

**“DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000 PARA
COOMODISERMAN C.T.A.”**

LAURA NOHELIA MEJÍA AMAYA

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2008**

**“DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000 PARA
COOMODISERMAN C.T.A.”**

LAURA NOHELIA MEJÍA AMAYA

Tesis de Grado

**Director
Ing. Edwin Dugarte**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2008**

Nota de Aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bucaramanga, Febrero 18 de 2008

DEDICATORIA

Este logro es el fruto de mis esfuerzos y la realización de un sueño que fue
construyéndose a lo largo de toda mi carrera universitaria.

A Dios, que siempre ha estado conmigo.

Me iluminaba cada vez que me sentía derrotada y bendecía cada logro que
alcanzaba.

A mis Padres y hermano que me dieron la oportunidad para mostrar mis
capacidades y creyeron en mí.

A Germán por su apoyo incondicional y sus constantes consejos hicieron que
continuara con persistencia para lograr el éxito.

AGRADECIMIENTOS

A mis Profesores que con mucha dedicación y esfuerzo me enseñaron los fundamentos teóricos.

A mi Director de proyecto EDWIN DUGARTE, por su dedicación y orientación en la realización del proyecto, bajo circunstancias especiales.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	22
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	24
1.1 Nombre de la empresa	24
1.2. 1 Servicios	24
1. 3 Organigrama organizacional	25
1.4 Información general de la empresa	26
1.5 Reseña histórica	26
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	28
2.1 Antecedentes	28
3. JUSTIFICACIÓN	30
4. OBJETIVOS	31

4.1	General	31
4.2	Específicos	31
5.	MARCO TEÓRICO	33
5.1	Tipos de procesos	35
5.2	Principios de gestión de calidad	36
5.3	Fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad	38
5.4	Requisitos para los sistemas de gestión de calidad y requisitos para los productos.	39
5.5	Enfoque de sistemas de gestión de la calidad.	40
5.6	Enfoque basado en procesos.	41
5.7	Sistema de gestión de la calidad.	45
5.7.1	Requisitos generales.	47
5.7.2	Responsabilidad de la dirección.	49
5.7.3	Gestión de los recursos.	48
5.7.4	Producción y prestación del servicio.	49
5.7.5	Medición, análisis y mejora.	51

6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	55
6.1 Metodología.	55
6.2 Diagnóstico inicial de la empresa.	55
6.2.1 Diagnóstico final de la empresa.	59
7. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	63
7.1 Misión y visión.	63
7.1.2 Política de calidad.	64
7.1.3 Objetivos de calidad.	66
7.1.4 Mapa de procesos.	67
7.2 Sensibilización.	68
7.3 Alcance del sistema de gestión de la calidad.	71
7.4 Exclusiones.	72
8. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	74
8.1 Generalidades.	74
8.2 Caracterización de los procesos.	75

8.3	Procedimientos documentados.	77
8.4	Manual de procedimientos.	80
8.5	Manual de funciones.	82
8.6	Manual de calidad.	83
8.7	Implementación y mejora continua.	84
8.7.1	Auditoria Interna.	84
8.7.2	Mejora continua.	85
	CONCLUSIONES	86
	RECOMENDACIONES	90
	BIBLIOGRAFÍA	92

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. : Matriz de la Política de Calidad de Coomodiserman C.T.A.	65

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura del organigrama de Coomodiserman C.T.A.	25
Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.	45

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Mapa de procesos de Coomodiserman C.T.A.	94
Anexo B. Cronograma de charlas informativas del sistema.	96
Anexo C. Plan de capacitación correspondiente al proceso administrativo.	98
Anexo D. Registro de retroalimentación con el cliente y requisitos del cliente.	100
Anexo E. Capacitación de la norma ISO 9001:2000.	104
Anexo F. Capacitación de los procesos de movilización de elementos promocionales.	123
Anexo G. Caracterizaciones de los procesos de Comodiserman C.T.A.	134
Anexo H. Procesos Mandatorios.	141
Anexo I. Formato de reporte del producto no conforme.	161
Anexo J. Procedimiento acción preventiva.	163
Anexo K. Procedimiento acción correctiva.	165
Anexo L. Procedimiento par ala inducción personal, procedimiento para la capacitación personal, procedimiento para la propiedad del cliente y procedimiento de compras.	167

Anexo M. Manual de Funciones.	176
Anexo N. Perfil de cargos.	182
Anexo Ñ. Manual de calidad.	193
Anexo O. Indicadores de los procesos.	201
Anexo P. Lista de Chequeo para Comodiserman C.T.A. del Diagnóstico Inicial.	206
Anexo Q. Lista de Chequeo para Comodiserman C.T.A. del Diagnóstico final.	214

GLOSARIO

De acuerdo a los términos y definiciones de las Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de la orientación para su aplicación:

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

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

AMBIENTE DE TRABAJO: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza un trabajo.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

AUDITORIA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoria.

AUDITOR: Persona con los atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoria.

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

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CONTROL DE CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

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

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

GESTIÓN DE LA CALIDAD: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

INSPECCIÓN: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

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

PLAN DE AUDITORIA: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.

POLÍTICA DE CALIDAD: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PROCEDIMIENTO: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

PRODUCTO: Resultado de un proceso.

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

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

SERVICIO: Resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente y por actividades internas del proveedor para satisfacer las necesidades del cliente.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esta bajo consideración.¹

¹ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C.: Imprelibros S.A., 2.006. p. 9 – 23.

RESUMEN

En el siguiente proyecto se muestra como se realizó la implementación y la documentación del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2000 para Coomodiserman C.T.A. convirtiéndose de manera inmediata en una ventaja para la organización y proporcionándole a sus proveedores una garantía única respecto a los requisitos a cumplir.

En el capítulo uno hasta el cinco se encuentra, las generalidades de la empresa, seguido de la definición del problema de investigación, en el cual se describen las dudas que inquietaron al investigador sobre el tema y el problema objeto de estudio. Posteriormente los antecedentes, en donde se revisó el estado del arte o trabajos adelantados por otras personas relacionados con el tema objeto de estudio del trabajo, la justificación, objetivos generales y específicos, que definen las acciones y medios para alcanzar lo que se pretende y finalmente, el Marco teórico en donde se describen los principales conceptos que sin duda alguna ayudarán a organizar las ideas en que se apoyará la realización del trabajo planteado.

En el capítulo seis, se hace referencia a la metodología utilizada para la realización del presente proyecto, así mismo se hace un diagnóstico de la organización en donde se evidencia el estado actual en cuanto a los requisitos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, las condiciones de Coomodiserman frente a la norma ISO 9001:2000 y el estado de cada uno de los deberes de la norma.

En el capítulo siete, se evidencia el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, en donde se encuentra la misión, visión, política y objetivos de calidad, así mismo se definen los procesos que van a pertenecer a la organización y se plasman en el Mapa de procesos. Se realiza una descripción detallada de la sensibilización ejecutada en todo el transcurso de la implementación y por último se define el alcance y exclusiones del proyecto a realizar.

En el capítulo ocho, se realiza la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, el cual incluye: caracterización de los procesos, procesos documentados, manual de procedimientos, manual de funciones y manual de calidad. de las estrategias que actualmente desarrolla la empresa. En este mismo capítulo se encontrará la auditoría interna y mejora continua, en donde se plantean fortalezas y debilidades de la empresa. Finalmente, se evidencia las conclusiones y recomendaciones que ayudarán a tomar decisiones para mantener el Sistema de Gestión de Calidad y para la optimización de todo el proceso de implementación.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: "DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000 PARA COOMODISERMAN"
AUTOR: LAURA NOHELIA MEJÍA AMAYA
FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial
DIRECTOR: EDWING DUGARTE

RESUMEN

Coomodiserman es una empresa dedicada a la movilización de elementos promocionales. Al iniciar la ejecución del presente proyecto se observó que el concepto de gestión de calidad manejado en la compañía no era llevado correctamente debido a que se desarrollaban sus procesos y actividades de manera informal e incompleta, es decir no se encontraban estandarizados ni documentados, lo que no le daba validez al desarrollo del sistema de manera eficiente, así mismo la organización hasta el momento no había trabajado en el sistema de calidad, sin embargo la gerencia dispuso todo el recurso humano y económico para comenzar la labor de gestión de diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad con el compromiso de adquirir prontamente resultados positivos para generar nuevas oportunidades de acción en un mercado más amplio y competitivo. El inicio de la implementación empezó con un análisis del entorno de Coomodiserman definiendo la misión y visión, así mismo se estableció la política de calidad con base en una matriz en donde se expusieron los criterios tanto de la organización como los del cliente. De igual forma se coordinaron las acciones y labores correspondientes al sistema de gestión de calidad, con el fin de cumplir con los requerimientos de la norma ISO 9001:2000 y del cliente. El orden de ejecución fue el siguiente: Elaboración de procedimientos, instructivos, formatos y registros, control de registros y control de documentos, reporte de no conformidades, acciones correctivas y preventivas, manual de calidad. Para Coomodiserman la implementación del sistema se convirtió de manera inmediata en una ventaja para la organización y les proporcionó a sus proveedores una garantía única respecto a los requisitos a cumplir.

PALABRAS CLAVES: IMPLEMENTACIÓN, SISTEMA, GESTIÓN DE CALIDAD, NORMA ISO 9001:2000

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF DEGREE THESIS

TITLE: "DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON ISO 9001:2000 TO COOMODISERMAN"
AUTHOR: LAURA NOHELIA MEJIA AMAYA
FACULTY: School of Industrial Engineering
DIRECTOR: EDWING DUGARTE

SUMMARY

Coomodiserman is a company devoted to the mobilization of promotional items. When we began the implementation of this project was noted that the concept of quality management handled in the company, it was not taken properly, because they developed its processes and activities in an informal and incomplete way, It means these were not standardized, nor documented, that did not give validity to the development of the system efficiently, likewise the organization until now had not worked in the quality system, however the manager put the entire human and economic resources to start the work in design management, documentation and implementation of the Quality Management System with a commitment to purchase early positive results to generate new opportunities of action in a larger and competitive market. The implementation began with an analysis of the environment Coomodiserman defining the mission and vision; we also established a quality policy based on a matrix where the criteria were organization and the customer. Likewise, were coordinated the actions and work for the quality management system, in order to meet the requirements of ISO 9001:2000 and customer. The execution order was as follows: Develop procedures, instructions, forms and records, checking records and document control, nonconformity report, corrective and preventive actions, quality manual. For Coomodiserman implementing the system became immediately an asset for the organization and provided to their suppliers guarantees with the requirements to be met.

