendo del tipo de no conformidad que se presente</p>	<p>Tratamiento de la no conformidad</p> <p>Planes de acción cumplidos a fechas límites</p> <p>Eliminación de las causas de las no conformidades</p> <p>Organización Dirección Sistema de gestión de calidad</p>

<p>Jefe de calidad/Resultados de mediciones de grado de satisfacción de los clientes</p> <p>Jefe de calidad y funcionarios de los departamentos de ventas y servicio/Reporte de indicadores de los objetivos de calidad y de desempeño de los procesos</p>	<p><b>Verificar</b></p> <p>Analizar las causas por las cuales se presentan las no conformidades, quejas y reclamos, productos no conformes.</p>	<p><b>Actuar</b></p> <p>Elaborar los respectivos planes de acción para evitar que se presenten nuevamente dichas no conformidades, quejas y reclamos, productos no conformes.</p>	
<p><b>Recursos</b></p>	<p>Humanos, Sistemas, Elementos de oficina y papelería, Espacio físico (almacenamiento)</p>		
<p><b>Indicadores</b></p>			
<p><b>Parámetro de control:</b></p> <p>Cumplimiento del plan de acción a fecha límite</p> <p>Eliminación de las causas de las no conformidades</p>	<p><b>Seguimiento:</b> (Sumatoria del # de acciones correctivas y preventivas cumplidas a la fecha límite)/(Sumatoria del # de acciones correctivas y preventivas totales) * 100 =90%</p>	<p><b>Frecuencia:</b> Trimestral</p>	
<p><b>Requisitos ISO/ley:</b> 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3</p>		<p><b>Documentos</b></p> <p><b>Procedimientos:</b> PAC-04. Acciones correctivas y preventivas</p> <p><b>Otros documentos:</b> FPAC-04-01. Tratamiento de quejas y reclamos, FPAC-04-02. Reporte de no conformidad, FPAC -04-03. Solicitud de acción correctiva y preventiva, FPAC-04-04. Reporte de seguimiento, Actas de comité de calidad</p>	

	<b>Neumática del Caribe S.A</b>		<b>Página 1 de 1</b>
	<b>Caracterización de los procesos</b>		<b>Versión: 01 Código: D-001-C</b>
<b>Proceso:</b> Compras	<b>Subproceso:</b> No aplica.		<b>Responsable:</b> Coordinador de sucursal Comité de calidad
<b>Objetivo:</b> Adquirir un producto que cumpla con los requerimientos de la compañía.			
<b>Proveedores/Entradas</b>	<b>Actividades</b>		<b>Salidas/Clientes</b>
Persona que gestiona las compras/Requisición de compra	<b>Planear</b>  Cuando surge una necesidad de compra el responsable de gestionarla solicita telefónicamente o por escrito al proveedor la cotización del servicio o mercancía requerida suministrando las especificaciones del mismo.	<b>Hacer</b>  El director de la sucursal debe oficializar la compra, ya sea compra nacional o internacional	Producto comprado/Gestores de compra

	<b>Verificar</b>	<b>Actuar</b>	
	Recepción de la mercancía a satisfacción de las condiciones establecidas en la orden de compra	Evaluación inicial y periódica de proveedores	
<b>Recursos</b>	Humanos, Elementos de oficina y papelería, Financieros		
<b>Indicadores</b>			
<b>Parámetro de control:</b>	<b>Seguimiento:</b> No aplica		<b>Frecuencia:</b> No aplica
Información de las compras Evaluación de proveedores			
<b>Requisitos ISO/ley:</b> 7.4.1 - 7.4.2 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3 Decreto 2685 de 1999	<b>Documentos</b>		
	<p><b>Procedimientos:</b> PSP-01. Evaluación y selección de proveedores, PSP-02 Compras, ISP-01 Instructivo para la evaluación periódica a proveedores, PAC-04. Acciones correctivas y preventivas.</p> <p><b>Otros documentos:</b> FPSP-01-01 Evaluación y selección de proveedores, FPSP-01-02 Registro de proveedores, FPSP-01-03 Evaluación periódica de proveedores, FPSP-01-04 Resumen del proceso de evaluación de proveedores, Solicitud de cotización, Cotizaciones, Orden de compra (de la compañía y el cliente), PMU(PRICE MAKE UP SHEET), OTS (ORDER TRANSMITAL SHEET), Conocimiento de la orden (ACKNOWLEDGEMENT), Listas de empaque, Remisiones y facturas de proveedores, FPAC-04-01. Tratamiento de quejas y reclamos, FPAC-04-02. Reporte de no conformidad, FPAC -04-03. Solicitud de acción correctiva y preventiva, FPAC-04-04. Reporte de seguimiento.</p>		

 <b>NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A.</b>	<b>Neumática del Caribe S.A</b>		<b>Página 1 de 1</b>
	<b>Caracterización de los procesos</b>		<b>Versión: 01 Código: D-001-VE</b>
<b>Proceso:</b> Venta de equipos, herramientas, Repuestos e insumos	<b>Subproceso:</b> Contacto inicial e identificación de necesidades, Negociación, Entrega del producto.		<b>Responsable:</b> Coordinador de sucursal
<b>Objetivo:</b> Determinar las actividades necesarias para establecer las relaciones contractuales con nuestros clientes con el fin de suministrar equipos, herramientas, repuestos, accesorios e insumos que suplan sus necesidades.			
<b>Proveedores/Entradas</b>	<b>Actividades</b>		<b>Salidas/Clientes</b>
Cliente/Requisitos especificados para el producto solicitado  Fabrica, Proveedor nacional o internacional, Almacén sede principal o sucursales/Información necesaria para cotizar el producto  Cliente/Orden de compra o documento de aprobación	<b>Planear</b>	<b>Hacer</b>	Información necesaria para cotizar el producto/Funcionarios dpto de ventas y servicio  Orden de compra/Personal de ventas y servicio  Producto aceptado a satisfacción del cliente/Cliente
	Los asesores deben buscar el contacto inicial con el cliente	Diligenciar el formato de identificación de necesidades del cliente correctamente, realizar la oferta al cliente, negociar con el cliente	
	<b>Verificar</b>	<b>Actuar</b>	
	El cliente debe verificar que la orden de compra corresponde a sus requerimientos	Entregar el producto a satisfacción del cliente	
<b>Recursos</b>	Humanos, Elementos de oficina y papelería, Financieros, Transporte		
<b>Indicadores</b>			

<p><b>Parámetro de control:</b> Interpretación adecuada de requisitos del cliente</p> <p>Condiciones establecidas en la cotización</p> <p>Entrega oportuna de la cotización</p> <p>Aprobación de la cotización por parte del cliente</p> <p>Requisitos establecidos en la orden de compra</p>	<p><b>Seguimiento:</b> # de devoluciones realizadas por error en la identificación de la necesidad del cliente <math>\leq 3</math></p> <p>Indicadores utilizados para medir los objetivos de calidad: LCGm (Logro de Cotizaciones Presentadas y Ganadas en el Mes) y LCGa (Logro de Cotizaciones Ganadas Acumuladas)</p> <p>FCEm (Factor de Cumplimiento mensual de Entrega de Pedidos en la Fecha Prometida al Cliente)</p> <p>FCEa (Factor de Cumplimiento acumulado de Entrega de Pedidos en la Fecha Prometida al Cliente)</p>	<p><b>Frecuencia: Semanal</b></p>
<p><b>Requisitos ISO/ley:</b> 7.2.1 - 7.2.2 - 7.2.3 - 7.5.1 - 7.5.2 - 7.5.3 - 7.5.5 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3 - DECRETO 410 DE 1971</p>	<p><b>Documentos</b></p> <p><b>Procedimientos:</b> POP-01. Venta de equipos, herramientas, repuestos, accesorios e insumos.</p> <p><b>Otros documentos:</b> Catálogos de productos, Solicitudes de cotización, FPOP-01-01 Identificación de necesidades, FPAC-04-01. Tratamiento de quejas y reclamos, FPAC-04-02. Reporte de no conformidad, FPAC -04-03. Solicitud de acción correctiva y preventiva, FPAC-04-04. Reporte de seguimiento, Listado de precios, Solicitudes de crédito, Cotizaciones, Orden de compra, Instrucciones de operación, Mantenimiento y garantía, Orden de venta, Remisión, Factura, Registro de control y proceso de ventas, Guías de transporte, Registros de arranque, Registros de garantía.</p>	

## ANEXO C. PROCEDIMIENTOS

	<p><b>MANUAL DE: PROCEDIMIENTOS EXIGIDOS</b></p> <p><b>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO: PAC-01</b></p>
<p><b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b></p>	

### OBJETIVO

Establecer los requisitos necesarios para elaborar, aprobar, revisar, actualizar, modificar y controlar las emisiones, cambios y cancelaciones en los documentos internos del sistema de gestión de calidad para asegurar que los mismos se realicen adecuadamente y así se cumpla con la normatividad establecida. Además asegurar la correcta identificación y distribución de los documentos externos.

### ALCANCE

En esta actividad se involucran todos los departamentos activos de la compañía que tengan que ver con el sistema de gestión de la calidad y que tienen bajo su responsabilidad la emisión, control y cambios o modificaciones en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y los que manejen documentación externa.

### POLITICAS

- Todos los documentos del Sistema de Calidad son de uso y exclusiva aplicación de la Empresa
- La aprobación de anulación de documentos es responsabilidad del Gerente General, sin embargo éste la podrá delegar a los cargos que aprobaron dichos documentos.
- El Coordinador de Calidad es el responsable de efectuar seguimiento a las solicitudes de creación, modificación y anulación de documentos; así mismo deberá informar acerca de los avances y resultados del proceso a los solicitantes.

- Los Coordinadores de Calidad de las diferentes ciudades deben estar en permanente comunicación con el fin de que las actividades de actualización de documentación se efectúen en forma controlada y a su vez se estandaricen los procesos en los cuales se incidan.
- El Jefe de Calidad de la sede principal es el responsable de la custodia de los sellos “Original SGC”, “Copia Controlada”, “Copia No Controlada”, y “Obsoleto”, y de su colocación según el tipo y estado del documento.
- No se permiten las impresiones de los documentos del Sistema de Calidad, excepto los formatos, a personas diferentes del Coordinador de Calidad.

## DEFINICIONES

- **Elaboración:** Actividad emprendida para la organización, adecuación y documentación de la información que será objeto de revisión y estandarización.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia de la información objeto de revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Aprobación:** Actividad que ratifica la veracidad de la información y asignación de recursos necesarios para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Copia controlada:** Son aquellas copias de documentos impresos del Sistema de Gestión de la Calidad a las cuales se les debe hacer reposición de las actualizaciones
- **Copia no controlada:** Son aquellas copias de documentos del sistema de gestión de la calidad suministradas a petición de algún cliente interno o externo, a las cuales no hay responsabilidad de hacer reposición de las actualizaciones.
- **Actualización:** Acción de eliminar, agregar, o modificar información de un documento con el fin de emitir una nueva versión.
- **Documento Obsoleto:** Es el documento que no tiene vigencia ya sea porque ha sido anulado o modificado.
- **Listado Maestro de Documentos:** Listado donde se encuentran relacionados los documentos vigentes indicando, su código (si aplica), título, estado de revisión y fecha de vigencia.

- **Listado de Distribución de Documentos:** Listado de los diferentes cargos a los cuales se les entregan las copias controladas y el original de los documentos generados y la firma de constancia de haberlos recibido.
- **Documentos externos:** Son los originados por personas o entidades diferentes a Neumática del Caribe.

## **DESARROLLO**

### **A. Documentación Interna**

#### **1. Creación de Documentos**

El representante del área interesada elabora el documento propuesto y lo entrega al Coordinador de Calidad de la sede, quien lo remite al Representante de la Gerencia para su revisión y posteriormente al encargado de su aprobación, según se indica a continuación:

- Documentos de Procesos de la Dirección: Gerencia.
- Documentos de Procesos Operativos : Gerente Operativo ( ó Gerencia, como suplente)
- Documentos de Procesos de Soporte (Compras, Gestión de Recursos Humanos y Almacenamiento): Director Administrativo y Financiero (ó Gerencia, como suplente).
- Documentos de Procesos de Soporte (Recepción e Inspección, Control de Equipos de Medición y Propiedad del Cliente): Gerente Operativo (ó Gerencia, como suplente).

Una vez se obtiene la aprobación del documento, el Jefe de Calidad continúa con el punto 3 de este procedimiento.

El esquema seguido para presentar los procedimientos y los formatos asociados se encuentra en el IAC-01 “Instructivo para la Elaboración de Procedimientos”; si el documento es un Manual de Funciones se sigue el IAC-02 “Instructivo para la Elaboración de Manuales de Funciones”; si es un perfil del cargo, se sigue el IAC-03 “Instructivo para la Elaboración de Perfiles del Cargo” y si es un Plan de Calidad, se siguen los lineamientos establecidos en el Procedimiento PDI-01 Planificación de la Calidad).

#### **2. Cambios y Anulaciones de Documentos**

El representante del área interesada solicita el cambio o anulación del documento ante el Coordinador de Calidad de la sede , mediante el formato FPAC-01-03 “Solicitud de Cambios y Anulaciones de Documentos”; este último lo remite al Representante de la Gerencia para su revisión y posteriormente al encargado de su aprobación, según se indica en el numeral A1.

La firma de revisión y aprobación de las modificaciones se constituye en firma de revisión y aprobación de la versión siguiente de los documentos.

Los documentos anulados los retira el Coordinador de Calidad de las áreas en donde reposan, se eliminan todos los ejemplares y/o se utilizan como papel reciclable, siempre y cuando se encuentren tachados en su respaldo.

La trazabilidad que se efectúe a las actualizaciones de los documentos se podrá constatar a través del Control de Revisiones y/o a través de los registros de “Solicitudes de Cambios y Anulaciones a los Documentos”.

### **3. Codificación y Emisión de Documentos**

El Coordinador de Calidad es el responsable de la codificación y emisión de los documentos, ya sean nuevos o modificados.

Para la codificación de procedimientos y formatos asociados a ellos se utiliza un código alfanumérico, asignado según lo establecido en el Instructivo IAC-01 “Instructivo para la Elaboración de Procedimientos”. A los documentos distintos de los anteriores no se les asigna código, sólo se utiliza para su control la fecha de vigencia y el estado de revisión.

Antes de la emisión de los documentos revisa que los documentos hayan sido presentados siguiendo los lineamientos dispuestos en el numeral A1 de este procedimiento, y en caso de ser necesario realiza correctivos.

Finalmente, para los documentos nuevos, graba una copia en medio magnético y en el servidor y para los modificados, actualiza las copias existentes en medio magnético y en el servidor y elimina los obsoletos.