KEY WORDS: IMPLEMENTATION, SYSTEM, QUALITY MANAGEMENT, ISO 9001:2000

APPROVAL OF THE DIRECTOR

INTRODUCCIÓN

Las empresas de hoy van encaminadas a establecer e implementar sistemas que midan su desempeño y así mismo las ubiquen por su alta competitividad en el desarrollo efectivo de sus tareas. Es así como se pensó en el inicio de un camino por recorrer y el comienzo de un gran reto el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, su aplicación permitirá disponer de una herramienta de trabajo ágil, para el desarrollo de las tareas frente a los trabajadores, asegurando la calidad, mejoramiento continuo, cumplimiento y profesionalismo en la prestación de los servicios.

Por esta razón la búsqueda de la calidad representa entonces un reto para las empresas, que en la mayoría de los casos consideran sencillo dar paso al desarrollo de un claro planteamiento, en el cual se entienda qué es lo que se trata de hacer al establecer posibles medidas que nos acerquen a una estrategia y que éstas puedan culminar como ventajas competitivas, los procesos por ejemplo adquieren una connotación importante y establecen el método habitual para manejar las actividades y planes en el futuro, existen en todos los niveles de la organización y se encuentran llamados a cumplir o exceder las expectativas del

cliente, los requisitos, la eliminación de pérdidas, la excelencia y la generación de valor.

De esta manera, el objetivo principal de este proyecto apunta a la documentación de los procesos de Coomodiserman C.T.A., basado en los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000 .El desarrollo de una filosofía y metodología para el inicio como lo es la documentación puede ayudar a que la organización mejore en muchos aspectos tales como: tener siempre en mente y enfocar la empresa en los clientes, permitir predecir y controlar el cambio, generar la habilidad de competir con los recursos disponibles, prevenir la ocurrencia de errores, generar un mejor manejo de las relaciones con todo su grupo de interés, manteniendo el enfoque en los procesos y entendiendo la dinámica de la organización desde las entradas hasta las salidas.

Por último cabe anotar, que se dirigen estos esfuerzos a la mayor satisfacción del cliente, a la mejora continua y a la participación activa de todos sus empleados.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

Cooperativa de Trabajo Asociado, COMODISERMAN C.T.A.

1.2 ACTIVIDAD ECONOMICA

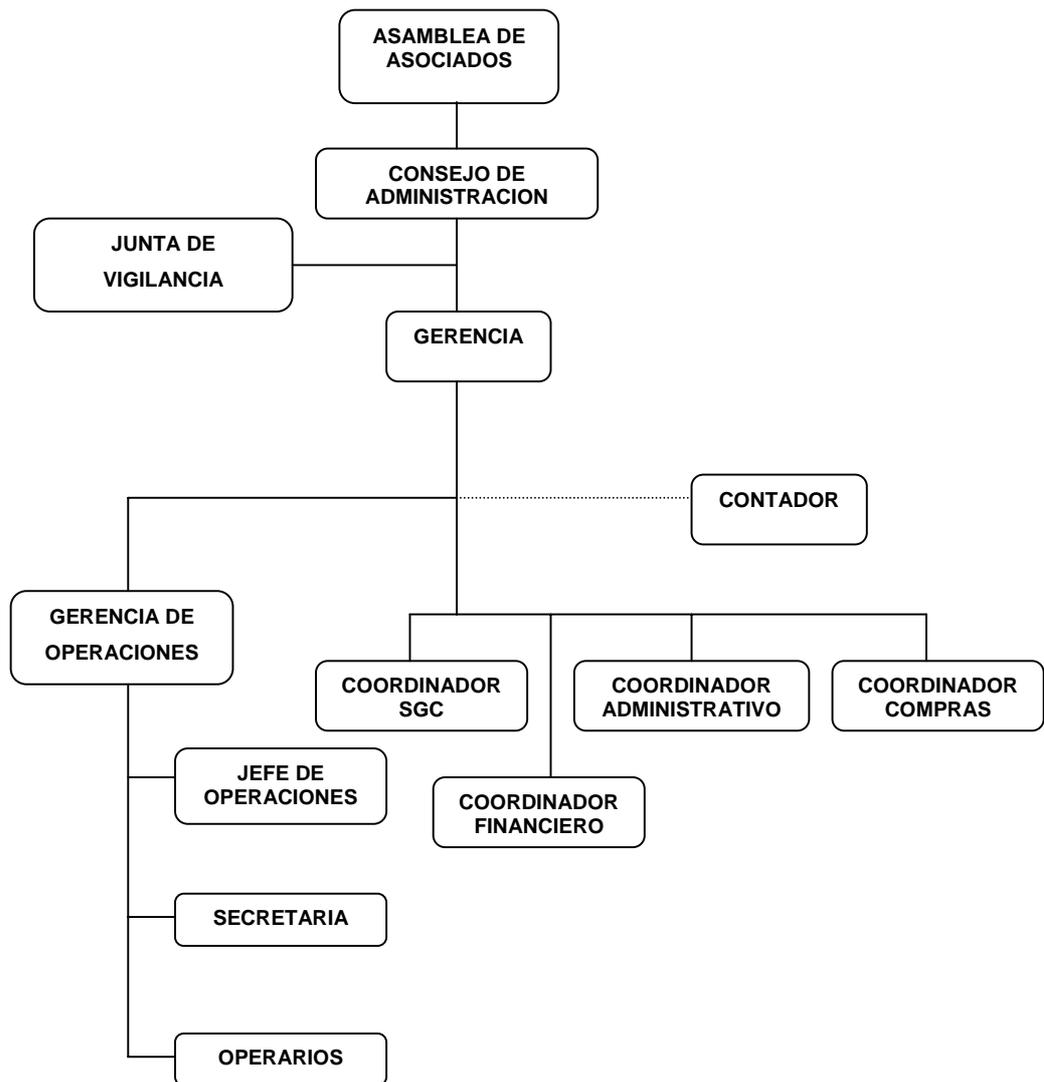
Movilización de Elementos Promocionales.

1.2.1 SERVICIOS

La movilización de elementos promocionales como kioscos, tarimas, neveras, botelleros, material publicitario, entre otros para la realización de eventos en sitios específicos determinados por el Cliente (Bavaria S.A.) y autorizados por este último. La Cooperativa ha de armar (conchas, carpas, kioscos, casetas y tarimas) para eventos de clientes de Bavaria S.A. y posteriormente desarma dichos elementos para regresarlos nuevamente a la bodega donde se realizará el alistamiento de los mismos en espera de nuevas ordenes de servicio del Cliente-Bavaria .S.A.

1.3 ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL

Figura 1: Estructura del organigrama inicial e implementado en Coomodiserman C.T.A.



Fuente: Tomado a partir de Gloria Susana Carreño de Clavijo, Gerente Coomodiserman C.T.A.

1.4 INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

COOMODISERMAN C.T.A., fue constituida el día 26 del mes de Enero del año 2.006. Actualmente cuenta con quince (15) asociados los cuales se encuentran laborando en la misma, en donde cinco pertenecen a la parte administrativa y diez a la parte operativa. En la parte Administrativa se cuenta con un Gerente General, un Gerente de Operaciones, un Coordinador de Calidad, dos secretarias y en la parte operativa diez operarios.

1.5 RESEÑA HISTÓRICA

Clavijo Cárdenas & Cía. Hoy Coomodiserman C.T.A. nace unos 10 años atrás por la iniciativa de un ex trabajador de Bavaria S.A. el señor Rafael Antonio Clavijo que al momento de retirarse de la organización, ésta, le propone, crear una pequeña empresa que realice la operación de movilización de elementos promocionales para el área metropolitana de Bucaramanga y San Gil. Es así como comienza la operación junto a una secretaria que lo apoyaba en la parte administrativa, cinco operarios en la parte operativa realizando trabajos de movilización, armada, y desarmada de infraestructura. El parque automotor constaba de una camioneta Luv modelo 96 y en los momentos que el trabajo se incrementaba se alquilaban por días camiones que se conseguían en el Parque Centenario.

En el año 2.006 cambio su razón social a Cooperativa de Trabajo Asociado, constituyéndose Coomodiserman C.T.A., creciendo sustancialmente a quince (15) empleados fijos en total, cabe resaltar que en los meses cuando el trabajo se hace más arduo debido a más número de eventos se realiza contratación de personal temporal por medio de la empresa temporal Enlace Empresarial, es así como la cooperativa poco a poco ha ido progresando y abriéndose caminos al mundo competitivo de hoy en día.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Al iniciar la ejecución del presente proyecto se observó que el concepto de gestión de calidad manejado en Coomodiserman C.T.A., no es llevado correctamente, debido a que desarrollan sus procesos y actividades de manera informal e incompleta, no se encuentran estandarizados ni documentados, lo que no da validez al desarrollo del sistema de manera eficiente. Aunque Coomodiserman hasta el momento no ha trabajado en la calidad de su organización, la gerencia esta dispuesta a comenzar la labor de gestión de diseño, documentación e implementación del SGC con el compromiso de adquirir prontamente resultados positivos para generar nuevas oportunidades de acción en un mercado más amplio y competitivo.

2.1 ANTECEDENTES

En Coomodiserman C.T.A. hasta el momento no se habían llevado estudios sobre la documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, como la estructura organizacional de la empresa, objetivos, responsabilidades, recursos, indicadores, creación de procesos, formatos y procedimientos. Desde su comienzo

con la razón social de Clavijo Cárdenas & Cía. Siempre ejecutaron sus tareas de manera intuitiva a cargo de su Gerente Rafael Clavijo quien fue el fundador de la empresa y con su experiencia y conocimientos, sobrellevo el buen desempeño de la compañía junto a su secretaria y cuatro operarios.

El dinamismo en medio del cual se desenvuelven las empresas exige pronta adaptación; los cambios tecnológicos, la competencia internacional, la moda y los cambios políticos exigen ajustes, es decir, demandan una postura estratégica. Plantear y dirigir la atención hacia los objetivos generales, orienta las actividades hacia los resultados claves.

3. JUSTIFICACIÓN

La justificación para la realización del diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el presente trabajo de grado aplicado a la empresa Coomodiserman C.T.A. Nace de la necesidad que ésta tiene al analizar las expectativas de su único cliente y al mismo tiempo proveedor Bavaria S.A.. Nace de un compromiso de la empresa para con ella misma y con sus trabajadores, con el propósito de mejorar continuamente buscando niveles de excelencia.

4. OBJETIVOS

4.1 GENERAL

Diseñar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad con base en la NTC ISO 9001:2000 en la empresa COOMODISERMAN C.T.A.

4.2 ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa COOMODISERMAN C.T.A. que permita determinar la necesidad de los requerimientos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo NTC ISO 9001:2000.
- Realizar actividades de sensibilización al personal de COOMODISERMAN C.T.A. para propiciar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Elaborar e implementar la documentación para el Sistema de Gestión de la Calidad acorde con los lineamientos exigidos por la NTC ISO 9001:2000, para estructurar y mejorar los procesos operativos de COOMODISERMAN C.T.A.
- Elaborar un manual de calidad donde se incluya cada uno de los procedimientos y lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad para COOMODISERMAN C.T.A.
- Auditar el Sistema de Gestión de Calidad en los procesos documentados e implementados para los distintos servicios de COOMODISERMAN C.T.A., con el propósito de evaluar impactos al implementar el sistema.
- Proponer mejoras para el desempeño, la coordinación y la productividad de los procesos de la organización.

5. MARCO TEÓRICO

Para abordar el tema de todo lo que encierra el Sistema de Gestión de Calidad es preciso iniciar teniendo en cuenta los conceptos básicos de la calidad, que a continuación se citarán en términos generales obtenidos de la página web de la Armada Nacional de Colombia:

- Qué es calidad?

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

- Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?

Un sistema de gestión de calidad es un mecanismo por el cual una empresa puede organizar y administrar sus recursos para lograr, mantener y mejorar la calidad económicamente logrando así ciertos objetivos establecidos (resultados deseados). Este sistema armoniza los esfuerzos de todos los grupos en la organización para que se concreten en la calidad del servicio que

se presta y en qué factores pueden impedir que se satisfaga a los clientes. Conjunto de elementos como: estructura de la organización, responsabilidades, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

- Cómo está estructurada la documentación del sistema?

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

Manual de Procedimientos: Forma especificada para llevar a cabo un proceso.

Planes de Calidad: Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Instructivos: Forma específica para llevar a cabo una actividad perteneciente a un procedimiento.

Formatos Y Registros: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

- Qué es un proceso?

Cualquier actividad o grupo de actividades que requieren de un insumo, le agregan valor o lo transforman para dar como resultado un producto hacia un cliente interno o externo

5.1 TIPOS DE PROCESOS

Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:

Procesos estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Procesos de evaluación: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales².

Como lo indica la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000 (Primera actualización) Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario:

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

5.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

² <http://www.armada.mil.co/index.php?idcategoria=268888>

a) Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

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

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

d) Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

f) Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear un valor.

5.3 FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **BASE RACIONAL PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes.

Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y son generalmente los requisitos del cliente.

Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente en forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del

producto. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos.

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar al marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

5.4 REQUISITOS PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS

Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad se especifican en la Norma ISO 9001. los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido.

Los requisitos para los productos pueden ser especificados por los clientes o por la organización anticipándose a los requisitos del cliente o por disposiciones reglamentarias. Los requisitos para los productos, y en algunos casos, los procesos asociados pueden estar contenidos en, por ejemplo, especificaciones técnicas, normas de producto, normas de proceso, acuerdos contractuales y requisitos reglamentarios.

5.5 ENFOQUE DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- a) Determinar necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- b) Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
- c) Determinar procesos y responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- d) Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- e) Establecer los métodos para medir eficacia y eficiencia de cada proceso.

f) Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.

g) Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.

h) Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Este enfoque también puede aplicarse para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente.

Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización³.

5.6 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Como lo indica la Secretaría de Relaciones Exteriores de México en su pagina web:

³ ICONTEC, Op. cit; p. i – 3.

La Norma ISO 9000 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se pueden considerar como un proceso. Frecuentemente las actividades de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

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

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos;
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor;
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia de procesos;
- La mejora continua de los procesos con base a mediciones objetivas.

El modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos que se muestra en la figura 2, ilustra los vínculos entre los procesos. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada.

El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere de la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

De manera adicional puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

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

Hacer: Implementar los procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos.

Actuar: Tomar acciones para verificar continuamente el desempeño de los procesos⁴.

La figura 2 ilustra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos. Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere evaluación de la información relativa la percepción de hasta qué punto se han cumplido las necesidades y expectativas.

⁴ <http://portal.sre.gob.mx/calidadensre/index.php?option=displaypage&Itemid=51&op=page&SubMenu=>

Figura 2: Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos⁵.



Fuente: Tomado de la página web de la Secretaría de Relaciones Exteriores de México.

5.7. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Como lo cita en la tesis de Grado “Diseño, Documentación e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma ISO 9001: 2000 en la empresa Multiprocesos S.I.G.”, la Ingeniera Sandra Rivas:

⁵ Ibid.,

Un Sistema de Gestión de la Calidad es la forma como una organización realiza gestión empresarial asociada con la calidad. Consta con la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000 es el que se implementa sobre la versión existente de la norma de requisitos, actualmente la norma ISO 9001:2000 y consta de:

- La norma ISO 9000 establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La norma ISO 9001 que establece los requisitos a cumplir.
- La norma ISO 9004 que proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema⁶.

De acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001 (Segunda Actualización) para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en una organización se debe tener en cuenta lo siguiente:

⁶ RIVAS, Sandra. Diseño, Documentación e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma ISO 9001: 2000 en la empresa Multiprocesos S.I.G. Bucaramanga: 2004. p. 2 – 3.

5.7.1 REQUISITOS GENERALES

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad, mejorando continuamente su eficacia de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001, así mismo debe:

- Identificar los procesos necesarios y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinar criterios y métodos necesarios para asegurar el control de los procesos.
- Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de los procesos.
- Realizar seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejora continua de los procesos.

5.7.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicarlas a la organización, así como cerciorarse que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de

aumentar la satisfacción del cliente, determinando las expectativas y necesidades, convirtiendo los requisitos en especificaciones medibles y controlables.

5.7.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

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. Se establece teniendo en cuenta los siguientes ítems:

- Estandarización de procesos dentro de la organización, que permita tener un parámetro de comparación y al hacer un análisis de los mismos que facilita la identificación de recursos necesarios para su mejoramiento.
- Dotando de recursos físicos y humanos que permitan determinar claramente los requisitos del cliente para hacer un producto o prestar un servicio que logre su satisfacción.
- A través de la identificación de mejoras en las auditorias.
- A través de los planes de acciones correctivas y preventivas a implementar.

RECURSOS HUMANOS

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto o la prestación del servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas⁷.

Como cita la Ingeniera Sandra Rivas en su Tesis:

Se debe determinar definiendo los niveles de responsabilidad para cada una de las áreas involucradas en el sistema de gestión de calidad, procesos de selección y evaluación de personal y procesos de capacitación y entrenamiento.

5.7.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

⁷ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001. Bogotá D.C.: Imprelibros S.A., 2006. p. 3 – 13.

PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Se debe planificar y desarrollar procesos necesarios para la realización del producto o servicio, esta debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de calidad.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la empresa⁸.

Como dice la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:

PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

La organización debe determinar:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores para la misma.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio.

⁸ RIVAS, Op. Cit., p. 8 – 9.

- Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

PROPIEDAD DEL CLIENTE

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente, mientras estén bajo control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente, suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto/servicio. Cualquier bien que sea propiedad del cliente, que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, debe seguir registrado y comunicado al cliente⁹.

5.7.5 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

“La organización debe planificar e implementar los procesos necesarios para demostrar la conformidad del producto y/o servicio, para asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad y para mejorar continuamente su eficacia”¹⁰.

Así mismo la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001 cita:

⁹ ICONTEC. Op. Cit., p. 14.

¹⁰ RIVAS. Op. Cit., p. 10.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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.

AUDITORIA INTERNA

La organización debe llevar a cabo intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000 y con los sistemas de gestión de la calidad establecidos por la organización.

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. Se deben definir los criterios de auditoría el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores internos y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La empresa debe asegurarse de que el producto o servicio que no sea conforme, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional, esto se puede tratar tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación¹¹.

ANÁLISIS DE DATOS

“Los datos que surgen del proceso deben ser revisados para recolectar evidencia que pueda ayudar a una buena toma de decisiones y proponer nuevas acciones de mejora”¹².

Como la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001 cita:

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- La satisfacción del cliente
- La conformidad con los requisitos del producto o servicio

¹¹ ICONTEC. Op. Cit., p. 15 – 16.

¹² RIVAS. Op. Cit., p. 10.

- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Los proveedores.

MEJORA CONTINUA

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política y los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y la revisión por la dirección¹³.

¹³ ICONTEC. Op. Cit., p. 17 – 18.

6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1 METODOLOGÍA

La metodología implementada durante el desarrollo de este proyecto consistió en conocer la empresa, su negocio y procesos con el fin de identificar como se encontraba en cuanto al SGC y al desarrollo documental del mismo.

Las actividades a realizar comprendían la sensibilización, diseño y documentación de procesos operativos y de apoyo, así como registro de documentos, elaboración de manuales, implementación y preparación para la etapa de auditoría interna.

La realización de la documentación de los procesos operativos y de los manuales consistió en realizar observación directa y entrevistas a los operarios involucrados en cada una de las fases de desarrollo de los procesos.

6.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA

Respecto al diagnóstico inicial de Coomodiserman C.T.A. frente al sistema de gestión de calidad, se observó que antes de implementar el sistema se manejaban

todos los procesos que intervenían en la organización de manera empírica, en cuanto al cumplimiento de los deberes de la norma antes de la implementación del sistema de gestión de la calidad, la organización no había adelantado estudios, ni cumplía con los numerales establecidos en la norma NTC ISO 9001:2000, desde el numeral 4 referente al Sistema de gestión de la calidad hasta el numeral 8 concerniente a la Medición, análisis y mejora, para esto la autora de este Proyecto creo una lista de Chequeo que evidencia como se encontraba la organización antes de implementarse la norma NTC ISO 9001:2000. Cada ítem puntualiza los deberes de la Norma, seguido de una columna donde se encuentra si se ha cumplido o no con ese mismo numeral, a su vez cada ítem tiene una calificación de 0, cuando no cumple con los criterios de aceptación, es decir que no los tiene o se encuentran en mal estado; 1 cuando cumple con algunos criterios de aceptación (es necesario corregir o desarrollar actividades para mejorar el estado); y 2 cuando cumple con los criterios de aceptación (se encuentra en óptimo estado). Ver, **ANEXO P** Lista de chequeo de Coomodiserman C.T.A. del Diagnóstico inicial .