### **4. Modificaciones en la información del Listado Maestro de Documentos**

El Coordinador de Calidad de la sede mantiene una aplicación computarizada del Listado Maestro de Documentos, para lo cual utiliza el formato FPAC –01-01 “Listado Maestro de Documentos”. Cada vez que se cree, modifique o anule un documento el coordinador de Calidad actualiza la información.

Adicionalmente, la información actualizada se encuentra en el servidor de Neumática del Caribe, de manera que pueda ser consultado libremente por el personal pero restringido para ser modificado.

## **5. Distribución de Documentos**

Los originales soportes impresos de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad están bajo la custodia del Coordinador de Calidad de la sede. Estas impresiones deberán tener un sello de "ORIGINAL SGC" colocado al reverso de cada hoja.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran disponibles en el servidor de Neumática del Caribe, de manera que puedan ser consultados por todos los empleados pero con restricciones para evitar la modificación. Adicionalmente, el Coordinador de Calidad de la sede mantiene en su poder una copia de seguridad.

El Coordinador de Calidad efectúa la entrega de las copias controladas y no controladas (tienen el sello de "Copia No Controlada") de los documentos. Cuando se requiera la entrega de copias controladas, se le coloca al documento "Copia Controlada" y se diligencia el FPAC-01-02 "Listado de Distribución".

Cuando se haga la entrega de nuevas versiones de documentos, se retirarán las versiones antiguas y se eliminarán las impresiones; en caso de requerirse el mantenimiento de versiones antiguas se les colocará el sello de "Obsoleto".

Una vez los documentos han sido distribuidos es responsabilidad del Jefe del Área y Coordinador de Calidad realizar su difusión, dejando evidencia de dicha actividad en el formato FPSP-06-04 "Capacitación Colectiva" ó en el FPSP-06-03 "Certificado de Capacitación" y su archivo estará bajo control del Jefe de Calidad.

## **B. Documentación de origen externo**

El control de la correspondencia de origen externo, se realiza bajo los lineamientos de los instructivos:

- IAC-04 "Instructivo para la Elaboración de Correspondencia".
- IAC-05 "Instructivo para el Recibo de Documentos" e
- IAC-06 "Instructivo para el Despacho de Correspondencia"

Los documentos externos en Documentación Técnica en soporte digital proveniente de proveedores u otros es registrada por el Jefe de Sistemas en el formato FPAC-01-04 "Control de Documentos Externos". Para esto diligencia las casillas de:

- No (código que le asignó para identificación).

- Fecha de recibido
- Entidad generadora
- Documento

En caso de que el documento se entregue en custodia a otra persona se diligencian las casillas:

- Responsable (nombre del responsable de la custodia)
- Firma (firma de persona que recibe el documento).

Los documentos externos tales como Documentación Técnica en soporte papel proveniente de proveedores que no vaya a ingresar al archivo central sino que se entregue en custodia a otro funcionario, son registrados por el Encargado de Archivo en el FPAC-01-04 "Control de Documentos Externos". Para esto diligencia las casillas de:

- No (código que le asignó para identificación).
- Fecha de recibido
- Entidad generadora
- Documento
- Responsable (nombre del responsable de la custodia)
- Firma (firma de persona que recibe el documento).

Cuando los documentos o información que se reciba es Propiedad del Cliente y fue entregada a Neumática del Caribe sólo en calidad de préstamo, se ejerce control acerca de las fechas de recepción, responsable de custodia y fechas de devolución a través del FPAC-01-05 "Control de Préstamo de Documentos de Propiedad del Cliente". Este formato es diligenciado por todo empleado que reciba documentos o información del Cliente en calidad de préstamo, así mismo debe conservar un archivo para estos registros. El cual diligencia las siguientes casillas:

- No (Consecutivo en orden de llegada).
- Fecha de recibido

- Cliente
- Documento

Si el documento va a ser entregado a otra persona se diligencia las casillas:

- Pasado a – Persona
- Firma (firma de persona que recibe el documento).

**Cuando se devuelva al cliente se diligencia la casilla:**

- Fecha de devolución al cliente

### **CONTROL DE REVISIONES**

No aplica

### **ANEXOS**

Anexo 1. Guía para diligenciamiento de FPAC-01-01 “Listado Maestro de Documentos”.

Anexo 2. Guía para el diligenciamiento de FPAC-01-02 “Listado de Distribución de Documentos”.

Anexo 3. Guía para el diligenciamiento de FPAC-01-03 “Solicitud de Cambios y Anulaciones de Documentos”.

	<p><b>MANUAL DE: PROCEDIMIENTOS EXIGIDOS</b></p> <p><b>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO: PAC-02</b></p>
<p><b>CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD</b></p>	

## OBJETIVO

Definir las actividades y controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros generados en el Sistema de Gestión de Calidad con el propósito de mostrar evidencia de la implementación y funcionamiento del mismo.

## ALCANCE

Comprende la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y establecimiento de tiempos de retención y disposición final de los registros.

## POLITICAS

- ❑ Los registros de calidad deben ser diligenciados con letra legible y no deben ser alterados; sin embargo, cuando se requiera hacer alguna corrección, ésta se debe hacer y firmar por la(s) persona(s) que lo diligencia(n).

## DEFINICIONES

- ❑ **Registros de Calidad:** Documentos donde se consigna la información generada por el Sistema de Calidad para suministrar evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados alcanzados en el mismo, permitiendo realizar trazabilidad.
- ❑ **Evidencia objetiva:** Información cuya veracidad se puede demostrar con base en hechos obtenidos a través de la observación, la medición, el ensayo u otros medios.
- ❑ **Identificar:** Actividad que ratifica la veracidad de la información y asignación de recursos necesarios para alcanzar unos objetivos establecidos.
- ❑ **Almacenar:** Acción de ubicar físicamente o en otros medios de soporte los registros para garantizar su conservación.
- ❑ **Proteger:** Acción de tomar medidas que permita asegurar el buen estado de los registros.
- ❑ **Recuperar:** Conjunto de medidas establecidas para tener acceso a los Registros de Calidad y restringir su consulta.
- ❑ **Tiempo de retención:** Es el período de tiempo que permanecerá guardado un registro antes de cumplir con la disposición final.

- **Formato:** Diseño de forma con campos específicos para registrar información.
- **Archivo de Gestión:** Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas productoras u otras que las soliciten. Su circulación o trámite se hace a través de canales y causas normales en busca de respuesta o solución a los asuntos iniciados.
- **Archivo Central:** Comprende toda la documentación transferida desde los distintos archivos de gestión de la Organización, una vez finalizado su trámite, pero que sigue siendo objeto de consulta por las oficinas y los particulares en general.
- **Comité de Archivo:** Es un grupo multidisciplinario y representativo de la Organización, el cual tiene bajo su responsabilidad establecer las políticas y directrices para el manejo archivístico de la Organización. Está conformado por el Director Administrativo, el Jefe de Importaciones, el Gerente Operativo y el Jefe de Calidad.

## DESARROLLO

### 1.IDENTIFICACIÓN

TIPO DE REGISTRO	IDENTIFICACIÓN	OBSERVACIONES
Generados a partir de formatos que se deriven de procedimientos documentados y que no correspondan a formatos pre-impresos ni aplicaciones de software.	Según lo indicado en el IAC-01 "Instructivo para la Elaboración de Procedimientos"	El Coordinador de Calidad controla la vigencia y estado de revisión de los formatos a través del "Listado Maestro de Documentos (Ver procedimiento PAC-01 "Control de Documentos"). Los formatos originales vigentes se encuentran en el servidor para que sean utilizados por las personas que los requieran.
Correspondientes a formatos generados por software, tales como Orden de Venta, Remisión, etc.	Deben tener impreso en su parte superior el nombre del formato y el logo o nombre de la Organización.	Los cambios en estos formatos son controlados por el Jefe de Sistemas cuando se realizan actualizaciones al software respectivo.

TIPO DE REGISTRO	IDENTIFICACIÓN	OBSERVACIONES
Correspondientes a formatos	Diseño establecido por el	El Jefe de Importaciones

establecidos por los proveedores internacionales, por ejemplo: PMU (Price Make Up), etc.	proveedor internacional.	<p>controla que los formatos utilizados para ejecutar las solicitudes de pedido a los proveedores internacionales sean los vigentes exigidos por los proveedores.</p> <p>Los jefes y asesores de los departamentos de Ventas y Servicio controlan que los formatos utilizados para el registro de inspecciones, pruebas y garantías sean los vigentes exigidos por los proveedores.</p>
Correspondientes a formatos pre-impresos, por ejemplo: Factura de Venta, Orden de Compra, Reporte de Servicio, etc.	Deben tener impreso en su parte superior el nombre del formato y el logo o nombre de la Organización.	<p>El Director de la sucursal controla que los formatos utilizados para los procesos de carácter administrativo sean los vigentes.</p> <p>Los jefes del departamento de Servicio controlan que los formatos utilizados para los procesos de carácter operativo sean los vigentes.</p>
Diferentes de los anteriores que se mantienen en soporte digital correspondientes a bases de datos. Por ejemplo: Plan de Rutas, Control Proceso de Ventas, etc.	En ellos se indica el nombre del formato.	El Coordinador de Calidad establece los lineamientos para el diseño de estos registros

## 2. ALMACENAMIENTO

Los registros se almacenan en:

- Soporte papel, para los que se utilizan diferentes unidades de conservación, tales como: legajos, carpetas, pastas con argollas, encuadernados, etc.
- Soporte Digital (información almacenada en discos compactos (CD's) ó en los discos duros de los computadores, ya sea en el del usuario o en el servidor).

## 3. PROTECCIÓN

Los responsables del almacenamiento de los registros, tanto temporal como definitivo, deben mantener las condiciones adecuadas que permitan que se mantenga el buen estado de éstos (evitar deterioro y pérdida de información, mantenerlos en condiciones ambientales libres de humedad, etc.), para tal efecto deben cumplirse los siguientes requisitos

Protección de los registros en soporte papel:

Para su organización y protección deben reposar en archivadores, gabinetes o estantes. Los gabinetes, estantes o archivadores deben ser resistentes al deterioro físico causado por la humedad, polvo y calor, por lo tanto, deben estar ubicados en sitios seguros.

Protección de los registros en soporte magnético o digital:

La información contenida en base de datos debe tener copia de seguridad, la cual debe estar salvaguardada.

Los CD's deben ser almacenados en cajas con el fin de ser protegidos del polvo, calor, campos magnéticos y del fácil acceso con fines de sustracción.

#### **4. RECUPERACIÓN, TIEMPOS DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL**

Para cada dependencia se elabora el documento "Control de Registros" (utilizando como base el formato FPAC-02-01 "Control de Registros") donde se enuncian los diferentes registros que dichas dependencias manejan en sus respectivos archivos de gestión, indicando para cada uno:

- Código Asunto: Código numérico formado por el código de la dependencia (Ver anexo 1. Códigos de Dependencias") y número consecutivo de los diferentes tipos de registros que pertenecen a la dependencia.
- Tipo Documental: Nombre con el que se identifica el registro o conjunto de registros que se archiva.
- Pertenece al S.G.C (sí – no): Se indica con una equis (X) la casilla correspondiente para indicar si el tipo documental pertenece al Sistema de Gestión de Calidad o no.
- Medio de soporte: Medio en el cual se almacena la información, por ejemplo: papel, magnético, digital, etc.

- Registros que incluye: Nombre de los diferentes registros archivados bajo cada tipo documental, incluyendo las explicaciones que sean necesarias.
- Modo de archivar: Criterio a tener en cuenta para la organización de los registros, de modo que se facilite su consulta. Por ejemplo: En orden cronológico, en orden numérico consecutivo, por cliente, etc.
- Tiempos de retención – Archivo de Gestión: Tiempo de permanencia de los registros en el archivo de la dependencia, bajo custodia del responsable de la dependencia.
- Tiempos de retención – Archivo Central: Tiempo de permanencia de los registros en el Archivo Central, bajo custodia del Encargado de Archivo.
- Disposición: Se indica que acción se va a tomar sobre los registros una vez cumplidos los tiempos de retención, por ejemplo: Eliminación, conservación permanente, etc.

Ejemplo:

- Código Asunto: 300-07 (es decir, corresponde a la dependencia “Gerencia Operativa”)
- Tipo Documental: Actas de Reuniones de Ventas
- Pertenece al S.G.C. (Sí), (es decir, estos registros son evidencias objetivas del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Organización).
- Medio de Soporte: Papel.
- Registros que incluye: Actas de las reuniones de ventas y soportes.
- Modo de Archivar: En orden cronológico.
- Tiempos de retención- Archivo de Gestión: 3 años (El responsable de la dependencia, una vez se cumplen los 3 años de permanencia en el Archivo de Gestión transfiere los registros al Archivo Central).
- Tiempos de retención- Archivo Central: 2 años
- Disposición: Eliminar (El Encargado de Archivo, una vez se cumplen los dos años de permanencia de los registros en el Archivo Central los elimina)

Los responsables de las dependencias controlan el acceso, consulta y préstamo de los registros mantenidos en los archivos de gestión respectivos y el Encargado de Archivo controla el acceso, consulta y préstamo de los registros mantenidos en el Archivo Central, permitiéndolo a los responsables de las dependencias a las cuales pertenece el tipo documental en cuestión, el acceso a otras personas es permitido sólo con autorización de los jefes de área.

Nota: Cuando el cliente requiere consultar con periodicidad los registros de calidad, éste establece un acuerdo o contrato con la empresa en caso de que sea apropiado.

Una vez se cumplen los tiempos de retención en los Archivos de Gestión los responsables de las dependencias realizan las transferencias al Archivo Central (Ver IAC-07 “Instructivo para la Transferencia de Documentos”) o aplican la disposición final, según indique el Control de Registros respectivo.

El establecimiento de los tiempos de retención y disposición de los registros es responsabilidad del Comité de Archivo y se realiza previa consulta con los jefes de las áreas que tramitan y consultan estos registros y teniendo en cuenta el aspecto informativo, operativo, legal, fiscal e histórico de los registros. El Comité de Archivo deja consignado en un acta la aprobación de los lineamientos anteriores.

Los Controles de Registros se identifican en el Listado Maestro con el nombre Control de Registros-código de la dependencia, por ejemplo: Control de Registros-400.

Nota: Para los registros en soporte digital, se considera que se encuentran en el Archivo de Gestión si están grabados en el disco duro del computador del responsable de la dependencia y se considera como archivados en el Archivo Central si están grabados en la red (disco duro del servidor).

## **CONTROL DE REVISIONES**

No aplica

## **ANEXOS**

Anexo 1. Códigos de Dependencias.

	<p><b>MANUAL DE: PROCEDIMIENTOS EXIGIDOS</b></p> <p><b>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO: PAC-03</b></p>
<p><b>CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b></p>	

**OBJETIVO**

Determinar las actividades que permitan identificar y controlar los productos que no cumplan con los requisitos establecidos, para evitar su uso o entrega no intencional. Así como definir tratamientos para eliminar la no conformidad detectada.

**ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todos los productos objeto de comercialización que presenten no conformidades. Involucra y compromete a las áreas de almacén, importación, administración, ventas y servicio.

## POLITICAS

- ❑ Cuando las dimensiones del Producto No Conforme sean tales que impidan su ubicación en la Bodega de No Conformes, se permitirá su ubicación en una zona alterna.
- ❑ Cuando la recepción e inspección sean realizadas por los gestores de compras sin participación del Dpto. de Almacén y detecta un Producto No Conforme, debe reportarlo y entregarlo al Jefe de Almacén (Responsable de Almacén en las sucursales) para que lo segregue y rotule.
- ❑ Todo Producto No Conforme al que se le aplique la disposición “Reparar” (excepto cuando se requiera completar el producto) y esta se vaya a efectuar en las instalaciones de Neumática del Caribe o las de talleres de subcontratistas debe ser ingresado al Plan de Rutas.

## DEFINICIONES

- ❑ **Producto Conforme:** Producto que cumple con los requisitos especificados y puede ser un bien, servicio o alquiler.
- ❑ **Producto No Conforme:** Producto con falta de cumplimiento de algunos de los requisitos especificados y puede ser un bien, servicio o alquiler.
- ❑ **Disposición:** Acción establecida para eliminar no conformidades en el producto.
- ❑ **Segregar:** Separar el producto No Conforme de los Conformes.
- ❑ **Bodega de no conforme:** Espacio físico en el almacén destinado para productos no conformes.
- ❑ **Pre-Inspección:** Inspección llevada a cabo en la Zona Aduanera.
- ❑ **Rótulo:** Marca que se le coloca a los Productos No Conformes para diferenciarlos de los Conformes y consiste en una etiqueta con las palabras “Producto No Conforme”, donde se registran los datos de: “N°” (consecutivo asignado por el Coordinador de Calidad), “fecha” y “área”. El tamaño de esta etiqueta variará de acuerdo con el tamaño del producto no conforme, de manera que pueda ser fácilmente identificable. (Ver Anexo 1).

- ❑ **Reproceso o Retrabajo:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos, eliminando la no conformidad presentada.
- ❑ **Liberación:** Autorización para proceder con la siguiente fase del proceso

## DESARROLLO

### EQUIPOS, HERRAMIENTAS, REPUESTOS, ACCESORIOS E INSUMOS

#### 1. Detección e Identificación de productos no conformes

Al momento de detectar un producto no conforme, se debe reportar en el formato FPAC-03-01 "Control del Producto No Conforme" diligenciando los campos de "Reportado por", "Detectado por", "Fecha", "producto no conforme detectado", "Tipo de producto", "Proveedor y/o Sucursal de origen", "Tipo de documento", "N° Documento" y "No conformidad presentada" e informar al Coordinador de Calidad para que asigne el consecutivo y entregar el producto al responsable de segregar y rotular.

6.3 DETECTADO EN	DETALLE	RESPONSABLE DE REPORTAR	RESPONSABLE DE SEGREGAR Y ROTULAR
PREINSPECCION	En la Zona Aduanera	Persona encargada de las importaciones en la sede	Persona encargada de las importaciones en la sede
RECEPCION	Inspecciones a mercancía que llega a las instalaciones de la compañía	Jefe de almacén.	Jefe de almacén

6.4 DETECTADO EN	DETALLE	RESPONSABLE DE REPORTAR	RESPONSABLE DE SEGREGAR Y ROTULAR
DURANTE EL PROCESO	Inspecciones a mercancía ubicada en almacén/ Inventarios/ Despacho de mercancía.	Jefe de Almacén	Jefe de Almacén
	Preparación de mercancía para entregar al cliente y/u operario, cuando se requiera inspección técnica ó adecuación.	Funcionarios del Dpto. de Ventas ó Servicio	Jefe de Almacén
	Mantenimiento o reparación de equipos en las instalaciones de la compañía.	Funcionarios del Dpto. de Servicio	Jefe de Almacén
	Mantenimiento o reparación de equipos en las instalaciones del Cliente.	Funcionarios del Dpto. de Servicio	Si el producto No Conforme es trasladado a las instalaciones de la compañía: Jefe de Almacén En caso contrario: Funcionario del Dpto. de Venta ó Servicio responsable de la venta.
AL FINAL DEL PROCESO	Luego de su entrega al Cliente	Funcionario del Dpto. de Ventas ó Servicio responsable de la venta.	Si el Producto No Conforme es trasladado a las instalaciones de la compañía: Jefe de Almacén En caso contrario: Funcionario del Dpto.

			de Ventas ó Servicio responsable de la venta.
--	--	--	---

## 2. Disposición a productos No Conformes

La persona que elabora el reporte coordina con los funcionarios de los Dptos. de Almacén, Importaciones, Ventas y Servicio para la determinación de las causas, la disposición a seguir, las actividades inherentes a la misma y el plan de acción si se requiere. Lo anterior, según la participación que estos cargos tengan en la solución de la no conformidad detectada.

Para disponer de los Productos No Conformes se optará por cualquiera de las siguientes opciones:

- ❑ **Reparar:** Realizar cambios en las partes constitutivas afectadas de un producto para recuperar sus características físicas ó someter al producto a reprocesos o retrabajos de manera que se lleve a condiciones tales que eliminen la no conformidad presentada y permitan su uso. Esta reparación puede ser efectuada por el proveedor o por Neumática del Caribe.
- ❑ **Reclasificar:** Verificar si el producto recibido corresponde a una referencia diferente a la solicitada y si comercialmente tiene aplicación. En este caso se le rotulará con la referencia correcta y se le dará entrada al sistema.
- ❑ **Desechar:** Destruir y/o botar el producto.
- ❑ **Aceptado como está:** Cuando las diferencias encontradas entre el producto y las especificaciones establecidas no impiden su utilización y se llega a un acuerdo con el cliente donde éste lo acepta.
- ❑ **Devolver al proveedor:** Enviar el producto al proveedor indicando el motivo de la devolución.

Las causas son registradas en la casilla “Causas” y la disposición a seguir en la casilla correspondiente, enunciando las diferentes actividades a realizar para llevarla a cabo, así como indicando el responsable de la ejecución de cada actividad y su fecha límite. Los nombres de las personas que proponen la

disposición se escriben en la casilla “Disposición propuesta por”. Para llevar a cabo estas actividades debe contarse con la autorización de los cargos abajo listados (según el punto donde se detectó el producto no conforme) y la(s) firma(s) de autorización debe(n) estar registrada(s) en las casillas correspondientes a “Disposición autorizada por”. Además se debe marcar una de las casilla “Si” o “No” si se requiere Plan de Acción y la casilla “# Solicitud acción C/P” con el número de la acción (este número es solicitado al Coordinador de Calidad) si aplica.

NOTA 1: Cuando se requieran dos firmas, la firma de autorización de “Administración” se registrará posterior a la firma de “Servicios” y el funcionario que firme de último tachará ó cancelará las casillas correspondientes a “Detalles de la disposición – Actividades” que hayan quedado en blanco.

<b>6.5 DETECTADO EN</b>	<b>DETALLE</b>	<b>AUTORIZA</b>
PREINSPECCION	En la Zona Aduanera.	Administrador
RECEPCION	Inspecciones a mercancía que llega a las instalaciones de la compañía	Administrador
<b>6.6 DETECTADO EN</b>	<b>DETALLE</b>	<b>AUTORIZA</b>
DURANTE EL PROCESO	Inspecciones a mercancía ubicada en almacén/ Inventarios/ Despacho de mercancía.	Administrador
DURANTE EL PROCESO	Preparación de mercancía para entregar al cliente y/u operario, cuando se requiera inspección técnica ó adecuación.	Administrador

	Mantenimiento o reparación de equipos	Administrador y uno de los siguientes cargos: Coordinador de Ventas y Servicio, Jefe perteneciente al Dpto. de Servicio
AL FINAL DEL PROCESO	Después de la entrega al Cliente.	Administrador y uno de los siguientes cargos: Coordinador de Ventas y Servicio, Jefe perteneciente al Dpto. de Servicio

Una vez la persona que elabora el reporte ha obtenido la(s) firma(s) de autorización entrega el formato diligenciado al Coordinador de Calidad quien da aviso a los responsables de las actividades para que inicien su ejecución, y entrega el formato diligenciado al Jefe de Almacén. El Coordinador de Calidad realizará seguimiento al cumplimiento de las actividades dentro de las fechas límites establecidas.

NOTA 2: En caso tal de que se requiera una modificación, eliminación o adición a las actividades relacionadas con la disposición al Producto No Conforme posterior al registro de las firmas de autorización, se diligenciará otro formato de "Control del Producto No Conforme", donde se registrará el N° de consecutivo, las casillas relacionadas con la disposición y las de autorización para ejecutar la disposición y se anexará al registro de "Control de Producto No Conforme" inicial. Así mismo, las personas firmantes de la autorización cumplirán lo establecido en la NOTA 1.

NOTA 3: En caso tal de que luego de iniciarse el registro del "Control del Producto No Conforme" y de obtener la asignación del número consecutivo y en algún momento del proceso se detecte que no es verdaderamente un producto no conforme, el funcionario responsable del reporte dará aviso al Jefe de Almacén para que coloque en el registro el sello de "Anulado". Si la no conformidad fue detectada por el Cliente se iniciará un "Tratamiento a Quejas y Reclamos", según lo establecido en el procedimiento PAC-04 "Acciones Correctivas y Preventivas".

Los responsables de ejecutar las actividades deberán enviar copia de los registros que sustenten el cumplimiento de las mismas al Jefe de Almacén, quien los archivará adjuntos al respectivo registro de "Control del Producto No Conforme" y

así mismo hará seguimiento al envío completo de estos registros por parte de los responsables de la ejecución de las actividades.

Luego de ejecutar la disposición se realizan las siguientes actividades cuyo cumplimiento es responsabilidad de los cargos mencionados:

DISPOSICION	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Reparar	Realizar una inspección de liberación para verificar que la reparación se realizó satisfactoriamente y el producto es apto para pasar del estado de No Conforme a Conforme, como constancia de esto registrar su firma en la casilla "Inspección de Liberación-Efectuada por", así como la fecha en que hizo la verificación y finalmente le retira al producto el rótulo de "Producto No Conforme". <u>Nota:</u> En caso de que la reparación se efectúe en el Taller de la compañía o talleres de subcontratistas se registrará en el Plan de Rutas.	Si la reparación corresponde a completar el producto: Jefe de Almacén Para otro tipo de reparación: Jefe del área del Dpto. de Servicio ó Asesor de Venta responsable de la reparación
Aceptado como está	Quitar el rótulo.	Jefe de Almacén (sede principal), Nota: Cuando el producto se encuentre donde el Cliente el responsable es el funcionario del Dpto. de Ventas ó Servicio responsable de la venta.
Reclasificar		

DISPOSICION	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
-------------	-------------	-------------

Desechar	Sólo aplica cuando el producto no conforme se encuentra en las instalaciones de la compañía.  No se le quita el rótulo sino cumplir con la acción de desecharlo y dejar constancia en un Acta de Eliminación, la cual debe ser firmada por la persona responsable de desechar el producto y por el Administrador ó Coordinador de Ventas y Servicio	Persona indicada en el registro "Control del Producto No Conforme" en la casilla "Responsable".
Devolver al proveedor	No se le quita el rótulo al producto, sólo cumplir con la acción de devolverlo al proveedor.	Persona indicada en el registro "Control del Producto No Conforme" en la casilla "Responsable".

Una vez el Jefe de Almacén comprueba que las actividades han sido realizadas y recibe los registros de soporte, da cierre al "Control del Producto No Conforme" registrando la fecha en la casilla "Fecha de Cierre", su firma en la casilla "Verificado por" y colocando el sello de "P.N.C. CERRADO".

## B. SERVICIOS

### 1. Detección e Identificación de productos no conformes

Al momento de detectar un producto no conforme, se debe reportar en el formato FPAC-03-01 "Control del Producto No Conforme" diligenciando los campos de "Reportado por", "Detectado por", "Fecha", "producto no conforme detectado", "tipo de producto" (marcar siempre "Servicio"), "Proveedor y/o Sucursal de origen", "Tipo de documento", "N° Documento" y "No conformidad presentada" e informar al Coordinador de Calidad para que asigne el consecutivo.

6.7 DETECTADO EN	DETALLE	RESPONSABLE DE REPORTAR
RECEPCION	Servicios ejecutados por los proveedores detectados como no conformes en el momento en que	Jefe del área de servicios responsable de la subcontratación

	el proveedor hace entrega de éstos como producto terminado.	o compra al proveedor.
AL FINAL DEL PROCESO	Después de la entrega al Cliente.	Funcionario del Departamento de Servicio responsable de la prestación del servicio.

## 2. Disposición a productos No Conformes

La persona que elabora el reporte coordina con su jefe inmediato y demás funcionarios para la determinación de las causas, la disposición a seguir, las actividades inherentes a la misma y el plan de acción si se requiere. Lo anterior, según la participación que estos cargos tengan en la solución de la no conformidad detectada.

Para disponer de los Productos No Conformes se optará por cualquiera de las siguientes opciones:

- **Reparar:** Realizar cambios en las partes constitutivas afectadas de un producto para recuperar sus características físicas ó someter al producto a reprocesos o retrabajos de manera que se lleve a condiciones tales que eliminen la no conformidad presentada y permitan su uso. Esta reparación puede ser efectuada por el proveedor o por Neumática del Caribe.
- **Aceptado como está:** Cuando las diferencias encontradas entre el producto y las especificaciones establecidas no impiden su utilización y se llega a un acuerdo con el cliente donde éste lo acepta.

Las causas son registradas en la casilla “Causas” y la disposición a seguir en la casilla correspondiente, enunciando las diferentes actividades a realizar para llevarla a cabo, así como indicando el responsable de la ejecución de cada actividad y su fecha límite. Los nombres de las personas que proponen la disposición se escriben en la casilla “Disposición propuesta por”. Para llevar a cabo estas actividades debe contarse con la autorización del Coordinador de Ventas y Servicio (Jefe de Servicio, en las sucursales) y la firma de autorización debe estar registrada en las casillas correspondientes a “Disposición autorizada por”. Además se debe marcar una de las casilla “Si” o “No” si se requiere Plan de Acción y la casilla “# Solicitud acción C/P” con el número de la acción (este número es solicitado al Coordinador de Calidad) si aplica.

NOTA 4: Cuando la disposición involucre repuestos o servicios externos adicionales por concepto de garantía, se necesitará, adicionalmente, la firma del Administrador. En este caso la firma de autorización de “Administración” se registrará posterior a la firma de “Servicios” y el funcionario que firme de último tachará ó cancelará las casillas correspondientes a “Detalles de la disposición – Actividades” que hayan quedado en blanco.