A continuación se explica como se encontraba la organización respecto a cada ítem: en cuanto al recurso humano, contaban con cuatro operarios, una secretaria y el gerente de la organización, su instalación física estaba ubicada en la carrera 15 con 11 y su capacidad era 400m².

El procedimiento de movilización de elementos promocionales que era el único procedimiento establecido por su gerente, sin embargo no estaba documentado, se desarrollaba de igual manera de forma empírica, contaba con la participación de los operarios que comenzaron con el gerente desde siete años atrás en los inicios de la organización así mismo en el desarrollo del procedimiento no se crearon, ni manejaron formatos que favorecieran su desempeño y para el control de la operación el gerente llevaba un registro en cartelera ubicada en la bodega, la cual mostraba el evento que se realizaba (dirección) y los elementos promocionales entregados.

En cuanto a la parte organizacional el gerente se reunía de forma informal con sus empleados trataba temas netamente de la operación, así mismo una de sus funciones era el de realizar los pagos de nómina, así como los de salud, pensión y ARP, junto con la secretaria.

Respecto a las capacitaciones del personal operativo nuevo, se encargaban los mismos compañeros de realizarlas, en cuanto a la capacitación del cargo de secretaria, era ejecutada por el gerente de la organización.

Sin embargo la gerencia encaminando a Coomodiserman hacia una cooperativa con ventajas competitivas, toma la decisión de iniciar con la documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2000.

Para iniciar con este proceso se encarga de ampliar su recurso humano el cual estaría presente en el desarrollo de la implementación de la norma. En la parte operativa Coomodiserman C.T.A. es la encargada de prestarle el servicio de movilización de infraestructura promocional a Bavaria S.A. así como el servicio de Armada y Desarmada de infraestructura, es así como la gerencia contrata seis operarios más, con mano de obra calificada para el buen desempeño del procedimiento. Toda la parte operativa cuenta con licencia de conducción de quinta (5) categoría y con experiencia en manejo de camiones de carga pesada.

Por otro lado el recurso humano que desempeñaría la parte administrativa se conformo de la siguiente manera: la Gerente general, la Señora Gloria Susana del Socorro Carreño de Clavijo ex empleada de Bavaria S.A. y con experiencia de 3 años en la gerencia de Clavijo Cárdenas & Cía., el Gerente de Operaciones Rafael Antonio Clavijo, ex trabajador de Bavaria S.A. y con experiencia en manejo de personal de 30 años, la Coordinadora de Calidad Laura N. Mejía Amaya y creadora de este proyecto, cuenta con experiencia de 2 años en asesorías de documentación e implementación de sistemas de gestión de calidad, dos secretarias con cursos certificados por el SENA en secretariado y atención al cliente, las cuales apoyan a los gerentes en sus diferentes funciones, es de esta manera como esta distribuida la parte administrativa de la cooperativa.

Con el recurso humano ya disponible se crearon los responsables que intervendrían en la parte legal Coomodiserman C.T.A. ésta se rige por los

Estatutos y Regímenes creados por la Asamblea de Socios la cual esta conformada por la totalidad de sus empleados, así mismo se creó un Consejo Administrativo conformado por el presidente del consejo, el vicepresidente y el secretario, ellos son los encargados de tomar las decisiones más relevantes de la empresa algunas de ellas son designación del gerente y sus responsabilidades, estudiar y vigilar los balances financieros de la empresa, licitar para la prestación de los servicios con que cuenta la cooperativa, entre otras. Igualmente se creó la Junta de Vigilancia conformada por tres personas y sus respectivos suplentes y su función es como su nombre lo indica, es el ente encargado de revisar que todos los movimientos financieros que se realicen en la organización estén debidamente soportados y con visto bueno del contador.

Debido a que la organización creció en cuanto al personal, el parque automotor y los elementos promocionales, se optó por cambiar de instalaciones y en pro a una mejor y estratégica ubicación, se alquiló una bodega por el km 4 vía a Girón con capacidad de 1200 mt.

6.2.1 DIAGNÓSTICO FINAL DE LA EMPRESA

Respecto al diagnóstico final de la organización frente a la implementación del sistema de gestión de calidad se verificó el cumplimiento de cada uno de los numerales que conforman la norma, apoyándose de la lista de chequeo creada

por la autora de este proyecto. Ver, **ANEXO P** “Lista de chequeo de Coomodiserman C.T.A. para el Diagnóstico Final”.

A continuación se da una explicación general de cómo cada uno de los numerales de la norma, con base en el cumplimiento: en cuanto al numeral 4 Sistema de gestión de la calidad, Coomodiserman identificó los procesos necesarios para el sistema, su aplicación, secuencia e interacción de los mismos, aseguró la disponibilidad de recursos para apoyar la operación y su seguimiento. Así mismo se definieron los documentos necesarios que sirvieron para establecer e implementar el sistema de gestión de la calidad y su mantenimiento posteriormente. Esta documentación se creó con base en la satisfacción de los requisitos contractuales, necesidades y expectativas del cliente, los requisitos legales y los requisitos reglamentarios. En este numeral igualmente se creó el Manual de calidad y los procedimientos y documentos necesarios para el control de la documentación, los cuales se crearon de manera que asegurarán su legibilidad, su identificación y su recuperación.

En cuanto al numeral 5 de la norma la Responsabilidad de la dirección, su implementación se basó en el cumplimiento de los requisitos del cliente, asignación de responsabilidades, disponibilidad de recursos, designación del representante de la dirección, así como la promoción y comunicación de políticas y objetivos, lo que incrementó la conciencia, la motivación y la participación activa

de las personas de la organización, finalmente se planeó la revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad para el mes de diciembre.

Respecto al numeral 6 de la norma Gestión de los recursos, la alta dirección incluyó recursos para la operación y mejora del sistema de gestión de calidad, así como para la satisfacción de los clientes, recursos tangibles como mejores instalaciones (la bodega adquirida en Girón) y recursos intangibles como el nuevo recurso humano de la empresa y las capacitaciones realizadas en el transcurso del año.

El numeral 7 de la norma Realización del producto, se identificaron los procesos necesarios para la prestación del servicio, teniendo en cuenta las necesidades del cliente, así como los requisitos de entrada y salida, las actividades dentro de los procesos, la verificación y validación de los mismos, así como control de cambios en los procesos. Se identificó el proceso de compras el cual por medio de la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores se asegura el cumplimiento de los requisitos de la organización. Así mismo se garantizó el cuidado de los bienes que son propiedad del cliente y la preservación de los mismos por medio de un registro que determina las actividades a realizarse para cumplir con este requisito.

Respecto al numeral 8 de la norma Medición, análisis y mejora se creó un formato de satisfacción del cliente, el cual recopila la información relativa a la percepción

del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, así como control del producto no conforme. Finalmente se desarrolló la auditoria interna la cual verificó la conformidad de las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma y los requisitos del sistema establecidos por la organización, ésta arrojó resultados positivos pues el ejercicio sirvió para confirmar el buen desempeño de la implementación.

Es importante resaltar que Coomodiserman es una cooperativa pequeña, nueva y que esta forjando todos sus esfuerzos a su crecimiento, mejoramiento y posicionamiento en el mercado nacional.

La técnica utilizada para la ejecución de este diagnóstico fue la observación directa y entrevistas con la gerente y el gerente de operaciones.

7. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

7.1 MISIÓN Y VISIÓN

Inicialmente la gerencia junto con la autora de este proyecto, definieron la Misión y Visión de Coomodiserman C.T.A. Para la formulación de la misión se tuvieron en cuenta aspectos como la actividad de la empresa, los clientes y proveedores, el objetivo principal de existencia o principales intereses de la empresa, el personal como activo principal de la organización y los principales intereses económicos.

MISIÓN

Generar el desarrollo administrativo, financiero y operativo de la Cooperativa, buscando el mejoramiento de las condiciones sociales y económicas de los asociados y su núcleo familiar, siendo un equipo de trabajo emprendedor, comprometido que genere calidad y cumplimiento en lo servicios prestados a sus clientes.

Así mismo para la formulación de la visión se tuvieron en cuenta aspectos como el objetivo más ambicioso del gerente respecto a la organización y su personal.

VISIÓN

Consolidar a “COOMODISERMAN C.T.A”, como una Cooperativa auto sostenible y de reconocido prestigio nacional en la prestación de sus servicios; comprometida con el cliente y con la formación y desarrollo de su recurso humano.

7.1.2 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad. ¹⁴

La política de calidad la defino como la columna vertebral del sistema de gestión de calidad es un compromiso que permite cumplir con los requisitos del cliente, siempre buscando la mejora continua para la organización. La autora de este proyecto creo una matriz para soportar las directrices que se tuvieron en cuenta para la Política de Calidad de Coomodiserman C.T.A.

¹⁴ Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000, Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario. Pg.4

Tabla No 1: Matriz de la Política de Calidad de Coomodiserman C.T.A.

MATRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE COOMODISERMAN C.T.A.

DIRECTRICES ORGANIZACIONALES REQUISITOS DEL CLIENTE	CUMPLIMIENTO	TRANSPORTE ADECUADO	PERSONAL ÍDONEO	MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	MANTENIMIENTO DE ELEMENTOS PROMOCIONALES	BODEGAJE ADECUADO	TOTAL
PUNTALIDAD	5	4	5	4	2	3	23
ESTADO DE LOS ELEMENTOS PROMOCIONALES	4	2	1	1	5	4	17
PRESENTACIÓN DEL PERSONAL	1	1	4	1	1	1	9
SERVICIO AL CLIENTE	5	4	5	2	1	1	18
ALISTAMIENTO DE LOS ELEMENTOS PROMOCIONALES	5	4	5	1	5	5	25
TOTAL	20	15	20	9	14	14	

Nota: La Calificación de cada ítem estará entre 1 y 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta; Los ítems que obtengan una calificación total mayor a 15 estarán incluidos en la Política de Calidad de Coomodiserman C.T.A.

Fuente: la autora de este proyecto.

La política definida para Coomodiserman C.T.A. es la siguiente:

POLITICA DE CALIDAD

El Compromiso de COOMODISERMAN C.T.A, se basa en la satisfacción al cliente a través del cumplimiento en el Servicio de Movilización de Elementos Promocionales; contando con un personal idóneo en el desarrollo de nuestro trabajo, transporte adecuado, buscando el mejoramiento continuo en los servicios.

7.1.3 OBJETIVOS DE CALIDAD

Teniendo en cuenta que los objetivos de calidad tienen que ser coherentes con la política de calidad y medibles, Coomodiserman C.T.A. da cumplimiento al numeral 5.4.1. de la Norma, definiendo sus objetivos, de acuerdo a la razón de la empresa, así como el cumplimiento de los requisitos o especificaciones del servicio, logrando que sean entendidos por todos los niveles de la organización.

A continuación se describen los objetivos de calidad propuestos:

1. Generar satisfacción a nuestros clientes, dando cumplimiento en la prestación de los servicios de movilización de elementos promocionales, con una meta del 80% a mayo de 2008.

2. Fortalecer la formación del personal de la Cooperativa, en un 80% a mayo de 2008
3. Garantizar al cliente la entrega oportuna del servicio de movilización de elementos promocionales.
4. Cumplir con las especificaciones del cliente según requerimientos contractuales.

7.1.4 MAPA DE PROCESOS

Partiendo de un Enfoque basado en procesos, Coomodiserman C.T.A. se apoya en esta herramienta gráfica que permite identificar la relación entre los procesos del sistema, contribuyendo con la eficacia y eficiencia de la empresa dentro de sus objetivos.

Es así como se establece el proceso principal (Movilización de Elementos Promocionales) y a partir de este punto se identificaron los niveles claves en el mapa de procesos:

- Nivel de Direccionamiento: En este nivel se definen las actividades de Planificación, revisión gerencial, mejora, presupuestos, administración de recursos, requisitos del cliente, licitaciones y sistema de gestión de calidad.
- Nivel de Realización: Compuesto por el proceso principal de la organización “Movilización de elementos promocionales”.

- Nivel de Apoyo: En el se tienen las tareas de recursos humanos y físicos, así como de los recursos financieros, los administrativos y los de compras.

Ver **ANEXO A**, Mapa de Procesos de Coomodiserman C.T.A.

7.2 SENSIBILIZACIÓN

En el mes de enero de 2.007, la gerencia anunció a su personal el comienzo de una nueva etapa en la vida de la cooperativa, la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, involucrando a todo su recurso humano en este proceso, explicó los motivos y los beneficios de esta determinación, así mismo reiteró la importancia y compromiso de todos ante el sistema.

El proceso de sensibilización inicia en el mes de enero en un trabajo realizado entre la gerente y la coordinadora del sistema de gestión de calidad, en donde en un cronograma se fijaron las charlas a realizar mes a mes en cuanto a la calidad e implementación del sistema. En el **ANEXO B** se presenta el cronograma de charlas informativas del sistema.

La estructura documental se inició a partir del análisis de los recursos tanto humanos como materiales necesarios para las actividades que intervienen en cada proceso, dando como resultado una clasificación donde se establecieron los procesos gerenciales, operativos y de apoyo que se encuentran en el mapa de procesos.

Cada proceso que se levantó, cuenta con sus caracterizaciones, procedimientos, formatos, responsables, recursos y parámetros de control, los cuales se crearon con el apoyo y sugerencias de los empleados de la cooperativa, pues son ellos los que finalmente realizan el trabajo operacional y administrativo de la empresa. Posteriormente la gerencia y la coordinadora de calidad dieron el visto bueno para su aprobación y uso.

En el mes de febrero se estableció la política y objetivos de calidad, se determinaron los procesos y procedimientos necesarios para la implementación del Sistema. En este mismo mes se establecieron los carnés para la empresa los cuales contaban con dos caras, la principal tenía el nombre completo del empleado, el cargo, la fotografía, el tipo de sangre, la dirección y teléfonos de la empresa y por el lado posterior se encontraba la política de calidad con la firma del gerente de la empresa, esto con el fin de lograr un mayor sentido de pertenencia y de identidad empresarial, también se publicaron carteleras dinámicas de la misión, visión, política y objetivos de calidad, distribuidas en la bodega y en las oficinas.

Con el apoyo de la ARP y de la Doctora Laura Riaño Meléndez Psicóloga de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, se planearon las capacitaciones que tendría el personal de Coomodiserman C.T.A. respecto a temas como servicio al cliente, control de stress, manejo y seguridad vial entre otras. Ver el **ANEXO C** se presenta el Plan de Capacitación para el año 2.007

En el mes de marzo se expuso a todo el personal el proceso de movilización de elementos promocionales, la caracterización implementada y la documentación que interviene, para esto se realizó una presentación en Power Point en donde se refrescaron conceptos como Misión, Visión y Política de Calidad, y la caracterización se explicó de manera didáctica con ayuda de letras de colores y dibujos, esto para llamar la atención e interés del nivel operativo. Al finalizar la capacitación se procedió con una dinámica en la cual el personal plasmaba el procedimiento de movilización en carteleras; estas carteleras están expuestas en la bodega de la empresa.

En el mes de abril se realizó la capacitación de requerimientos del cliente, enfatizando en este cumplimiento y revisando detalladamente los requisitos contractuales, así mismo se indicó la importancia de evidenciar este cumplimiento por medio del Registro de retroalimentación del cliente, el cual permite medir la satisfacción del mismo respecto al servicio, se dio a conocer el formato a utilizar, la frecuencia de diligenciamiento y a que personas se les haría la encuesta. Ver el **ANEXO D**, Registro de retroalimentación del cliente y Requisitos del Cliente.

En el mes de junio la autora de este proyecto con el apoyo de la ARP Seguros La Equidad, finalizó el Programa de Salud Ocupacional, el cual cuenta con el Panorama de Riesgos y los subprogramas de Medicina preventiva y del trabajo e Higiene y Seguridad Industrial, así mismo la empresa mantiene un control estricto sobre los riesgos encontrados. En cuanto a la entrega de los elementos de protección personal la empresa maneja un acta con cada empleado de la dotación que se hace entrega, la periodicidad es cuatro veces al año, si esta se deteriora

deberá informarse a la coordinadora administrativa para realizar el cambio, el acta de entrega se anexa a la carpeta de hoja de vida de cada empleado.

Para la realización del manual de funciones y perfil de cargos, se efectuó un análisis de las condiciones de trabajo en donde se tomaron en cuenta factores como el esfuerzo físico, esfuerzo mental y la seguridad de cada cargo. El manual de funciones permite evidenciar por cargo las funciones que deberá cumplir cada empleado y el perfil de cargos, muestra los requisitos con que debe cumplir la persona para poder desempeñar un cargo específico.

En el transcurso de estos nueve meses se realizaron diferentes charlas con el personal gerencial, administrativo y operativo de la empresa, en las cuales se trabajó, en la definición de los conceptos básicos del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo se realizó una introducción a la norma, se explicaron cada uno de los numerales que conforma la norma y los beneficios y características del sistema. Ver **ANEXO E**, Capacitación Norma ISO 9001:2000.

7.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para definir el alcance del sistema de gestión de calidad se ha definido bajo la implementación de la norma ISO 9001:2000, partiendo de un análisis realizado al proceso de movilización de elementos promocionales, proceso de planificación,

proceso de gestión de calidad, proceso administrativo, proceso de compras, así como los requisitos contractuales, legales y reglamentarios.

7.4 EXCLUSIONES

Para definir los numerales de la norma que no aplican para los procesos del sistema de gestión de calidad de Coomodiserman C.T.A., se realizó reunión con la coordinadora de calidad y la representante de la dirección, en donde se analizó la norma y se expusieron las exclusiones que aplican para el sistema de calidad de la empresa.

Los siguientes numerales de la NTC ISO 9001:2000, no aplican:

- **Diseño y Desarrollo** (7.3 NTC ISO 9001:2000)

COOMODISERMAN C.T.A. no realiza el diseño y desarrollo porque:

Los Elementos promocionales son propiedad del Cliente, es este último quien define el diseño y desarrollo de los mismos, los cuales son entregados a COOMODISERMAN C.T.A., para cumplir con el servicio que el mismo Cliente solicita indicando el sitio específico y la clase de elemento que ha de llevar al cliente final evento.

COOMODISERMAN C.T.A. ajusta sus procesos para la prestación de los servicios de acuerdo a las condiciones del Cliente.

- **Control de los dispositivos de seguimiento y medición** (7.6 NTC ISO 9001:2000)

COOMODISERMAN C.T.A. para la prestación de los servicios no requiere de equipos de medición o ensayo, teniendo en cuenta que el producto objeto del servicio es de propiedad del Cliente, entregado por este último a Coomodiserman. Las especificaciones del producto, garantía y confiabilidad del mismo corresponden al mismo Cliente.

Por otra parte no se impacta la responsabilidad de la organización para cumplir con los requisitos del cliente.

8. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

8.1 GENERALIDADES

Se realizó un análisis del entorno de Coomodiserman C.T.A. para definir la misión y visión, como base para establecer la política y objetivos de calidad, con el fin de establecer metas que conlleven a la implementación del sistema.

La actividad desarrollada por la autora de este proyecto consiste en coordinar las acciones y labores correspondientes al sistema de gestión de calidad con el fin de cumplir con los requerimientos de la norma ISO 9001:2000 y del cliente, en orden de ejecución fueron las siguientes:

- Elaboración de procedimientos, instructivos, formatos y registros.
- Control de registros y control de documentos.
- Reporte de no conformidades, acciones correctivas y preventivas.
- Manual de Calidad.

Para el desarrollo del numeral 4. Sistema de gestión de calidad, de la norma ISO 9001:2000, se realizó la divulgación por medio de capacitaciones donde se plasmaba los procedimientos involucrados en cada uno de los procesos, así como instructivos y formatos. Ver **ANEXO F**, Capacitación del Proceso de Movilización de Elementos Promocionales.

8.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Partiendo del Mapa de procesos, el cual muestra la interacción de los diferentes procesos que intervienen en el servicio que presta Coomodiserman C.T.A., se realizó la caracterización de los procesos, la cual incluye: codificación, vigencia, objetivo del proceso, proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes, recursos, responsables, documentos relacionados, procesos de apoyo involucrados, parámetros de control y requisitos por cumplir, tanto los numerales de la norma como los legales.