Una vez la persona que elabora el reporte ha obtenido la(s) firma(s) de autorización entrega el formato diligenciado al Coordinador de Calidad, quien da aviso a los responsables de las actividades para que inicien su ejecución, y entrega el formato diligenciado al Jefe de Servicio. El Coordinador de Calidad realizará seguimiento al cumplimiento de las actividades dentro de las fechas límites establecidas.

NOTA 5: En caso tal de que se requiera una modificación, eliminación o adición a las actividades relacionadas con la disposición al Producto No Conforme posterior al registro de las firmas de autorización, se diligenciará otro formato de “Control del Producto No Conforme”, donde se registrará el N° de consecutivo, las casillas relacionadas con la disposición y las de autorización para ejecutar la disposición y se anexará al registro de “Control de Producto No Conforme” inicial. Así mismo, las personas firmantes de la autorización cumplirán lo establecido en la NOTA 4.

NOTA 6: En caso tal de que luego de iniciarse el registro del “Control del Producto No Conforme” y de obtener la asignación del número consecutivo y en algún momento del proceso se detecte que no es verdaderamente un producto no conforme, el funcionario responsable del reporte dará aviso al Jefe de Servicio para que coloque en el registro el sello de “Anulado”. Si la no conformidad fue detectada por el Cliente se iniciará un “Tratamiento a Quejas y Reclamos”, según lo establecido en el procedimiento PAC-04 “Acciones Correctivas y Preventivas”.

Los responsables de ejecutar las actividades deberán enviar copia de los registros que sustenten el cumplimiento de las mismas al Jefe de Servicio quien los archivará adjuntos al respectivo “Control del Producto No Conforme” y así mismo hará seguimiento al envío completo de estos registros por parte de los responsables de la ejecución de las actividades.

La escogencia de la opción “Reparar” hace necesaria efectuar una inspección de liberación con el fin de verificar que la reparación se realizó satisfactoriamente y el producto es apto para pasar del estado de No Conforme a Conforme. Esta inspección la realiza el jefe del área del Dpto. de Servicio responsable de la reparación y como constancia de esto registra su firma en la casilla “Inspección de Liberación-Efectuada por”, así como la fecha en que hizo la verificación.

Una vez Jefe de Servicio comprueba que las actividades han sido realizadas y reciba los registros de soporte, da cierre al “Control del Producto No Conforme” registrando la fecha en la casilla “Fecha de Cierre” y su firma en la casilla “Verificado por” y colocando el sello de “P.N.C. CERRADO”.

## C. ALQUILER DE EQUIPOS

### 1. Detección e Identificación de productos no conformes

Al momento de detectar un producto no conforme, se debe reportar en el formato FPAC-03-01 “Control del Producto No Conforme” diligenciando los campos de “Reportado por”, “Detectado por”, “Fecha”, “producto no conforme detectado”, “tipo de producto” (marcar siempre “Alquiler”), “Proveedor y/o Sucursal de origen”, “Tipo de documento”, “N° Documento” y “No conformidad presentada”, informar al Coordinador de Calidad para que asigne el consecutivo y entregar el producto al responsable de segregar y rotular.

<b>6.8 DETECTADO EN</b>	<b>DETALLE</b>	<b>RESPONSABLE DE REPORTAR</b>	<b>RESPONSABLE DE SEGREGAR Y ROTULAR</b>
AL FINAL DEL PROCESO	Luego de su entrega al Cliente	Funcionario del Dpto. de Servicio que suministró el alquiler	Si el equipo se encuentra en las instalaciones del Cliente: Funcionario del Dpto. de Servicio que suministró el alquiler.
<b>6.9 DETECTADO EN</b>	<b>DETALLE</b>	<b>RESPONSABLE DE REPORTAR</b>	<b>RESPONSABLE DE SEGREGAR Y ROTULAR</b>
AL FINAL DEL PROCESO	Luego de su entrega al Cliente	Funcionario del Dpto. de Servicio que suministró el alquiler.	Cuando el equipo es devuelto por el cliente y llega a las instalaciones de la compañía:  Jefe de Almacén

### 2. Disposición a productos No Conformes

La persona que elabora el reporte coordina con su jefe inmediato y demás funcionarios para la determinación de las causas, la disposición a seguir, las actividades inherentes a la misma y el plan de acción si se requiere. Lo anterior, según la participación que estos cargos tengan en la solución de la no conformidad detectada.

Para disponer de los Productos No Conformes se optará por cualquiera de las siguientes opciones:

- **Reparar:** Realizar cambios en las partes constitutivas afectadas de un producto para recuperar sus características físicas ó someter al producto a reprocesos o retrabajos de manera que se lleve a condiciones tales que eliminen la no conformidad presentada y permitan su uso. Esta reparación puede ser efectuada por el proveedor o por Neumática del Caribe.
- **Desechar:** Destruir o botar el producto.

Las causas son registradas en la casilla “Causas” y la disposición a seguir en la casilla correspondiente, enunciando las diferentes actividades a realizar para llevarla a cabo, así como indicando el responsable de la ejecución de cada actividad y su fecha límite. Los nombres de las personas que proponen la disposición se escriben en la casilla “Disposición propuesta por”. Para llevar a cabo estas actividades debe contarse con la autorización del Jefe de Servicio y la firma de autorización debe estar registrada en las casillas correspondientes a “Disposición autorizada por”. Además se debe marcar una de las casillas “Si” o “No” si se requiere Plan de Acción y la casilla “# Solicitud acción C/P” con el número de la acción (este número es solicitado al Coordinador de Calidad) si aplica.

Una vez la persona que elabora el reporte ha obtenido la(s) firma(s) de autorización entrega el formato diligenciado al Coordinador de Calidad quien da aviso a los responsables de las actividades para que inicien su ejecución, y entrega el formato diligenciado al Jefe de Servicio. El Coordinador de Calidad realizará seguimiento al cumplimiento de las actividades dentro de las fechas límites establecidas.

NOTA 7: En caso tal de que se requiera una modificación, eliminación o adición a las actividades relacionadas con la disposición al Producto No Conforme posterior al registro de las firmas de autorización, se diligenciará otro formato de “Control del Producto No Conforme”, donde se registrará el N° de consecutivo, las casillas relacionadas con la disposición y las de autorización para ejecutar la disposición y se anexará al registro de “Control de Producto No Conforme” inicial.

NOTA 8: En caso tal de que luego de iniciarse el registro del “Control del Producto No Conforme” y de obtener la asignación del número consecutivo y en algún momento del proceso se detecte que no es verdaderamente un producto no conforme, el funcionario responsable del reporte dará aviso Jefe de Servicio para que coloque en el registro el sello de “Anulado”. Si la no conformidad fue detectada por el Cliente se iniciará un “Tratamiento a Quejas y Reclamos”, según lo establecido en el procedimiento PAC-04 “Acciones Correctivas y Preventivas”.

Los responsables de ejecutar las actividades deberán enviar copia de los registros que sustenten el cumplimiento de las mismas al Jefe de Servicio, quien los archivará adjuntos al respectivo “Control del Producto No Conforme”.

Luego de ejecutar la disposición se realizan las siguientes actividades cuyo cumplimiento es responsabilidad de los cargos mencionados:

DISPOSICION	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Reparar	Realizar una inspección de liberación para verificar que la reparación se realizó satisfactoriamente y el producto es apto para pasar del estado de No Conforme a Conforme, como constancia de esto registrar su firma en la casilla “Inspección de Liberación-Efectuada por”, así como la fecha en que hizo la verificación y finalmente le retira al producto el rótulo de “Producto No Conforme”. <u>Nota:</u> En caso de que la reparación se efectúe en el Taller de la compañía o talleres de subcontratistas se registrará en el Plan de Rutas.	Jefe del área del Dpto. de Servicio responsable de la reparación

DISPOSICION	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Desechar	No se le quita el rótulo al producto, sólo cumplir con la acción de eliminarlo o desecharlo.	Persona indicada en el registro “Control del Producto No Conforme” en la casilla “Responsable”.

Una vez el Jefe de Servicio comprueba que las actividades han sido realizadas y reciba los registros, da cierre al “Control del Producto No Conforme” registrando la fecha en la casilla “Fecha de Cierre” y su firma en la casilla “Verificado por” y coloca el sello de “P.N.C. CERRADO”.

## CONTROL DE REVISIONES

No aplica

## ANEXOS

Anexo 1. Rótulo “Producto No Conforme”.

	<p><b>MANUAL DE: PROCEDIMIENTOS EXIGIDOS</b></p> <p><b>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO: PAC-04</b></p>
<p><b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b></p>	

## OBJETIVO

Asegurar la aplicación de acciones correctivas y preventivas para eliminar y/o prevenir las causas de No Conformidades que afecten el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, como apoyo al mejoramiento continuo del mismo. Así mismo verificar la eficacia, adecuación y conveniencia de estas acciones.

## ALCANCE

Este procedimiento involucra y compromete a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la compañía.

## POLITICAS

1. Todos los Empleados de Neumática del Caribe contribuyen con la detección de oportunidades de mejora mediante la comunicación de las No Conformidades que identifiquen en el desarrollo normal de sus actividades, o proponiendo acciones correctivas y/o preventivas a las mismas.

2. Todos los empleados deben estar dispuestos a estudiar, analizar e investigar causas de No Conformidades reales o potenciales.
3. Los Auditores Internos son responsables de informar dentro del plazo estipulado en el procedimiento PAC-05 "Auditorías Internas" acerca de las No Conformidades encontradas.
4. El Coordinador de Calidad es el responsable de verificar el cumplimiento de acciones correctivas/preventivas generadas, así mismo de informar al Directos de sucursal de los resultados de las revisiones de las diferentes no conformidades y del estado de las Acciones Correctivas y Preventivas.
5. El Coordinador de Calidad informará mensualmente sobre la gestión del sistema al Jefe de Calidad de la sede principal.
6. Los Jefes de Departamento analizarán las quejas y reclamos, productos no conformes y no conformidades presentadas correspondientes a su departamento, ayudando al personal de su departamento en la identificación de causas y con el planteamiento de las Acciones Correctivas y/o preventivas que se requieran.
7. Se debe lleva un archivo centralizado de las No Conformidades recibidas y generadas y las diferentes instancias de éstas hasta su solución, teniendo en cuenta el procedimiento para el "Control de Registros de Calidad" PAC-02. Este archivo es enviado mensualmente al coordinador de calidad de la sede principal.
8. El Director de la sucursal es el responsable de supervisar el cumplimiento de los Planes de Acción establecidos para eliminar las Causas de las No Conformidades presentadas en la sucursal bajo su dirección.
9. El Gerente General es responsable de considerar y aprobar las acciones correctivas/preventivas a implementar, en caso de que tal decisión supere la autoridad del coordinador de calidad, Jefes de Área y/o Proceso o Director de sucursal
- 10.El Director de la sucursal aprobará recursos extras, cuando estos sean necesarios, para desarrollar los procesos de acción correctiva y/o preventiva.
- 11.Cuando el cliente presente una no conformidad con respecto a un producto (mercancía, servicio o alquiler) y ésta no tenga fundamento de acuerdo a las causas analizadas, para tratarse como Producto no conforme, se diligencia un

Reclamo según lo establecido en el procedimiento “Acciones Correctivas y Preventivas” PAC-04.

## DEFINICIONES

- ❑ **No-Conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado.
- ❑ **Acción Correctiva:** Acción emprendida para eliminar las causas de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable existente con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
- ❑ **Acción preventiva:** Acción emprendida para eliminar las causas de una No Conformidad u otra situación indeseable potencial, para evitar que ocurra.
- ❑ **No Conformidad Alta:** Corresponde a uno o más de los siguientes casos: 1. Se amerita la intervención del Cliente y se amerita la intervención de la Gerencia con la asignación de recursos adicionales, 2. Se afecta a una sucursal o sede distinta a donde se efectuó el hallazgo de la No Conformidad.
- ❑ **No Conformidad Media:** Aquella que amerita la intervención de los Responsables de Departamentos y/o algún recurso económico adicional.
- ❑ **No Conformidad Baja:** Cuando no se requiere para su tratamiento la intervención de los Jefes de Departamento, sino que puede ser solucionada por sus subordinados.
- ❑ **Tratamiento:** Actividades o acciones correctoras para darle una solución momentánea al problema.

## DESARROLLO

### 1. ORIGEN DE LAS NO CONFORMIDADES.

Las No Conformidades que se presentan se pueden detectar del análisis de fuentes, tales como:

- ❑ Auditorías internas de calidad.
- ❑ Auditorías externas de calidad.
- ❑ Evento durante las operaciones, que alteren el normal desenvolvimiento de las actividades propias de los diferentes procesos (ver Red de Macroprocesos).

- Reclamos/Quejas de los clientes.
- Visitas realizadas por la Gerencia y/o Cliente al sitio de localización de las operaciones para comprobar que las actividades se estén realizando conforme a las especificaciones del proceso.
- Violación de los procedimientos e instructivos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.
- Revisión de la Dirección.
- Resultados de mediciones del grado de satisfacción de los Clientes.
- Valores de los indicadores de los Objetivos de Calidad y/o de desempeño de los procesos.
- Resultados de las reuniones de ventas, entre otros.

## **2. DOCUMENTACIÓN Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES**

### **2.1 Quejas y Reclamos**

La persona que recibe una queja o reclamo del cliente lo documenta en el formato FPAC-04-01 "Tratamiento a Quejas y Reclamos", llenando las casillas correspondientes a "Cliente", "Representante", "Fecha contacto", "Hora contacto", "Reportado por" y "Apreciación del cliente" y lo entrega al Jefe de Calidad.

El Coordinador de Calidad le asigna un número consecutivo, identifica quién es la persona responsable de darle solución, registra el nombre y cargo en la casilla "Remitido a" y le hace entrega del formato.

El responsable de gestionar la solución a la queja o reclamo identifica las causas con las personas involucradas en el problema y registra la información en el formato de Quejas y Reclamos, determina el tratamiento a realizar y especifica la fecha de cierre, teniendo en cuenta factores o disponibilidad de recursos que puedan influir en la ejecución de las actividades. Firma en la casilla "Recibido por".

NOTA: La fecha de cierre debe ser comunicada al Coordinador de Calidad, quien en conjunto con el responsable de la gestión de la queja o reclamo evalúa si el tiempo es coherente para el tratamiento a ejecutar.

Conforme a las causas identificadas el responsable de la gestión de la queja o reclamo debe identificar si el problema requiere establecer una acción correctiva y/o preventiva, lo indican marcando SI en la casilla “Requiere Plan de Acción”, según corresponda (Ver Sección 4. Solicitud y Documentación de Acciones correctivas y preventivas y Seguimiento).

Una vez cerrada la queja o reclamo entrega el formato al Coordinador de Calidad con todos los soportes que evidencian la gestión del tratamiento dado.

## **2.2 Productos No Conformes**

La documentación del hallazgo de un Producto No Conforme y su tratamiento se realiza de acuerdo con el Procedimiento PAC-03 “Control del Producto No Conforme”.

## **2.3. No Conformidades detectadas en Auditorías Internas de Calidad**

La documentación y tratamiento de este tipo de no conformidades se realiza según lo establecido en el procedimiento PAC-05 “Auditorías Internas de Calidad”.

## **2.4. No Conformidades detectadas en Auditorías Externas de Calidad**

Las no conformidades de este tipo son documentadas por el funcionario de la firma auditora en el formato establecido por su empresa y son firmadas como recibidas por el Representante de la Gerencia, Gerente o persona autorizada por éste. Estas no conformidades son recepcionadas por el Coordinador de calidad, quien identifica quienes son las personas responsables de dar solución a cada una de éstas. Estos identifican con miembros de su departamento, las causas y establecen las acciones según lo establecido en el numeral Sección 4. Solicitud y Documentación de Acciones correctivas y preventivas y Seguimiento.

## **2.5 No Conformidades en el Proceso.**

La persona que detecta una No Conformidad la documenta en el FPAC-04-02 “Reporte de No Conformidad”, llenando las casillas correspondientes a “Reportado por”, “Remitido a”, “Fecha de emisión” y “Descripción de la no conformidad” y lo entrega al Coordinador de Calidad.

El Coordinador de Calidad le asigna un número consecutivo, identifica quién es la persona responsable de su solución, registra el nombre y cargo en la casilla “Remitido a” y le hace entrega del formato.

El responsable (o responsables) de gestionar la solución a la no conformidad identifica las causas con las personas involucradas en el problema, identifica las consecuencias del problema y registra la información en el formato, determina el tratamiento a realizar y establece la fecha de cierre teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos u otros factores que puedan influir en la ejecución de las actividades; Firma en la casilla “Recibido por”.

NOTA: La fecha de cierre debe ser comunicada al Coordinador de Calidad, quien en conjunto con el responsable de la gestión de la no conformidad evalúa si el tiempo de cierre es coherente para el tratamiento a ejecutar.

Conforme a las causas identificadas el responsable de la gestión de la no conformidad debe identificar si el problema amerita establecer una acción correctiva y/o preventiva lo indican marcando SI en la casilla “Requiere Plan de Acción”, según corresponda (Ver Sección 4. Solicitud y Documentación de Acciones correctivas y preventivas y Seguimiento).

Una vez cerrada la no conformidad entrega el formato al Jefe de Calidad con todos los soportes que evidencian la gestión del tratamiento dado.

El Coordinador de Calidad identifica y registra el tipo de No Conformidad: Alta, Media ó Baja (el jefe de la persona que dio tratamiento colabora en esta identificación).

### **3. ORIGEN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Las acciones correctivas y preventivas se generan a partir de los siguientes eventos:

- a. Cuando los responsables del diligenciamiento de las no conformidades (Quejas y reclamos, productos no conformes, no conformidades, etc.), después de realizar el análisis de causas, consideren que se requiere de un Plan de Acción.

- b. Cuando el coordinador de Calidad una vez recibe los formatos y soportes que evidencian el tratamiento dado a quejas, reclamos, productos no conformes o no conformidades, evalúa que el tratamiento dado no es suficiente y si se requiere de un Plan de acción, el cual lo establece en conjunto con el responsable del Departamento involucrado.
- c. Durante las revisiones por la Dirección, luego del análisis de causas de las no conformidades presentadas, el Coordinador de Calidad, en conjunto con el Gerente, establecen el Plan de Acción requerido. Nota: El Gerente podrá delegar el establecimiento del plan de acción según lo considere.
- d. Cuando se realicen auditorías internas de calidad, los jefes de las dependencias en las cuales se encontraron no conformidades establecen, en conjunto con el Auditor Líder ó Auditor delegado por este, el Plan de Acción requerido.
- e. Cuando se realicen auditorías de calidad con personal externo
- f. Cuando durante las operaciones de cada uno de los procesos, se detecte la necesidad de un plan de acción.

#### **4. SOLICITUD Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS Y SEGUIMIENTO**

Cuando se requiera elaborar un Plan de Acción, el responsable de esto le informa al Coordinador de Calidad, quien le asigna un número consecutivo, el cual debe quedar registrado en el formato FPAC-04-03 Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva, adicionalmente el responsable del plan llena las casillas de "Origen de la Acción", "Fecha Elaboración Plan", "No.", "Acción", "Tipo de acción" (P o C) "Responsable" "Fecha límite" y se registran las firmas de los responsables de las acciones. El Coordinador de Calidad en conjunto con el Jefe del departamento respectivo, establecen el periodo de evaluación de la acción, en el cual se determina su eficacia, adecuación y conveniencia, y se Anota en la casilla "Fecha límite"

Nota 1: En la casilla de fecha Límite se coloca la Fecha de implementación y el tiempo de evaluación para verificar su eficacia, adecuación y conveniencia.

Nota 2: El número consecutivo asignado a la Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva, se registra en la casilla "# SOLICITUD ACCIÓN C/P" del formato

correspondiente (Tratamiento a Quejas y Reclamos, Control del Producto No Conforme ó Reporte de No Conformidad) o en el documento de origen.

El seguimiento al cumplimiento de la implementación de la Acción, es registrado en el formato FPAC-04-04 "Reporte de Seguimiento" diligenciando las casillas "No.", "Acción Planeada", "Cumplida a la fecha límite" (Si o No) registrando en la casilla de observaciones, las anotaciones con respecto a la acción realizada. Adicionalmente se registra en esta casilla el seguimiento de la eficacia, adecuación y conveniencia de la acción y se cierra si es satisfactoria, sino se decide si se va a prorrogar el tiempo o se va a anular.

Nota: En caso de que la acción se encuentre cerrada y se detecte inconsistencia con esta, se reevaluará.

## **5. REVISIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN**

La revisión de los planes de acción es realizada durante las revisiones de la dirección, según lo estipulado en el procedimiento PDI-02 "Revisión de la Dirección".

## **6. SEGUIMIENTO A TRATAMIENTO A QUEJAS Y/O RECLAMOS, CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME Y REPORTE DE NO CONFORMIDAD**

Al día siguiente de haberse entregado el formato de la no conformidad (Queja, reclamo y no conformidad de proceso), el Coordinador de Calidad recuerda por escrito o verbalmente acerca de la situación pendiente. El responsable de dar tratamiento establece la fecha límite de cierre (tiene en cuenta los factores que puedan influir: disponibilidad de mano de obra, recursos físicos, etc.) y se la comunica al Jefe de calidad. Si el Coordinador de Calidad no ha recibido esta información, debe recordar por escrito al responsable del trámite; de no haber respuesta, se debe hacer una segunda solicitud con copia al Jefe inmediato (Director de Sucursal). Se hará una tercera solicitud con copia a Gerencia de continuar la no respuesta al requerimiento para que establezca la acción a seguir. Este mismo procedimiento se seguirá si cumplida la fecha límite de cierre, no han entregado los respectivos soportes para dar cierre a la no conformidad

### **OBSERVACIÓN:**

- Cuando se establece La fecha límite de cierre por parte del responsable del diligenciamiento de la no conformidad, el jefe inmediato de éste en conjunto con el Coordinador de Calidad evalúan si el tiempo establecido para dar cierre

a la queja o reclamo (teniendo en cuenta factores) es coherente, de lo contrario establecen nueva fecha.

- Llegada la fecha límite y no siendo posible darle cumplimiento, el responsable del tratamiento enviará comunicado al Dpto. Calidad donde justifique el retraso y establezca la nueva fecha para el cierre, la cual estará sujeta inicialmente a la aprobación por parte del Jefe inmediato, y luego por el Dpto de Calidad quien finalmente avalará si la nueva fecha es acorde a la acción establecida.
- Las funciones de Director de Sucursal, Coordinador de Ventas, Servicio y Mercadeo, Gerente de Ventas y Servicio, Gerente Operativo y Gerente serán realizadas por los encargados nombrados por ellos, cuando requieran ausentarse.

En el caso de los reportes de Productos No Conformes, el responsable de la gestión una vez ha tramitado el documento y obtenido la(s) firma(s) de autorización entrega el reporte al Coordinador de Calidad.

El Coordinador de Calidad conforme a las fechas límites establecidas para las actividades, enviará semanalmente un comunicado recordando a los responsables de la ejecución.

Si la fecha límite se cumple y la actividad no se ha ejecutado, el responsable de la actividad debe informar al Jefe de Calidad de la nueva fecha dando la respectiva justificación. Si de las actividades a ejecutar no se recibe respuesta, el Coordinador de Calidad debe enviar copia del comunicado al Jefe inmediato y de no recibir respuesta se comunicará a la Gerencia para que establezca la acción a seguir.

## **CONTROL DE REVISIONES**

No aplica

## **ANEXOS**

Anexo 1. Guía para el diligenciamiento del FPAC-04-01 “Tratamiento a Quejas y Reclamos”.

Anexo 2. Guía para el diligenciamiento del FPAC-04-02 “Reporte de No Conformidad”.

Anexo 3. Guía para el diligenciamiento del FPAC-04-03 “Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva”.

Anexo 4. Guía para el diligenciamiento del FPAC-04-04 “Reporte de Seguimiento”.

	<p><b>MANUAL DE: PROCEDIMIENTOS EXIGIDOS</b></p> <p><b>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO: PAC-05</b></p>
<p><b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b></p>	

## **OBJETIVO**

El objetivo de este procedimiento es describir las actividades que se tienen que realizar para la planificación, programación, ejecución y documentación de las auditorías internas de calidad con el fin de verificar la eficacia del sistema de gestión de la calidad de NEUMATICA DEL CARIBE.

## **ALCANCE**

Las auditorías internas se aplican a todo el Sistema de Gestión de Calidad de la Compañía.

## **POLÍTICAS**

- ❑ Todo el personal de la compañía tiene la responsabilidad de brindar toda su cooperación en el proceso de auditoría interna y hacer que este se convierta en un impulso para el mejoramiento continuo del Sistema de Calidad.
- ❑ Al término de un año calendario deberán estar auditados todos los procesos contenidos en la red de macroprocesos.
- ❑ Para la elaboración del cronograma de auditorías en las sucursales se contará con el apoyo de los Coordinadores de Calidad encargados.

## DEFINICIONES

- **Auditoría:** Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen las disposiciones preestablecidas y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditado:** Organización que es auditada.
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Hallazgo de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría

## DESARROLLO

### 1. CAPACITACION DEL AUDITOR

Todo el personal designado para realizar auditorías internas es escogido por la Gerencia General, este recibe capacitación externa dictada por organismos calificados para tales fines. Periódicamente recibe capacitaciones internas con el fin de reforzar sus conocimientos y habilidades necesarios para ejecutar las auditorías internas de calidad.

Los certificados que demuestran la acreditación del personal como Auditores Internos se archivan en sus respectivas carpetas de Hoja de Vida.

### 2. PROGRAMACION DE AUDITORIAS

El Coordinador de Calidad conjuntamente con el Auditor Líder elaboran el cronograma anual de auditorías, consultando con los auditores internos la disponibilidad de éstos para las fechas escogidas. El orden de realización de las auditorías se establece de acuerdo con la importancia de los procesos y los resultados obtenidos en las auditorías realizadas en el año inmediatamente anterior.

Las fechas programadas para las auditorías, así como los nombres de los procesos y los auditores asignados se registran en el formato FPAC-05-01 “Cronograma Anual de Auditorías Internas de Calidad”. Este registro es archivado por el Auditor Líder.

Una vez el cronograma es revisado y aceptado por los auditores, el Auditor Líder lo da a conocer a todo el personal (publicado en cartelera informativa).

Se realizarán cambios en el cronograma de auditorías de acuerdo con los registros históricos de no conformidades pertenecientes a los diferentes procesos ocurridas durante el período de vigencia del cronograma.

### **3. PREPARACION DE LAS AUDITORIAS**

#### **3.1. PLAN DE AUDITORIA**

Los auditores asignados según el cronograma para efectuar las auditorías a los distintos procesos elaboran para cada una un Plan de Auditoría (formato FPAC-05-02), el cual incluye:

- N° Consecutivo de Auditorías realizadas, asignado por el Auditor Líder.
- Objetivos y Alcance de la Auditoría.
- Identificación de las unidades organizacionales, cargos y personas a auditar.
- Identificación del documento de referencia (norma aplicable, manual de calidad, procedimientos, plan de calidad, etc.)
- Identificación de los miembros del equipo auditor (Auditor Principal y auditor acompañante).
- Fecha y lugar donde se realizará la auditoría.
- Tiempo y duración estimados para cada actividad de la auditoría.

Cuando se requiera más de un auditor se nombra un líder el cual recibe el nombre de “Auditor Principal” y se encarga de dirigir a los demás auditores, distribuir las tareas entre ellos y liderar la Reunión de Apertura y la Reunión de Cierre.

El Auditor Principal informa a los auditados acerca de la realización de la Auditoría, 5 días hábiles antes de la fecha programada para su ejecución, para lo que le hace entrega de copia del Plan de Auditoría. Una vez que los auditados reciben y aceptan el Plan, el Auditor principal hace entrega del original al Auditor Líder.

### **3.2. LISTA DE VERIFICACION**

Los Auditores preparan con base en los ítems a auditar las preguntas de apoyo para verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos para los diferentes procesos objeto de auditoría.

Estas preguntas y sus respuestas son documentadas en la Lista de Verificación (FPAC-05-03).

### **4. REALIZACION DE LA AUDITORIA**

#### **4.1. REUNION DE APERTURA**

Toda auditoría se inicia con una Reunión de Apertura, a la cual asisten los auditores y auditados con el fin de:

- Presentación del equipo auditor ante los auditados.
- Revisar el alcance y los objetivos de las auditorías.
- Indicar los métodos y procedimientos que se emplearán en la realización de la auditoría.
- Establecer los conductos oficiales de comunicación entre el equipo auditor y los auditados.
- Confirmar la disponibilidad de los recursos y facilidades necesarias para el equipo auditor (validar medios logísticos).
- Confirmar la hora y fecha de la reunión de cierre.
- Aclarar cualquier duda que presenten los auditados.

#### **4.2 EJECUCION**

Los resultados de las entrevistas, revisiones de documentos, observaciones de actividades y condiciones son documentados por el Auditor en la Lista de Verificación.

El auditor toma como base estos registros para documentar los resultados de la auditoría en el Informe de Auditoría (formato FPAC-05-04), para esto utiliza tantos formatos como número de no conformidades encontradas y para cada uno llena los siguientes campos:

- Auditoría N° (Número consecutivo asignado por el Auditor Líder).