El formato utilizado para realizar las caracterizaciones contiene la siguiente información:

- Nombre del documento: hace referencia al seudónimo escogido para el documento, en este caso Caracterización del proceso.
- Código: permite realizar el control de dicho documento.
- Nombre: corresponde al proceso que pertenece la caracterización.

- Versión: indica el número de veces que ha sido modificado el documento.
- Fecha de vigencia: enseña la fecha de creación del documento.
- Objetivo: fin que busca cumplir dicho proceso.
- Proveedor: persona encargada de generar la entrada.
- Entrada: requerimientos necesarios para llevar a cabo el inicio del proceso.
- Actividad: acciones que se realizan para la transformación de las entradas.
- Salida: recursos de entrada ya transformados.
- Cliente: personas o procesos que están involucrados en el proceso.
- Recursos: medios tangibles e intangibles que se requieren para realizar el proceso.
- Responsable: establece el cargo perteneciente al dueño del proceso, así como el cargo de los que participan.
- Documentos relacionados: son todos los documentos que soportan el proceso.
- Procesos de apoyo: procesos que se realizan paralelamente con el fin de soportar el cumplimiento del mismo.
- Parámetros de control: indica la manera en que se realizará el seguimiento al objetivo planteado en la caracterización.
- Requisitos a cumplir: requerimientos de la norma y legales, que se necesitan para el desarrollo del proceso.

Las caracterizaciones realizadas por la autora de este proyecto fueron: Planificación, Sistema de Gestión de Calidad, Movilización de Elementos Promocionales, Administrativo, Compras y Financiero.

Ver **ANEXO G**, Caracterizaciones de los procesos de Coomodiserman C.T.A.

8.3 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

Tomando como base la Norma NTC ISO 9001:2000, en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de Coomodiserman C.T.A., la autora de este proyecto diseñó los seis procedimientos mandatorios de la norma, y son los siguientes: Procedimiento para control de documentos, procedimiento para el control de registros, procedimiento para el control del servicio no conforme, procedimiento de acción correctiva, procedimiento de acción preventiva y procedimiento de auditoria interna.

A continuación se ilustran los procedimientos mandatorios anteriormente mencionados en el **ANEXO H**.

Cada procedimiento está conformado por:

- Nombre del procedimiento: indica el nombre del documento que se esta especificando.
- Código: permite realizar el control de documentos.

- Versión: número que indica cuantas veces ha sido modificado el documento.
- Objetivo: describe el propósito del procedimiento.
- Responsable: hace referencia al cargo del responsable (s), que el procedimiento se cumpla.
- Descripción del procedimiento: define el contenido del procedimiento.
- Registros: hace referencia al registro (s) que se diligencia para dar cumplimiento al procedimiento.
- Elaboró: Nombre de la persona que diseño el formato
- Revisó: Nombre de la persona que revisa el formato antes de ser aprobado.
- Aprobó: Persona encargada de aprobar el diseño del formato, el manejo y control del mismo.

Procedimientos documentados mandatorios

- **Procedimiento control de documentos.**

Se diseñó un procedimiento adecuado el cual identifica el uso, distribución, control y modificación de los documentos, con el fin de prevenir la obsolescencia, el uso mal intencionado, así como otros aspectos.

Los documentos que intervienen en el procedimiento control de documentos son los siguientes, Solicitud de elaboración, actualización o anulación de

documentos, Control de Documentos, Listado Maestro de documentos y Control de documentos externos.

- **Procedimiento control de registros.**

Se creó un procedimiento en el cual se evidencia el almacenamiento, tiempo de retención, disposición y control de los registros. Los documentos que intervienen en el procedimiento control de registros son los siguientes: préstamos de registros y control de registros.

- **Procedimiento auditoría interna.**

El procedimiento de auditoría interna tiene como función determinar la implementación y mantenimiento del Sistema de gestión de calidad, así mismo el seguimiento y resultado de las auditorías, facilitando la identificación de fortalezas, observaciones, posibles no conformidades y oportunidades de mejora.

- **Procedimiento control del servicio no conforme.**

Este control se realiza con el fin de establecer parámetros procedimentales que se deben tener en cuenta para asegurar que se prevenga la prestación de un servicio no conforme. A partir de la identificación de las no conformidades se

realizará una investigación de la causa, seguida de una acción preventiva y/o correctiva, su seguimiento y finalmente la verificación de su cierre. Ver **ANEXO I**, formato de Reporte del producto no conforme.

- **Procedimiento acción preventiva.**

Este procedimiento tiene como objetivo eliminar las causas de las posibles no conformidades potenciales, las cuales deben ser detectadas en el sistema de gestión de calidad para cumplir con la satisfacción del cliente y los requisitos a cumplir. Ver **ANEXO J**, Procedimiento Acción Preventiva.

- **Procedimiento acción correctiva.**

El procedimiento de acción correctiva tiene como objetivo tomar acciones que conlleven a eliminar las causas de las posibles no conformidades, con el fin de prevenir su ocurrencia nuevamente, así mismo estas acciones correctivas ayudan al mejoramiento continuo de la calidad. Ver **ANEXO K**, Procedimiento Acción Correctiva.

8.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Para la creación del manual de procedimientos, se realizó la documentación de los procedimientos que el personal de Coomodiserman C.T.A. requirió para desempeño de las actividades necesarias, garantizando el buen funcionamiento

del sistema de gestión de calidad y de la empresa. El diseño de los procedimientos se realizó de manera escrita y contiene la misma estructura de los procedimientos mandatorios, sin embargo vale aclarar que no se utilizaron flujogramas debido a que su personal solicitó que estos procedimientos fueran lo más claros, concisos y sencillos para su entendimiento, y aunque se dio una charla explicando la simbología, y para ellos no fue sencillo su entendimiento, se decidió con la gerencia el no plasmar los procedimientos en flujogramas.

La información recopilada para la elaboración de los procedimientos, se suministró a través de entrevistas realizadas a todo el personal, sin embargo la gerente general y el gerente de operaciones, tuvieron una participación mayor debido a que tienen la experiencia de diez años en el manejo de la organización. Finalmente se hizo el levantamiento de cada procedimiento con el aval de las personas responsables y la divulgación.

Paralelamente se realizaron los formatos para la documentación que intervienen en cada procedimiento, éstos se fueron implementando y aunque en un principio el personal operativo no fue receptivo ante este nuevo cambio, debido a que no estaban acostumbrados a la recepción de formatos, con las capacitaciones, charlas y la sensibilización del sistema, la disposición del personal ante el SGC cambio y la colaboración fue continua.

En el **ANEXO L**, se encuentra el Procedimiento para la inducción de personal, Procedimiento para la capacitación de personal, Procedimiento para la Propiedad del cliente y Procedimiento de Compras.

8.5 MANUAL DE FUNCIONES

La realización del Manual de Funciones resultó de una combinación de factores indispensables que servirían para la creación y el desarrollo de este manual. Como primer paso se creó el perfil de cargos, en este documento se presentan los cargos que participan en Coomodiserman incluyendo el nombre del cargo, a que proceso pertenece el cargo, así como la educación, la experiencia, las habilidades y formación con que debe cumplir cada persona, finalmente estas actividades se confrontan con unos registros requeridos para soportar lo exigido por la organización.

El segundo paso consistió en realizar un análisis de las condiciones de trabajo tales como el esfuerzo físico en donde se tuvo en cuenta en donde se desarrollaban sus tareas, con que herramientas las llevaba a cabo y la frecuencia en que éstas se realizaban. La siguiente condición en tenerse en cuenta para el análisis fue el esfuerzo mental la cual se basó en las labores administrativas y operativas que desarrolla el personal y finalmente se analizó la seguridad con que debe contar cada cargo.

Dentro del manual de funciones se incluyeron todos los cargos existentes de la empresa, estos son: gerente, gerente de operaciones, coordinador administrativo, coordinador financiero, coordinador de calidad, coordinador de compras, jefe de operaciones, auditor interno, secretaria y operarios.

El manual de funciones permite evidenciar por cargo las funciones que deberá cumplir cada empleado. Ver **ANEXO M**, Manual de Funciones y **ANEXO N** Perfil de Cargos.

8.6 MANUAL DE CALIDAD

La realización del Manual de calidad por parte de la autora de este proyecto incluye el objetivo del manual, el alcance y exclusiones del sistema de gestión de calidad, así como información general de la organización, organigrama, misión, visión, objetivo estratégico, directrices organizacionales de calidad, política y objetivos de calidad, mapa de procesos y caracterizaciones.

La elaboración del manual de calidad fue una de las últimas fases realizadas en la implementación del sistema de gestión de calidad, y su diseño fue de tal manera que facilito el entendimiento y la identificación por parte del personal de la organización.

En el **ANEXO Ñ** se evidencia el manual de calidad, sin embargo no se anexan las caracterizaciones y mapa de procesos debido a que se evidenciaron en el anexo A y G.

8.7 IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA CONTINUA

8.7.1. AUDITORIA

Con la gerencia se planteo la realización de una auditoria interna y una revisión por la gerencia en el año, esto debido a que los procesos a auditar son pocos y así mismo en pocos días se abarcaría el proceso de auditoria o de revisión de la gerencia, según corresponda.

La auditoria se planeo para el mes de septiembre y debido a que la autora de este proyecto fue la encargada de crear todos los procedimientos y de implementar el sistema de gestión de calidad, se opto por contratar la auditoria externamente. Después de la selección del auditor y corroborar que se estuviera cumpliendo con los requisitos exigidos por Coomodiserman se contrato a la Doctora Natalia Gonzalez, Administradora de Empresas y con formación en auditorias internas de calidad ISO 9001:2000, Diplomado del Sistema de gestión de calidad y asesora en calidad para diferentes empresas del sector privado.

En la auditoria interna que tuvo un tiempo de duración de un día y medio se auditaron todos los procesos planteados en el mapa de procesos, de la siguiente

manera: el primer día en horas de la mañana se auditó el Proceso de Planeación y Calidad, en la tarde se auditó el proceso de compras y administrativo y el segundo día se auditó el proceso de movilización de elementos promocionales, incluyendo el acompañamiento al arme de un evento.

Durante el ejercicio se identificaron fortalezas, observaciones, no conformidades y oportunidades de mejora.

La revisión por la gerencia esta planeada para la segunda semana de diciembre del presente año.

8.7.2 MEJORA CONTINUA

Para llevar a cabo el cumplimiento del ciclo mejora continúa del sistema de gestión de calidad, la autora de este proyecto propuso indicadores por cada procedimiento, ya que son una herramienta que permiten cuantificar y medir periódicamente, ya sea la productividad de la empresa o del personal, involucrando todos los factores que intervienen en los procesos.