- Proceso auditado
- No Conformidad # (Número asignado a la no conformidad reportada, indicando su relación con el total de ellas. Ejemplo: 2/5, donde 2 es el número de la no conformidad reportada y 5 es el total de no conformidades)
- Tipo (A, M, B) (Es la clasificación dada a las no conformidades según el procedimiento PAC-04 “Acciones Correctivas y Preventivas”).
- Numeral ISO 9001 (Numeral de la norma ISO 9001 incumplido)
- Descripción de la No Conformidad
- Firma Auditor

### **4.3 REUNION DE CIERRE**

Al final de cada auditoría se lleva a cabo una Reunión de Cierre, donde asisten las mismas personas que participaron en la Reunión de Apertura, con el fin de dar a conocer las no conformidades encontradas y/u observaciones.

Los auditados revisan con el auditor las no conformidades encontradas y firman el Informe de auditoría (en la casilla “FIRMA(S) AUDITADO(S)”

### **5. TRATAMIENTO A NO CONFORMIDADES Y PLANES DE ACCION**

El auditor entrega copia del informe de auditoría al auditor líder para su seguimiento y el original a los responsables de las dependencias auditadas.

Los jefes de las dependencias en las cuales se detectaron las no conformidades identifican las causas de las mismas y establecen el tratamiento requerido (para los casos en que aplique) registrándolos en el formato FPAC-05-04 “Informe de Auditoría”. Conjuntamente con el auditor líder establecen el plan de acción de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento PAC-04 “Acciones Correctivas y Preventivas.

El seguimiento del Plan de Acción lo realiza directamente el Auditor Líder o lo delega al Auditor Principal de la Auditoría; este seguimiento queda registrado en el formato “Reporte de Seguimiento” FPAC-04-04. La persona que realiza el seguimiento informa, cada vez que lo realice, acerca de los resultados del mismo al Coordinador de Calidad.

El Auditor Líder archiva los originales de la Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva y del respectivo Reporte de Seguimiento, junto con los demás registros de las Auditorías: Plan de Auditoría, Lista de Verificación e Informe de Auditoría.

## **6. ANALISIS Y MEDICION DEL PROCESO DE AUDITORIA INTERNA**

El Auditor Líder es el responsable de llevar indicadores de desempeño para el proceso de Auditorías Internas (cumplimiento del cronograma, entrega oportuna de planes e informes de auditorías) y comunicar bimensualmente al Coordinador de Calidad los resultados de dicho desempeño.

### **CONTROL DE REVISIONES**

No aplica

### **ANEXOS**

No aplica

## **ANEXO H. FORMATOS**



CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME N° \_\_\_\_\_

REPORTADO POR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

DETECTADO POR: \_\_\_\_\_

PRODUCTO NO CONFORME DETECTADO: EN PRE-INSPECCION  EN RECEPCION  DURANTE EL PROCESO  AL FINAL DEL PROCESO   
 TIPO DE PRODUCTO: MERCANCIA LOCAL & NACIONAL  MERCANCIA IMPORTADA  MERCANCIA DE TRASLADO  SERVICIO & ALQUILER

PROVEEDOR Y/O SUCURSAL DE ORIGEN: \_\_\_\_\_

TIPO DE DOCUMENTO: \_\_\_\_\_ N° DOCUMENTO: \_\_\_\_\_

NO CONFORMIDAD PRESENTADA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

CAUSAS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

DISPOSICION: REPARAR  RECLASIFICAR  DESECHAR  ACEPTADO COMO ESTA  DEVOLVER AL PROVEEDOR

DETALLES DE LA DISPOSICION - ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	FIRMA

DISPOSICION PROPUESTA POR: \_\_\_\_\_

DISPOSICION AUTORIZADA POR: \_\_\_\_\_

SERVICIOS: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

ADMINISTRACION: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

INSPECCION DE LIBERACION: EFECTUADA POR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

FECHA DE CIERRE: \_\_\_\_\_ VERIFICADO POR: \_\_\_\_\_

REQUIERE PLAN DE ACCION: SI  NO  #SOLICITUD ACCION CIF: \_\_\_\_\_





REPORTE DE NO CONFORMIDAD N° \_\_\_\_\_

REPORTADO POR:

(Nombre y Cargo)

REMITIDO A:

(Nombre y Cargo)

FECHA EMISION

DIA	MES	AÑO
-----	-----	-----

--	--	--

Descripción de la No Conformidad:

Tratamiento a la No Conformidad:

Tipo: Baja  Media  Alta

Causas de la No Conformidad:

Consecuencias de la No Conformidad:

Cierre de la no conformidad		Requiere plan de acción?		RECIBIDO POR
Fecha límite propuesta	Fecha de realización	Si	No	
		# Solicitud de Acción CIP		







**CONTROL DE REGISTROS**

Vigente a partir de \_\_/\_\_/\_\_

Pág \_\_ de \_\_

REV: \_\_\_\_\_

DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_

CODIGO DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_

CODIGO ASUNTO	TIPO DOCUMENTAL	PERTENECE AL S.G.C.		MEDIO DE SOPORTE	REGISTROS QUE INCLUYE	MODO DE ARCHIVAR	TIEMPOS DE RETENCION		DISPOSICIÓN
		SI	NO				Archivo de Gestión	Archivo Central	



 <p>NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A.</p>	<b>PERFIL DEL CARGO</b>
<b>Cargo:</b> Técnico de Industria	<b>Departamento:</b> Industria
<b>División:</b> Ventas y Servicio	<b>Jefe Inmediato:</b> Jefe de Servicio
<b>Jefe inmediato de:</b> No Aplica	
<b>Requisitos mínimos exigidos</b>	
<b>Educación:</b> Técnico (mecánico/electrico/refrigeración o afines) o bachiller con la competencia	
<b>Experiencia:</b> Un año en experiencia en mantenimiento de equipos industriales/construcción de	
<b>Requisitos operativos:</b> Conocimientos mecánicos y/o eléctricos y/o refrigeración	
<b>Adiestramiento:</b> las dos primeras semana se realizara un adiestramiento en los procedimientos de calidad y salud ocupacional y los procedimientos propios del área al cual pertenece, asi mismo durante los dos primeros meses se procedera a brindar el adiestramiento en los Procedimientos propios del área y departamento al cual pertenece el cargo	
<b>Habilidades/aptitudes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Servicio al cliente</li> <li>* Facilidad de expresión Oral y Escrita.</li> <li>* Trabajo en equipo</li> <li>* Autocontrol</li> </ul>	
<b>Intereses:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Interés en aprovechar su tiempo libre para desarrollar su campo técnico.</li> <li>* Interés por el trabajo en equipo</li> </ul>	
<b>Rasgos de personalidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Dinamismo</li> <li>* Organización y disciplina</li> </ul>	

<b>Neumática del Caribe</b>	<b>MATRIZ DE FUNCIONES</b>	Vigente a partir de 8/11/11 <b>REV.: 1</b>	<b>Pág. 1 de 2</b>
-----------------------------	----------------------------	---	--------------------

**NOMBRE DEL CARGO :** Técnico A Industria      **DEPARTAMENTO:** Industria      **LOCALIZACION:** Bucaramanga

**DIVISION:** Ventas y Servicio.      **JEFE INMEDIATO:** Jefe de Servicio

PROCESO	ACTIVIDADES	RECUENCI	ENTRADAS	TIPO	RECIBE INFORMACION DE	SALIDAS	TIPO	SUMINISTR A INFORMACION
Contacto inicial e identificación de necesidades	Recibir, Inspeccionar y diagnosticar equipos dentro y fuera del taller.	Diario	Requisición	Verbal	Coord. Ventas y Servicio / Jefe de Taller / Asesor Postventa	Reporte de Servicio (Inspección)	Escrito	Persona que realizó la requisición
	Evaluar el alcance del servicio tanto en repuestos como mano de obra.	Diario	Reporte de Servicio (Inspección)	Escrito	Técnico	Reporte de Servicio (Alcance)	Escrito	Persona que realizó la requisición
Negociación	Brindar soporte al Jefe de Taller en el seguimiento de las propuestas de servicio enviadas a los clientes.	Diario	Información acerca de propuesta a Cliente	Verbal / Escrito o	Responsable de la requisición	Retrosalimentación	Verbal / Escrito	Responsable de la requisición
Entrega del producto	Ejecución de las actividades convenidas en el contrato (soporte a contratistas, consecución de repuestos externos ó internos, reparación)	Diario	Orden de Servicio o documento similar o autorización	Escrito / Verbal	Responsable de la requisición	Reporte de Servicio (Actividades registradas)	Escrito	Responsable de la requisición
	Realizar pruebas preliminares de desempeño de los equipos reparados	Diario	Parámetros establecidos para el equipo	Escrito / Verbal	Jefe inmediato / manuales del fabricante	Reporte de Servicio (completamente diligenciado)	Escrito	Responsable de la requisición
	Elaborar el reporte de reparación y entregar toda la documentación de las equipar reparadas al responsable de manufacturación.	Por evento	Actividades realizadas	Verbal	Técnico	Reporte técnico (completamente diligenciado) y documentos asociados	Escrito	Funcionario responsable de la facturación
	Brindar soporte técnica (programa inspecciones / mantenimiento correctiva y preventiva) en las operaciones menores.	Por solicitud	Solicitud e instrucciones	Verbal	Coordinador de Ventas y Servicio / Jefe de Taller / Jefe de Servicio	Actividad realizada / Registro de la actividad	Escrito	Funcionario responsable de la requisición / Supervisor de la mina
	Mantener informada a las Jefe de Servicio acerca del avance de las reparaciones asignadas.	Permanente	Información del status de mantenimiento / cambio de actividad	Verbal	Subcontratista de servicio / Técnico	Información del status de mantenimiento	Escrito	Responsable de la requisición
	Realizar informe de tiempos y entregarla diariamente.	Diaria	Formatos de Reportes de Tiempo	Escrito	Jefe de Taller	Informe de Tiempos	Escrito	Jefe de Taller

<b>Neumática del Caribe</b>	<b>MATRIZ DE FUNCIONES</b>	Vigente a partir de 8/11/11 <b>REV.: 1</b>	<b>Pág. 2 de 2</b>
-----------------------------	----------------------------	---	--------------------

**NOMBRE DEL CARGO :** Técnico Industria      **DEPARTAMENTO:** Industria      **LOCALIZACION:** Bucaramanga

**DIVISION:** Ventas y Servicio.      **JEFE INMEDIATO:** Jefe de Servicio

PROCESO	ACTIVIDADES	FRECUENCIA	ENTRADAS	TIPO	RECIBE INFORMACION	SALIDAS	TIPO	SUMINISTRA INFORMACION
Asesoría directa al Cliente	Brindar asesoría directa al Cliente tendiente a solucionar problemas relacionados con los equipos, en su área de especialidad.	Por evento	Solicitud	Verbal	Cliente	Solución temporal ó definitiva al problema	Verbal	Cliente
Manejo de información técnica	Solicitar información técnica que requiera (Archivo Central-proveedor) como soporte para ejecutar sus labores	Por evento	Requerimientos técnicos	Verbal / escrito	Técnico	Información Técnica	Escrito / Verbal	Técnico
Gestión de Calidad y Salud Ocupacional	Tomar parte activa de en los eventos derivados del Programa de Salud Ocupacional y de Gestión de la Calidad que le competen a su departamento.	Permanente	Instrucciones y documentos requeridos para el desarrollo de las actividades	Verbal y/o escrito	Coordinador de Calidad y Salud Ocupacional/ Jefe inmediato	Actividad realizada/Informe solicitado	Verbal y/o escrito	Coordinador de Calidad y Salud Ocupacional/ Jefe inmediato
Control de las condiciones operativas del vehículo	Realizar junta con su jefe inmediato la inspección proporcional al vehículo asignada bajo su carga.	Diaria	Formato para la Inspección del estado de vehículos	Escrito	Jefe inmediato	Registro de Inspección del estado del vehículo	Escrito	Jefe inmediato
	Solicitar ante su jefe inmediato el valor de tanque cuando requiera la reparación de combustible y junta con su jefe inmediato llevar el vehículo a la estación de servicio autorizada para efectuar dicha tanque.	Por evento	Vales de tanque	Escrito	Jefe inmediato	Vehículo con reposición de combustible	N/A	N/A
	Solicitar ante el Dpto. Almacén la insumos requeridos para el mantenimiento del vehículo asignada (ejm.: aceite, trapar, etc) siguiendo las lineamientos internos establecidos.	Por evento	Insumos para el mantenimiento del vehículo	Físico	Dpto. Almacén	Mantenimiento realizado al vehículo	N/A	N/A
	Efectuar cotizaciones y compra de repuestos elemental que requieran para el mantenimiento del vehículo asignada bajo su carga, previa aprobación de su jefe inmediato.	Por evento	Necesidad de compra	Escrito	Resultados de inspección diaria a vehículo	Cotizaciones /Repuestos o elementos comprados	Escrito / Físico	Jefe inmediato
Control de documentos del vehículo	Custodiar y mantener en buen estado la licencia de conducción y documentos del vehículo; estar atento e informar a su jefe inmediato cuando se requiera la renovación de dichos documentos.	Permanente	Licencia de conducción y documentos del vehículo vigentes	Escrito	Instituto Departamental de Tránsito y Transporte	Cumplimiento de fechas de vencimiento de los documentos	Verbal	Jefe inmediato
Otros	Organizar físicamente el sitio de trabajo en el Taller	Permanente	Estándar de taller	Verbal	Técnico	Instalaciones del taller organizadas y	Físico	N/A
	Actividades resultantes de la coordinación con su jefe inmediato.	Por evento	Instrucciones y documentos requeridos para el desarrollo de las	Verbal y/o escrito	Jefe inmediato	Informe solicitado	Verbal y/o escrito	Jefe inmediato.

	<b>PERFIL DEL CARGO</b>
<b>Cargo:</b> Director de Sucursal	<b>Departamento:</b> Administración
<b>División:</b> Administración	<b>Jefe inmediato:</b> Gerente General
<b>Jefe inmediato de:</b> Coordinadores de ventas, Asesores postventa, Técnicos, Recepcionista, Mensajero, Practicante, Oficios varios	
<b>Requisitos mínimos exigidos</b>	
<b>Educación:</b> Profesional en ingeniería industrial, mecánica, civil o afines.	
<b>Experiencia:</b> Un año en ventas, servicio y atención al público	
<b>Requisitos operativos:</b> Sólidos conocimientos en manejo de equipos de oficina, manejo de equipos de cómputo y software (sistema operativo Windows, Paquete Office e Internet).	
<b>Adiestramiento:</b> la primera semana se realizará un adiestramiento en los procedimientos de calidad y salud ocupacional y los procedimientos propios del área al cual pertenece, así mismo durante el primer mes se procederá a brindar las respectivas capacitaciones para el manejo de Software uno, área comercial y la red local de computadores e internet.	
<b>Habilidades/aptitudes:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Destreza para interpretar manuales</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Capacidad para cierre de negocios</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Capacidad para tomar decisiones y solucionar problemas</li> </ul>	
<b>Intereses:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Interes por el aprendizaje</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Interes por el trabajo en equipo</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Manejo de la planeación</li> </ul>	
<b>Rasgos de personalidad:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Dinamismo</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Organización y disciplina</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Manejo adecuado de información confidencial</li> </ul>	

Neumática del Caribe		MATRIZ DE FUNCIONES				Vigente a partir de 22/11/04		Pág. 1 de 5
NOMBRE DEL CARGO : <u>Director de Sucursal</u>		DEPARTAMENTO: <u>No aplica</u>		LOCALIZACION: <u>Bucaramanga</u>				
DIVISION: <u>N/A</u>		JEFE INMEDIATO: <u>Gerente General</u>						
PROCESO	ACTIVIDADES	RECUENCIA	ENTRADAS	TIPO	RECIBE INFORMACION DE	SALIDAS	TIPO	SUMINISTR A INFORMACION
Planeación	Transmitir la política general de la organización sobre atención y manejo de las negocias y productos de la empresa de manera que se combinen para producir un desarrollo y utilidades satisfactorias.	Semestral	Visión Organizacional	Verbal	Gerencia General	Políticas, normas y procedimientos.	Escrita	Todo el personal a cargo.
	Identificación de las unidades estratégicas de negocios.	Semestral	Análisis de las variables económicas, estadísticas de negocios y encuestas de satisfacción de clientes.	Escrita /Verbal	Medios de información	Definición de las unidades estratégicas de negocios.	Escrita	Todo el personal a cargo.
	Evaluación de las estrategias de negocio establecidas en la compañía.	Trimestral	Análisis de los resultados de cada unidad de negocios	Escrita	Sistema de información	Replanteamiento de estrategias, de planes y políticas y/o nuevas estrategias, planes y	Escrita	Comité Administrativo, Gerencia General
	Planeación de nuevos negocios	Trimestral	Información del entorno y del mercado	Escrita	Comité administrativo, Gerencia General	Proyectos de nuevos negocios a desarrollar	Escrita	Personal de ventas
	Análisis del ambiente interno	Anual	Evaluación de Satisfacción del Empleado, Evaluación de desempeño	Escrita	Todo el personal de la Dirección	Planes de Acción	Escrita	Todo el personal de la Dirección
	Retrosalimentación y control de las actividades de gestión de la sucursal	Semanal	Indicadores de Gestión, Control Proceso de Ventas, cuadros modelo Currie, informes de la	Escrita	Gte. de Mercadeo y Ventas, Coordinadora de Calidad, Administración.	Planes de Acción, mejoras de procesos, políticas	Escrita	Todo el personal a cargo.
	Revisión de plan de negocios.	Mensual	Indicadores de Gestión de los Objetivos de Calidad, Objetivos Estratégicos	Escrita	Gte. de Mercadeo y Ventas, Coordinadora de calidad, Gerencia General	Planes de Acción, replanteamiento de estrategias o nuevas estrategias	Escrita	Todo el personal a cargo.

<b>Neumática del Caribe</b>	<b>MATRIZ DE FUNCIONES</b>	Vigente a partir de 22/11/04 <b>REV.: 0</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO :</b> Director de Sucursal.	<b>DEPARTAMENTO:</b> No aplica.	<b>LOCALIZACION:</b> Bucaramanga	
<b>DIVISION:</b> N/A	<b>JEFE INMEDIATO:</b> Gerente General.		

PROCESO	ACTIVIDADES	FRECUENCIA	ENTRADAS	TIPO	RECIBE INFORMACION DE	SALIDAS	TIPO	SUMINISTRA INFORMACION
Atención al Cliente	Participación en eventos técnicos, de negocios y sociales.	Por evento	Ofrecimientos y/o invitaciones	Escrito /Verbal	Empresas, organizaciones gremiales.	Difusión del portafolio de productos	presencial.	Clientes.
	Contactar telefónicamente o por e-mail a clientes.	Semanal.	Cuentas de Cartera, Volúmenes de Venta, Informes de Quejas y Reclamos, necesidades de información	Escrito	Sistema de Información, Clientes	Información suministrada, planes de acción	Escrita/ Verbal	Clientes.
Cartera	Revisar la gestión de recuperación de cartera de la sucursal.	Mensual.	Informe de cartera	Escrito	Asistente Administrativa	Instrucciones	Verbal / Escrita	Asesores de ventas, Servicio, Ingeniero de Proyectos, Asistente Administrativa.
	Efectuar el análisis de las solicitudes de crédito de los clientes	Por evento	Formato de solicitud de crédito diligenciado con anexos	Escrita	Clientes	Información del análisis y confirmación de la solicitud para su aprobación o	Verbal / Escrito	Cliente / personal que gestiona ventas
	Definir la realización de cobros coactivos.	Por evento	Informe de Estado de Cartera	Escrita	Asistente Administrativa	Autorización	Verbal / Escrita	Asistente Administrativa
Facturación	Autorizar la anulación y corrección de remisiones, facturas, notas débito y crédito de clientes.	Por evento	Información de devolución de mercancía, cambios en la negociación, descuentos solicitados	Verbal / Escrita	Asistente Administrativa	Firma de autorización	Escrita	Asistente Administrativa / Asistente de Almacén
Compras	Aprobar los órdenes de compra para proveedores locales o nacionales, previa verificación de las necesidades y soportes.	Por evento	Orden de compra y soportes	Escrita	Jefe de Servicio, Asistente Almacén, Aranzar de venta, Asistente Administrativa, Coordinadora de Calidad SO	Orden de Compra autorizada.	Escrita	Jefe de Servicio, Asistente Almacén, Aranzar de venta, Asistente Administrativa, Coordinadora de Calidad SO
	Revisar y aprobar la evaluación y registro de nuevos proveedores locales.	Por evento	Evaluación Inicial de Proveedores	Escrita	Gestores de compra	Evaluación inicial de Proveedores autorizada	Escrita	Solicitantes
Salud Ocupacional	Tomar parte activa de los eventos derivados del Programa de Salud Ocupacional velando por cumplimiento del mismo en la sucursal	Permanente	Instrucciones y documentos requeridos para el desarrollo de las actividades	Verbal y/o escrito	Coordinador de Calidad y Salud Ocupacional/ Jefe inmediato	Actividad realizada/Informe solicitado	Verbal y/o escrito	Coordinador de Calidad y Salud Ocupacional/ Jefe inmediato
Inventarios	Coordinar y supervisar la toma de inventarios físicos de la sucursal	Anual	Listado de inventarios	Escrita	Asistente de Almacén	Informe de conciliación del inventario físico y de sistema	Escrito	Participante en el proceso de toma de inventarios

<b>Neumática del Caribe</b>	<b>MATRIZ DE FUNCIONES</b>	Vigente a partir de 22/11/04 <b>REV.: 0</b>	<b>Pág. 3 de 5</b>
-----------------------------	----------------------------	--	--------------------

**NOMBRE DEL CARGO :** Director de Sucursal. **DEPARTAMENTO:** No aplica. **LOCALIZACION:** Bucaramanga  
**DIVISION:** N/A **JEFE INMEDIATO:** Gerente General.

PROCESO	ACTIVIDADES	FRECUENCIA	ENTRADAS	TIPO	RECIBE INFORMACION DE	SALIDAS	TIPO	SUMINISTR A INFORMAC
Financiero	Elaborar el flujo de efectivo presupuestado	Mensual	Facturas de proveedores o acreedores, Ordenes de Compra pendientes, Caja menor	Escrita <i>Instrucl</i>	Base de datos contable	Reporte de flujo de efectivo presupuestado	Escrito	Administración central.
	Revisar y aprobar la programación de pago de proveedores.	Quincenal	Reporte de flujo de efectivo .	Escrita	Asistente administrativo.	Programación de pagos aprobada	Escrito	Asistente administrativo.
	Autorizar las órdenes de pago de las diferentes obligaciones de la sucursal.	Diaria	Orden de cheque y documentos soporte	Escrita	Asistente administrativo.	Orden de cheque autorizada.	Escrito	Asistente administrativo.
	Firmar todos los cheques de pagos de la sucursal.	Diaria	Cheque elaborado y documentos soporte.	Escrita	Asistente administrativo.	Cheque firmado.	Escrito	Asistente administrativo.
	Supervisar los pagos de nómina y parafiscales.	Quincenal	Liquidación de nómina.	Escrita	Administración central.	Liquidación de nómina revisada.	Escrito	Asistente administrativo.
	Elaborar el presupuesto de gastos e inversiones de la sucursal.	Anual	Presupuesto de las áreas	Escrita	<i>Recursos de Venta, Servicio, Logística de Proceso, Administrativa, Coordinación de Calidad.</i>	Presupuesto anual	Escrito	Gerencia General, Comité administrativo.
Gestión de Recursos Humanos	Controlar que se documenten las ausencias de todo el personal para reportarlas a la sede principal	Por evento	Solicitud de permiso	Escrita	Empleado	Justificación de la ausencia	Escrita	Asistente Contable - sede principal
	Autorizar las solicitudes de permiso de todo el personal de la sucursal	Por evento	Solicitud de permiso	Escrita	Todos los empleados a cargo	Solicitud de permiso revisada y firmada	Escrito	Asistente Administrativo
	Gestionar ante la Gerencia las requisiciones de personal para cubrir las necesidades de la sucursal y velar por el correcto cumplimiento del procedimiento de reclutamiento, selección, contratación, orientación e inducción	Por evento	Requisición de personal	Escrita	Gerente de Mercadeo y Ventas	Registros de los procesos de reclutamiento, selección, contratación, orientación e inducción	Escrito	Secretaría de Gerencia
	Coordinar con los jefes de áreas la evaluación de desempeño de cada empleado de la sucursal.	Anual	Instrucciones	Escrita	Administración central	<i>Registrar y revisar de evaluación de desempeño y actar de compromiso.</i>	Escrito	Hoja de vida de cada empleado
Definir planes de capacitación y verificar su eficacia	Anual	Registros de evaluación de desempeño	Escrita	Jefes de Área	Plan de Capacitación	Escrito	Coordinador de Calidad	

<b>Neumática del Caribe</b>	<b>MATRIZ DE FUNCIONES</b>	Vigente a partir de 22/11/04 <b>REV.: 0</b>	<b>Pág. 4 de 5</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO :</b> Director de Sucursal.	<b>DEPARTAMENTO:</b> No aplica.	<b>LOCALIZACION:</b> Bucaramanga	
<b>DIVISION:</b> N/A	<b>JEFE INMEDIATO:</b> Gerente General.		

<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>TIPO</b>	<b>RECIBE INFORMACION DE</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>TIPO</b>	<b>SUMINISTR A INFORMAC</b>
Gestión de Recursos Humanos	Realizar a la sede principal las reclamaciones de ajustes por nómina del personal de la sucursal.	Por evento	Reclamación sobre inconsistencia	Verbal	Empleado solicitante	Comprobante de pago de nómina	Escrita	Asistente Contable -sede principal
	Gestionar ante el Ministerio de Trabajo la aprobación de solicitudes de compensación de vacaciones y de pago de	Por evento	Solicitud	Verbal	Empleado	Respuesta recibida de la Oficina de Trabajo	Escrita	Dpto. Contabilidad sede principal
	Coordinar la elaboración de las constancias laborales	Por evento	Solicitud	Verbal	Empleado	Constancia laboral	Escrita	Empleado
	Liquidar las comisiones de ventas	Mensual	Facturas de venta y recibos de caja	Escrita	Base de datos comercial	Listado de comisiones liquidadas	Escrita	Administrador
	Solicitar los certificados de ingresos y retenciones laborales del personal de la sucursal	Anual	Solicitudes de los empleados	Verbal	Asistente Contable sede principal	Certificados de ingresos y retenciones	Escrita	Empleados y Carpeta de Hoja de Vida
	Imprimir y verificar la entrega de los volantes de pago de nómina.	En período de pago	Volantes de pago	Digital	Asistente Contable - sede	Volantes de pago impresos	Escrita	Empleados
Sistema de Gestión de Calidad	Difundir y evaluar la emplear la misión, visión y política de calidad de la compañía y velar por que sean entendidas	Semestral/ según actualizaciones	Reuniones programadas	Escrita	Gerencia General	Registro de sensibilización	Escrito	Archivar/ Coordinación de Calidad
	Como representante de la Gerencia General para la sucursal, liderar e impulsar el programa de Gestión de la Calidad en la sucursal.	Permanente	Instrucciones y documentar requeridas para el desarrollo de la actividad	Verbal y/o escrita	Coordinadora de Calidad (central)	Actividad específica	Verbal y/o escrita	Todos los empleados
	Realizar análisis conjunta con el personal involucrado en las acciones, con base en la documentación existente en la Sucursal y transmitir las observaciones resultantes al Coordinador de Calidad de la Sede Principal, con el fin de unificar criterios.	Por evento	Documento existente	Escrita	Coordinador de Calidad (central)	Documento nuevo o modificado elaborado según lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad	Escrito	Personal involucrado
	Mantener comunicación constante con el Coordinador de Calidad de la Sede Principal con el fin de que las actividades de actualización de la documentación se efectúen en forma simultánea	Cada vez que se realicen actualizaciones en la documentación	Documentación actualizada	Escrito	Coordinador de Calidad Sede Principal	Información e instrucciones acerca de actualizaciones en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad	Verbal / Escrita	Personal de la Sucursal
	Custodiar las copias controladas impresas de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y controlar su préstamo.	Permanente	Documentos copia controlada del Sistema de Gestión de Calidad	Escrito	Coordinador de Calidad Sede Principal	* Documento custodiado * Control de préstamo	Escrito	Solicitante

<b>Neumática del Caribe</b>	<b>MATRIZ DE FUNCIONES</b>	Vigente a partir de 22/11/04 <b>REV.: 0</b>	<b>Pág. 5 de 5</b>
-----------------------------	----------------------------	--	--------------------

**NOMBRE DEL CARGO :** Director de Sucursal.      **DEPARTAMENTO:** No aplica.      **LOCALIZACION:** Bucaramanga  
**DIVISION:** N/A      **JEFE INMEDIATO:** Gerente General.