Para la creación de estos indicadores se realizó una reunión junto con el gerente de la organización y el dueño de cada proceso, en donde se tuvo en cuenta el objetivo de cada proceso y la relación que este tenía con la política de calidad.

En el **ANEXO O** se presentan los indicadores de cada proceso y que aplican actualmente para Coomodiserman C.T.A.

CONCLUSIONES

- Las capacitaciones realizadas para la sensibilización del personal en cuanto a la Norma y sus definiciones tuvieron un éxito total, debido a que se hicieron de manera didáctica y creativa (presentaciones en power point y carteles alusivos al tema tratado y expuestos en la cartelera de la organización), llamando la atención de la parte operativa que finalmente era la más crítica pues al principio no tenían interés por participar de la implementación pero poco a poco se fue observando como asimilaban el proceso del sistema, dando a conocer sus opiniones sobre el mismo, a partir de los cuales se implementaban cambios y mejoras en los procesos.
- La implementación del sistema de gestión de la calidad se desarrolló de manera eficiente y eficaz, tanto para el sistema como para la empresa, debido a que cada uno de los procesos que se levantaron, se hicieron de manera tal que se optimizaron los costos de cada dependencia y se garantizó el cumplimiento de los objetivos, así mismo durante la implementación se generaron mejoras que sirvieron como apoyo para el buen desarrollo del sistema.

- Los requerimientos del cliente se adquirieron con base en el contrato entre Coomodiserman y el cliente, de igual manera se realizó una reunión junto con los gerentes de la organización y el gerente de ventas de la zona oriente para Bavaria, donde se establecieron los requerimientos finales. El cumplimiento de estos requerimientos se mide por medio del alistamiento de los elementos promocionales, la hoja de préstamo de elementos promocionales y finalmente con la encuesta de satisfacción del cliente realizada mensualmente al jefe de ventas de Bavaria o los preventistas.
- El ciclo de mejora continua descrito en este proyecto se desarrollo gracias a la medición de los procesos a través de los indicadores, las no conformidades y sus planes de acción, las reuniones mensuales al personal por parte de la coordinadora de calidad y la gerencia, la constante comunicación con el cliente por medio de reuniones informales y la auditoria interna, lograron cumplir este ciclo así como el compromiso pleno de la organización con la calidad, excediendo las expectativas de los clientes.
- Debido a que la organización no contaba con una cultura de calidad, se planeo la primera capacitación en el tema “apuesta por ti”, en esta capacitación se enfatizó en la importancia de cada persona como ser humano y el apoyo valioso de cada uno con el desempeño de sus labores en la implementación del sistema, sin embargo la sensibilización de esta cultura se realiza de manera constante con las

capacitaciones de calidad, los carteles de calidad expuestos en la bodega de la empresa y las diferentes actividades que apoyan la sensibilización.

- Se evidenció que inicialmente cuando se implementó el proceso de movilización de elementos promocionales, éste tiene una participación del 100% del personal operativo, no sintiéndose cómodos con el diligenciamiento de los formatos pues su experiencia era netamente operativa, para esto se propuso crear grupos de trabajo en donde cada uno contara con un líder de equipo y guiara a su grupo a realizar todas las tareas correctamente, sin olvidar los formatos a diligenciar. Con la gerencia se estableció que semestralmente se escogería el grupo con mejores resultados y se les haría un reconocimiento.
- Debido a que la organización cuenta con un alto porcentaje de rotación de la parte operativa, la autora de este proyecto junto con el gerente de operaciones creó un Instructivo de armada, desarmada y alistamiento de elementos promocionales, el cual por medio de dibujos, muestra paso a paso lo que se debe hacer, así mismo frente a cada dibujo hay una pequeña explicación y las recomendaciones de cómo realizar las tareas.
- El manual de funciones fue principal en el apoyo para el sistema de gestión de la calidad debido a que se definieron las funciones tanto operativas como administrativas, pues éstas estaban indefinidas y generaban inconvenientes

durante los procesos por la falta de comunicación y claridad en las funciones y responsabilidades de cada miembro de la empresa.

- Las mejoras propuestas durante toda la implementación fueron implementadas con resultados fructíferos para el sistema de gestión de la calidad y para la empresa, debido a que generó cambios primordiales en el personal y en el desempeño de los procesos en sí.
- El trabajo realizado en Coomodiserman C.T.A. constituyó sin duda una experiencia realmente enriquecedora tanto a nivel personal como profesional ya que hizo posible la aplicación de conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera Ingeniería Industrial pues fueron la herramienta básica para aplicar y contribuir con el mejoramiento de la organización.

RECOMENDACIONES

Bajo las condiciones y fortalezas que tiene la empresa actualmente, se recomienda, continuar con el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad, para lograr la certificación de calidad ISO 9001:2000 planeada para finales de enero del próximo año, manteniendo la constancia en cuanto al seguimiento a los procesos, las auditorías internas y las revisiones por la gerencia, así mismo verificar los resultados de los indicadores de gestión con la periodicidad establecida y generar planes de acción respecto a los resultados.

Se recomienda no descuidar el mantenimiento del Programa de Salud Ocupacional establecido para Coomodiserman, pues para la organización su recurso humano es el valor más importante teniendo en cuenta la seguridad e higiene industrial, así como la medicina preventiva y del trabajo.

En el contexto empresarial se percibe la necesidad creciente de contar con recursos humanos cada vez más capacitados que incremente la probabilidad de sobrevivir en un ambiente de mayor competencia. Siendo consciente y consecuente con lo anterior, se recomienda a la empresa capacitar a sus empleados en cuanto formación de auditores internos basado en la Norma ISO

19011 a fin de mantener el desarrollo del sistema de gestión de calidad. En la medida en que los miembros de la empresa mantengan una mentalidad abierta al cambio y sobre todo se sientan comprometidos con ella, los esfuerzos realizados conllevarán seguramente al éxito de la empresa y al desarrollo integral de sus colaboradores. El curso en auditorias internas se recomienda inicialmente para el personal administrativo de forma que se solidifique aún más este departamento, en materia de calidad y recursos humanos para poder crear y estandarizar controles para la empresa.

BIBLIOGRAFIA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.
Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario. Bogotá :
ICONTEC, 2.006. 32 p. (NTC 9000).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.
Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos. Bogotá : ICONTEC, 2.000. 18 p.
(NTC 9001)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.
Sistemas de Gestión de la Calidad, Directrices para la mejora del desempeño.
Bogotá : ICONTEC, 2.000. 83 p. (NTC 9004)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN
Directrices para la auditoria de los sistemas de Gestión de la Calidad y/o
ambiental. Bogotá : ICONTEC, 2.002. 37 p. (NTC 19011)

RIVAS, Sandra. Diseño, Documentación e Implementación del Sistema de Gestión
de Calidad con base en la norma ISO 9001: 2000 en la empresa Multiprocesos
S.I.G. Bucaramanga: 2004. p. 2 – 17.

ARMADA NACIONAL DE COLOMBIA. [online]. Disponible en internet: <URL:
<http://www.armada.mil.co/index.php?idcategoria=268888>>

SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES DE MÉXICO. [online]. Disponible
en internet: <URL:
[http://portal.sre.gob.mx/calidadensre/index.php?option=displaypage&Itemid=51&o
p=page&SubMenu=](http://portal.sre.gob.mx/calidadensre/index.php?option=displaypage&Itemid=51&op=page&SubMenu=) >

Fuente testimonial: Gloria Susana del Socorro Carreño de Clavijo, Gerente.

Fuente testimonial: Rafael Antonio Clavijo, Gerente de operaciones.

ANEXO A
MAPA DE PROCESOS DE
COOMODISERMAN C.T.A.



ANEXO B
CRONOGRAMA DE CHARLAS
INFORMATIVAS DEL SISTEMA

ANEXO C
PLAN DE CAPACITACIÓN
CORRESPONDIENTE AL
PROCESO ADMINISTRATIVO

PLAN CAPACITACIÓN DEL PERSONAL				
CODIGO: CDP	VERSIÓN: 1	FECHA DE VIGENCIA: 12/02/2007		
OBJETIVO: Mejorar el desempeño de la persona en su labor actual y en lo que se necesita para su crecimiento y desarrollo.				
ALCANCE: Todos los empleados que hacen parte de la Organización.				
RESPONSABLE: Coordinador Administrativo.				
Número de capacitaciones por año: mínimo una vez semestralmente				
FECHA DE REALIZACIÓN	FORMACIÓN	RECURSOS FÍSICOS	RECURSOS ECONÓMICOS	DIRIGIDA A:
Primer y segundo semestre del año 2.007	Charlas y/o cursos y/o talleres sobre:			
Apuesta por ti	Marzo 07 de 2.007	Tablero borrrable	\$ 450.000	Personal de toda
Manejo y Control de Stress	Mayo 09 de 2.007	Video Been		la organización.
El Servicio como valor esencial	Julio 11 de 2.007	Grabadora	Cuatrocientos cincuenta mil pesos mcte.	
Manejo Defensivo y Seguridad Vial	Agosto 29 de 2.007	Proyector de Acetatos		
Como intecrementar el Autoestima	Octubre 17 de 2.007	Hojas tamaño carta		
Selección de Elementos de Protección personal	Noviembre 14 de 2.007	Lápices		
Liderazgo	Noviembre 28 de 2.007			
Proyecto de vida	Diciembre 12 de 2.007			
Elaborado por				
Fecha: Febrero 03 de 2.007				

ANEXO D
REGISTRO DE
RETROALIMENTACIÓN CON EL
CLIENTE Y REQUISITOS DEL
CLIENTE

REGISTRO RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE

FECHA:

NO. 001

1. COMO CONSIDERA EL SERVICIO QUE ACTUALMENTE PRESTA LA COOPERATIVA COOMODISERMAN C.T.A?

Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

2. EXISTE PUNTUALIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS EVENTOS?

SI _____ NO _____

3. COMO CONSIDERA USTED EL ALISTAMIENTO QUE SE LE PRESTA ACTUALMENTE A LOS ELEMENTOS PROMOCIONALES?

Bueno _____ Regular _____ Malo _____

4. QUE CONCEPTO LE MERECE LA PRESENTACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA COOPERATIVA?

Bueno _____ Regular _____ Malo _____

5. QUE MEJORAS CREE USTED QUE PODRIA TENER EL SERVICIO QUE ACTUALMENTE PRESTA LA COOPERATIVA?

6. EXISTE COMUNICACIÓN CON EL PROVEEDOR ACERCA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO? Explicar el medio de comunicación.