PROCESO	ACTIVIDADES	FRECUENCIA	ENTRADAS	TIPO	RECIBE INFORMACION DE	SALIDAS	TIPO	SUMINISTR A INFORMAC
Sistema de Gestión de Calidad	Realizar las revisiones periódicas al desarrollo del Sistema de Calidad en la sucursal y tomar las acciones pertinentes para su	Bimensual	Resultados de revisiones anteriores, informes de subcomité de calidad, estadísticas de no conformidades, quejas y reclamos y productos no conformes, indicadores del SGC,	Escrito	Diferentes cargos, clientes, subcomité de calidad, proveedores	Acta de Revisión y planes de acción	Escrito	Personal involucrado en los planes, clientes, Gerencia Gral. Y Coordinador de Calidad sede principal
	Elaborar y efectuar seguimiento a las solicitudes de creación, anulación y cambios a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad que emita la Sucursal y enviar al Coordinador de Calidad de la Sede Principal	Por evento	* Propuesta de nuevo documento * Solicitud de cambios ó de anulación	Escrito	Representante de dependencia interesada	Solicitud revisada y aprobada	Escrito	* Archivo de la dependencia * Coordinador de Calidad Sede Principal
						Respuesta a solicitud	Verbal / Escrito	Solicitante
	Realizar la distribución de las copias no controladas y controladas, llevando para estas últimas el respectivo control de entrega y recuperando las copias obsoletas en la Sucursal.	Por cada emisión de documentos o solicitud	Solicitud de documento (copia no	Verbal /	Entidad externa / Empleados	Información solicitada	Escrito	Entidad externa / empleados
			Actualización de documentos (copia controlada)	N/A	Coordinador de Calidad de la Sede Principal	Listado de Distribución y Documentos actualizados	Escrito	Personal de la Sucursal
	Conjuntamente con los jefes de áreas de la Sucursal, realizar la difusión de la información de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Por cada emisión de documentos	Documento emitido formalmente	Escrito	Coordinador de Calidad	Empleado capacitado	N/A	Personal de la Sucursal
					Certificados de capacitación	Escrito	Archivo de la dependencia	
Coordinar con el Auditor Líder y/o Coordinador de Calidad Central y el personal de la sucursal la ejecución de las auditorías de calidad internas o externas, velar por el cierre oportuno de las no conformidades y establecimiento y cumplimiento de los planes de acción requeridos	Por evento	*Cronograma de Auditorías *Planes de Auditorías	Escrito	Auditor Líder o Entidades externas	No Conformidades tratadas, planes de acción cumplidos	Escrito	Coordinador de Calidad (central) Auditor Líder	
Otros	Actividades resultantes de la coordinación con su jefe inmediato.	Por evento	Instrucciones y documentar requeridas para el desarrollo de la actividad	Verbal y/o escrito	Jefe inmediato	Informe solicitado	Verbal y/o escrito	Jefe inmediato.

## ANEXO J. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

 <small>NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A.</small>	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	D	M	A
Para <b>NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A.</b> es muy importante brindarle cada día la mejor atención, por tal razón le agradecemos disponer de unos minutos para responder esta encuesta la cual nos permitirá conocer su opinión y expectativas y así mejorar aún más nuestros estándares de servicio				

<b>EMPRESA:</b>			<b>TELÉFONO:</b>				
<b>NOMBRE:</b>		<b>CARGO:</b>					
<b>SERVICIO PRESTADO</b>	<b>Venta Completos</b>	<b>Venta Partes</b>	<b>Venta Servicios</b>	<b>Venta Alquiler</b>			
Por favor marque con una equis (X) la casilla correspondiente de acuerdo con el Nivel de Atención que usted ha recibido en cada aspecto, utilice una escala de calificación que varía de 1 a 5, siendo (1) Malo, (2) Deficiente, (3) Regular, (4) Bueno ó (5) Excelente.							
ASPECTO			Nivel de Atención				
			1	2	3	4	5
<b>Atención</b>							
1. Lo ha atendido nuestro personal de una manera atenta?							
2. Hemos respondido oportunamente a todas sus preguntas y comentarios?							
3. Considera que se le trata como un cliente individual y no como un cliente más?							
<b>Servicio</b>							
1. Estuvieron nuestros servicios a la altura de sus expectativas?							
2. Pudimos atender sus necesidades en el plazo requerido?							
3. Como calificaría el nivel técnico de nuestro personal?							
4. Nuestro personal tecnico ha realizado sus labores siguiendo las condiciones de seguridad industrial establecidas en su empresa?							
5. El personal ha mantenido condiciones de limpieza óptimas en sus instalaciones?							
6. Ante una queja / reclamación se le ha dado respuesta oportuna y satisfactoria?							
7. Se ha cumplido con los términos de garantía ofrecidos?							
<b>Imagen</b>							
1. Califique nuestra capacidad para presentar nuestros productos y servicios (Amplie su respuesta)							
2. Le proporcionamos una solución eficaz a sus requerimientos?							
3. Nuestros asesores van mas allá de sus expectativas o sólo dan respuesta a sus inquietudes?							
4. Como calificaría la imagen de nuestra empresa? (Amplie su respuesta)							
Volvería usted a utilizar nuestros servicios? (Amplie su respuesta)			SI		NO	Todavía no sé	

<b>OBSERVACIONES:</b>												
<b>FIRMA EVALUADOR</b>					<b>FIRMA EVALUADO</b>							
<b>ASPECTO</b>								<b>Nivel de Atención</b>				
<b>Otros aspectos</b>								<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El asesor comercial le ha ofrecido todos los productos y servicios con los que cuenta la compañía												
Hemos ofrecido un adecuado servicio postventa?												
Le hemos brindado una asesoría técnica acorde a sus necesidades?												
La asesoría comercial ha sido adecuada de acuerdo a su solicitud?												
Recomendaría usted Nuestra Compañía a otras personas (Amplie su respuesta)								SI			NO	Todavía no sé

## ANEXO K. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

D: \_\_\_ M: \_\_\_ A: \_\_\_

Para **NEUMÁTICA DEL CARIBE S.A.** es muy importante su satisfacción y compromiso como trabajador de esta Organización, por tal razón le agradecemos disponer de unos minutos para responder esta encuesta la cual nos permitirá conocer su opinión y expectativas.

DEPARTAMENTO:

1. En general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con Neumática del Caribe como lugar de trabajo en comparación con otros sitios donde ha trabajado antes?

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Neutral
- Bastante satisfecho
- Muy satisfecho

2. En caso de no estar satisfecho explique sus motivos

---

---

---

---

---

---

---

---

3. A continuación valore el nivel de satisfacción con respecto a su jefe o superior inmediato, donde:

- a. Muy insatisfecho
- b. Insatisfecho
- c. Neutral
- d. Satisfecho

e. Muy satisfecho

	a	b	c	d	e
Comunicación con mi jefe/supervisor					
La implicación de mi jefe/supervisor en mi carrera profesional					
Los conocimientos y aptitudes de mi jefe/supervisor					
Reconocimiento recibido por parte de mi jefe/supervisor					
Relación global con mi jefe/supervisor					

### Recursos Humanos

4. Valore su nivel de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos, donde:
- Muy insatisfecho
  - Insatisfecho
  - Neutral
  - Satisfecho
  - Muy satisfecho

	a	b	c	d	e
Flexibilidad de horario					
Relación entre sueldo y resultados					
Oportunidad de ascenso					
Salario					
Seguridad en el trabajo					
Carga de trabajo					
Beneficios sociales					

### Calidad y Salud Ocupacional

5. Valore su nivel de satisfacción con respecto a las instalaciones de Neumática del Caribe
- Muy insatisfecho
  - Insatisfecho
  - Neutral
  - Satisfecho
  - Muy satisfecho

6. ¿En las labores que usted desarrolla a diario, se encuentra expuesto a riesgos?
- a. Sí
  - b. No

7. Si su respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, explique qué riesgos enfrenta y de qué manera la organización asegura su bienestar.

---

---

---

---

---

---

---

**Relaciones Laborales**

8. ¿Tiene usted algún tipo de inconveniente con alguno de los empleados de la compañía?
- a. Sí
  - b. No

9. Si se presenta algún problema en su trabajo, ¿Hay alguna persona aparte de su jefe con la que pueda hablar?
- a. Sí
  - b. No

10. ¿Tiene alguna recomendación sobre cómo mejorar la relación entre empresa y empleados?

---

---

---

---

---

**ANEXO L. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**



## EVALUACIÓN INICIAL DE PROVEEDORES

EVALUADOR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

PROVEEDOR: \_\_\_\_\_ O.C. No. \_\_\_\_\_

TIPO DE PRODUCTO COMPRADO: \_\_\_\_\_

**RESULTADOS DE LA EVALUACION** (Marque con una X la casilla correspondiente)

**1. FORMA DE PAGO**

Crédito menor de 30 días ( ) Crédito mayor de 30 días ( ) Contado ( )

**2. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

No posee ( ) En Implementación ( ) En proceso de Certificación ( ) Certificado ( )

**3. PRECIOS**

Mayor que competencia ( ) Igual que competencia ( ) Menor que competencia ( )

**4. OFRECIMIENTO DE GARANTIAS DEL PRODUCTO**

POR MENOS DEL 50% ( )  
POR EL 50% O HASTA EL 100% ( )  
POR EL 100% ( )

**5. CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES DEL PEDIDO**

SI ( ) NO ( )

**6. CUMPLIMIENTO EN LA CALIDAD DEL PRODUCTO**

SI ( ) NO ( )

**7. CUMPLIMIENTO EN EL TIEMPO DE ENTREGA**

Antes de fecha promesa ( ) En la fecha promesa ( ) Después de fecha promesa ( )

**8. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS SOMA** SI ( ) NO ( ) N/A ( )

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

INGRESA AL REGISTRO DE PROVEEDORES? SI ( ) NO ( )

\_\_\_\_\_  
EVALUADOR

\_\_\_\_\_  
APROBADO POR

## ANEXO M. BASE DE DATOS

### BASE DE DATOS: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS 2011

ABIERTAS:																	
#SOLIC	ORIGEN DE LA ACCION	FECHA DE ELABORACION	RESPONSABLE DE LA EJECUCION	TIPO DE ACCION			ACCION	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	CUMPLIDA A FECHA LIMITE		OBSERVACIONES	FECHA DE CIERRE	EFICACIA		OBSERVACIONES
				P	C	#					SI	NO			SI	NO	
1	No Conformidad No 004	18/02/2011	Hermelys B	x			Capacitacion en manejo del formato de identificacion de necesidad y la orden de trabajo	Hermelys B	03/08/2011	Valery Garcia	x			03-ago	x		participación activa de todo el personal sugerencias y aportes a la charla
2	No Conformidad No 004-006	07/04/2011	Hermelys B	x			Realizar capacitaciones al personal de la oficina (ventas y servicio ) sobre el procedimiento de ventas de equipos, herramientas, repuestas, accesorios e insumos)	Hermelys B	03-ago	Valery Garcia	x			03-ago	x		participación activa de todo el personal sugerencias y aportes a la charla
3	No Conformidad No 007	01/04/2011	Ivan Lopez		x		Reparacion daños encontrados en el equipo según PNC NO 057, Refuerzo de procedimiento de ventas y servicio de personal tecnico	Ivan López									
4	Queja y Reclamo No 008	08/04/2011	Ivan Lopez		x		Reparar componentes averiados y entregar a satisfaccion del cliente	Ivan López									
5	Queja y Reclamo No 011	08/04/2011	Bibiana López/ Fredy Sierra	x			Capacitacion en manejo y utilizacion del formato de identificacion de necesidades del cliente FPOP-01-01 utilizando en los procedimiento POP-01, POP-02,	Bibiana López. Fredy Sierra	03-ago	Valery Garcia	x			03-ago	x		participación activa de todo el personal sugerencias y aportes a la charla
6	Quejas y Reclamo No 006	08/04/2011	Bibiana López/ Fredy Sierra	x	x		Entregar equipo recibida en reparacion, Reinducción en POP-02 Procedimietno de ventas de servicio, manejo de plan de Rutas	Bibiana López. Fredy Sierra	03-ago	Valery Garcia	x			03-ago	x		participación activa de todo el personal sugerencias y aportes a la charla

**PRODUCTOS NO CONFORMES 2011**

PNC																
#	ESTADO	REPORTADO POR	DETECTADO POR	CLIENTE	FECHA DETECTADO	FECHA DE REPORTE	DETECTADO EN	TIPO DE PRODUCTO	PROVEEDOR	DOCUM. N°	NO CONFORMIDAD	CAUSAS	DISPOSICION	DETALLES Y/O DISPOSICIONES	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
1	CERRADO	MIGUEL ANGEL RIVEROS	IVAN DARIO LOPEZ	MIGUEL ANGEL RIVEROS	15/01/2011	15/01/2011	RECEPC.	MCIA IMPORTADA	INGERSOLL RAND		El Compresor P250WJD Serie 419297UJUD81, con 2,4 horas que reportado por apagado, se atendio por telefono dando instrucciones para evaluacion, pero no se logro hallar la falla, por lo cual se asistio en el sitio, (Saravena) la evaluacion mostro, motor bloqueado	Es el desacople de una biela u otros elementos, que no hayan sido ensamblados con el torque necesario, causando así, desajuste y bloqueo, por lo cual se pedira garantia a fabrica	REPARAR	Se cambio equipo a Bogota para evaluacion con Jhon Deere	Ivan Lopez/ Ing Luis Pajaro	Enero 24/11
2	CERRADO	JORGE CARDONA	IVAN DARIO LOPEZ	JORGE CARDONA	24/01/2011	24/01/2011	DURANTE EL PROC.	MCIA IMPORTADA	LIUGONG		Cargador CLG856 de serie; CAL223531, fue descargado y recibido en Cúcuta JORGE CARDONA, con el techo suelto, la lámpara trasera izquierda de la cabina partida y los vidrios de cabina frontal y Frontal izquierdo	Los daños del techo fueron reportados por el operador de la cama baja, durante el traslado del cargador, pero El daño de los vidrios solo fue detectado y reportado por el cliente en el momento de la recepción, (mala ubicación de la carga o mala operación de la cama baja	REPARAR	Cambio de Vidrios	Ivan Lopez	Marzo 4/11
3	CERRADO	IVAN LOPEZ	IVAN DARIO LOPEZ	PAVIANDI	20/02/2011	20/02/2011	PRE-INSPECCION	MCIA IMPORTADA	INGERSOLL RAND		Vibrocompactador DD31 HF Ingersoll Rand de serie: 193036, SBR. De De PAVIANDI, Recibido con las siguientes inconformidades:1.Vazo de filtro de agua, partido, 59044321 2.silla rota, 3.Switch de presión de la silla, 13281340, 4.Parada de emergencia, dañada, 59111450, 5.tres lámparas, quemadas, 43804460, 6.Falta una lámpara completa, 59259588, 7. Tornillos pivote de la capota, desgastados, 8.manguera de nivel de agua dañada, 9.tres resortes de los raspadores de los rodillos, partidos 10.Cuatro bujes de pivotes de levante de capota, desgastados, 11.faltan todos los filtros de los rociadores	El equipo llego en esas condiciones al sitio de entrega, obviamente la mayoría so productos de eluso normal de un equipo de mas de 800 horas de trabajo	REPARAR	Compra de repuestos e instalacion par entrega	Ivan Lopez/Jose Luis Melendez	Febrero 20/11