Cliente

REQUISITOS DEL CLIENTE

MOVILIZACIÓN DE ELEMENTOS PROMOCIONALES Y EQUIPOS DE FRÍO

1. Recibir, almacenar, preservar, manejar y custodiar los equipos que se relacionan a continuación:
 - Avisos Luminosos.
 - Carpas.
 - Casetas.
 - Estructuras metálicas de carpas, conchas acústicas, tarimas exhibidores.
 - Tablados.
 - Vallas de contención.
 - Carros térmicos.
 - Rumies y saltarines.
 - Parasoles de mesa y negocios.
 - Bar móvil.
 - Equipos de frío: Botellero, nevera.

2. Alistamiento de los equipos, lo cual consiste en el mantenimiento, pintura, limpieza y conservación de los mismos cada vez que se requiera.

3. Movilización de los equipos lo cual consiste en el cargue, descargue y transporte de los mismos entre el lugar de almacenamiento o bodegaje hasta el sitio destinado.

4. Responder por el buen estado de los vehículos, que cumplan todos y cada uno de los requerimientos exigidos por las autoridades de Tránsito, Ambientales y Sanitarias para la libre circulación y para el transporte de los equipos.

5. Instalación de los equipos, consiste en armar cada elemento de acuerdo a las instrucciones del cliente (cumplimiento) y el retiro de los equipos en establecimientos y eventos, se hará previa orden escrita por parte del cliente. Se deberá prestar el servicio sin que los equipos sufran deterioro durante el desarrollo de la actividad.

6. Contar con mano de obra calificada, correctamente uniformada y aseada, siguiendo las normas de calidad, seguridad e higiene conocidas como buenas prácticas industriales.

7. Responder por las averías, perdidas y/o faltantes incluido el hurto o sustracción de los equipos de la bodega.
 8. Manejar los equipos y cuidar los equipos, los cuales se manejarán sin golpearlos, tirarlos, pisarlos o utilizarlos como escalera.
 9. Elementos promocionales con mantenimiento preventivo, es decir en óptimas condiciones de funcionamiento.
10. Presentación de Informes de :
- Relación de eventos realizados en el mes, por fecha zona de ventas y elementos movilizados en cada evento.
 - Instalaciones fijas realizadas en el mes.
 - Retiros de elementos fijos realizados en el mes.
 - Instalaciones Provisionales o préstamos efectuados en el mes.
 - Inventario de activos y elementos en custodia.
 - Relación de Elementos para dar de baja.
 - Eventos no atendidos y justificación de la omisión.
 - Indicadores de Gestión, sobre solicitudes ordenas y solicitudes atendidas.

ASOCIADOS DE LA COOPERATIVA

1. Buscar el mejoramiento de las condiciones sociales y económicas de los asociados y su núcleo familiar.

ANEXO E
CAPACITACIÓN DE LA NORMA
ISO 9001:2000

CAPACITACIÓN ISO 9001:2000

**COOMODISERMAN C.T.A.
2.007**

GENERALIDADES ISO 9001:2000

- La decisión de adoptar un SGC debería ser una decisión estratégica.
- Los SGC son particulares para cada organización.
- Los requisitos de la norma son complementarios a los requisitos del servicio.



**Entradas
(Cliente)**



Actividades



**Salidas
(Servicio prestado,
Cliente satisfecho)**

ENFOQUE BASADO EN PROCECOS

La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como "Enfoque basado en procesos". El enfoque de procesos enfatiza:

- Compresión y cumplimiento de requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados de desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

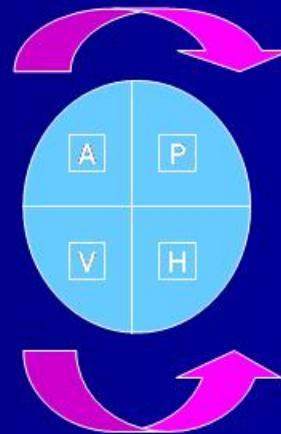
- Qué es un proceso?
Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan transformando elementos de entrada en salidas.
- En toda organización se realizan diferentes actividades relacionadas entre si.

PHVA

En todos los procesos se va a aplicar el PHVA.

- Inicia un nuevo ciclo

- **PLANEAR:** establecer objetivos para conseguir resultados.
- **HACER:** implementar procesos
- **VERIFICAR:** realizar seguimiento y medición a los procesos y productos.
- **ACTUAR:** tomar acciones para mejorar continuamente.



Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- **Establecer:** definir como se hacen las cosas, sentar un principio de valor general.
- **Implementar:** Poner en práctica.
- **Documentar:** Registrar, escribir, tener procedimientos.
- **Mantener:** Darle consistencia con el tiempo.
- **Mejorar:** optimizar procesos.
- **Eficacia:** extensiones en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan resultados planificados.

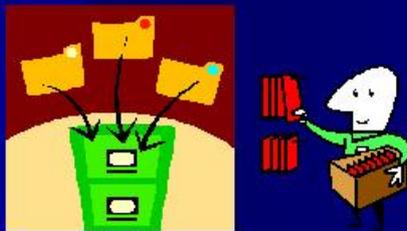
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- **Documentos:** Forma en que se provee la información que el personal necesita para desempeñar las actividades de la empresa.
- **Procedimiento documentado:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso, se exige para describir cómo la organización desempeña la actividad de:
 - Control de documentos.
 - Control de los registros.
 - Auditoria interna.
 - Control del producto no conforme.
 - Acciones correctiva.
 - Acciones preventiva.

Se debe incluir lo que se debe hacer, quien lo debe hacer, cuando, donde y cómo hacer, qué materiales, equipos y documentos, cómo se controla, qué registros se derivan.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los Registros se generan como resultado de alguna actividad y constituyen una declaración de hechos existentes en el momento y no pueden actualizarse. Sin embargo los documentos pueden llegar a ser registro.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor

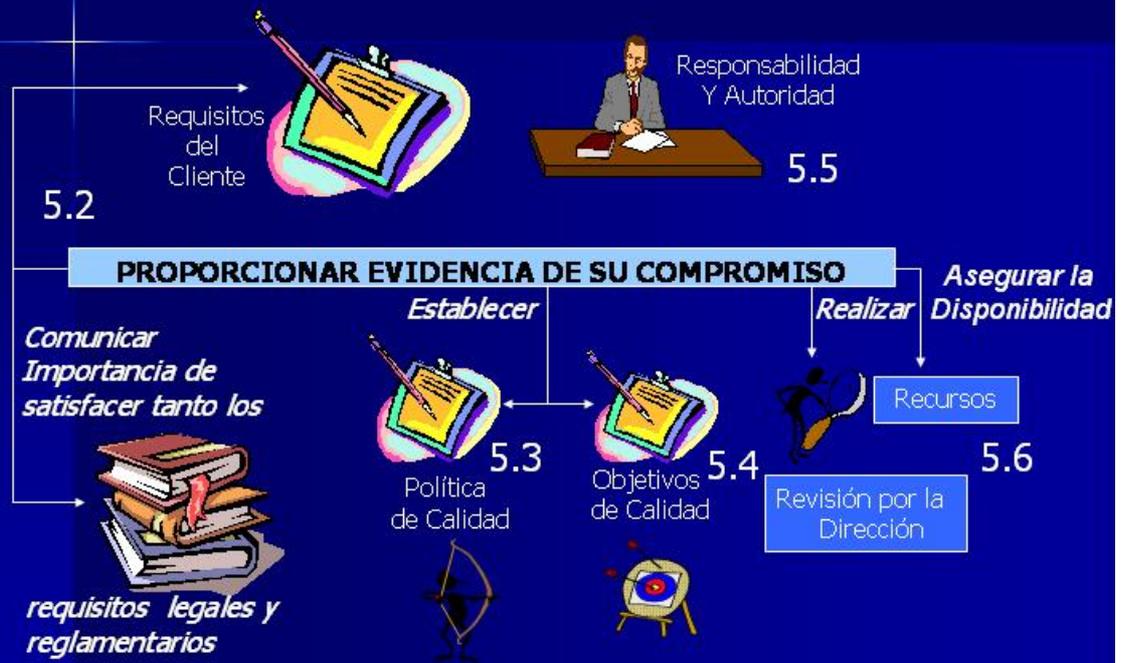


VALOR DE LA DOCUMENTACION

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a :

- Lograr conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- Proveer la información apropiada.
- La repetibilidad y trazabilidad.
- Proporcionar evidencias objetivas.
- Evaluar la eficacia y la adecuación continúa del sistema de gestión de calidad.

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN



GESTIÓN DE LOS RECURSOS



COMPRAS



Se deben **identificar** los materiales y servicios que pueden afectar la calidad del producto teniendo en cuenta el criterio empleado en la norma, y además se debe **seleccionar** quien proveerá los materiales, entre los proveedores aptos para cumplir requisitos.



Es importante tener en cuenta los servicios que se contratan externamente y que afectan la calidad del producto o servicio que se presta.

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

■ SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La organización es proveedor de su cliente, se necesita saber como perciben los clientes a la organización.

■ INDICADORES DE GESTIÓN

Es un número que sirve para informar continuamente el funcionamiento o componentes de una actividad en una organización. En el diseño de indicadores es importante tener en cuenta conceptos de actualidad, capacidad y potencialidad.



MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA



- **No conformidad:** es el no cumplimiento de un requisito especificado.
- **Controlar:** registrar cualquier acción ejercida sobre el producto, no se puede liberar bajo ninguna autoridad a no ser que se halla tratado la no conformidad
- **Responsabilidades y autoridades:** siempre debe haber alguien encargado de analizar el porque de la no conformidad, de tratarla, y verificar nuevamente si el producto quedo bien arreglado, lo anterior no indica que las actividades las desarrolle una sola persona.

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- La mejora continua debe ser una actividad repetida por implementar cuando se identifique cada oportunidad, y exista justificación para proceder y se cuente con los recursos necesarios.



MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito (ISO 9000).
- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada (ISO 9000).
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable (ISO 9000).

La acción correctiva consiste en averiguar por qué ocurrió la no conformidad y asegurarse que el problema no ocurra de nuevo. El tamaño del problema y los riesgos asociados determinan las acciones que deben implementarse.

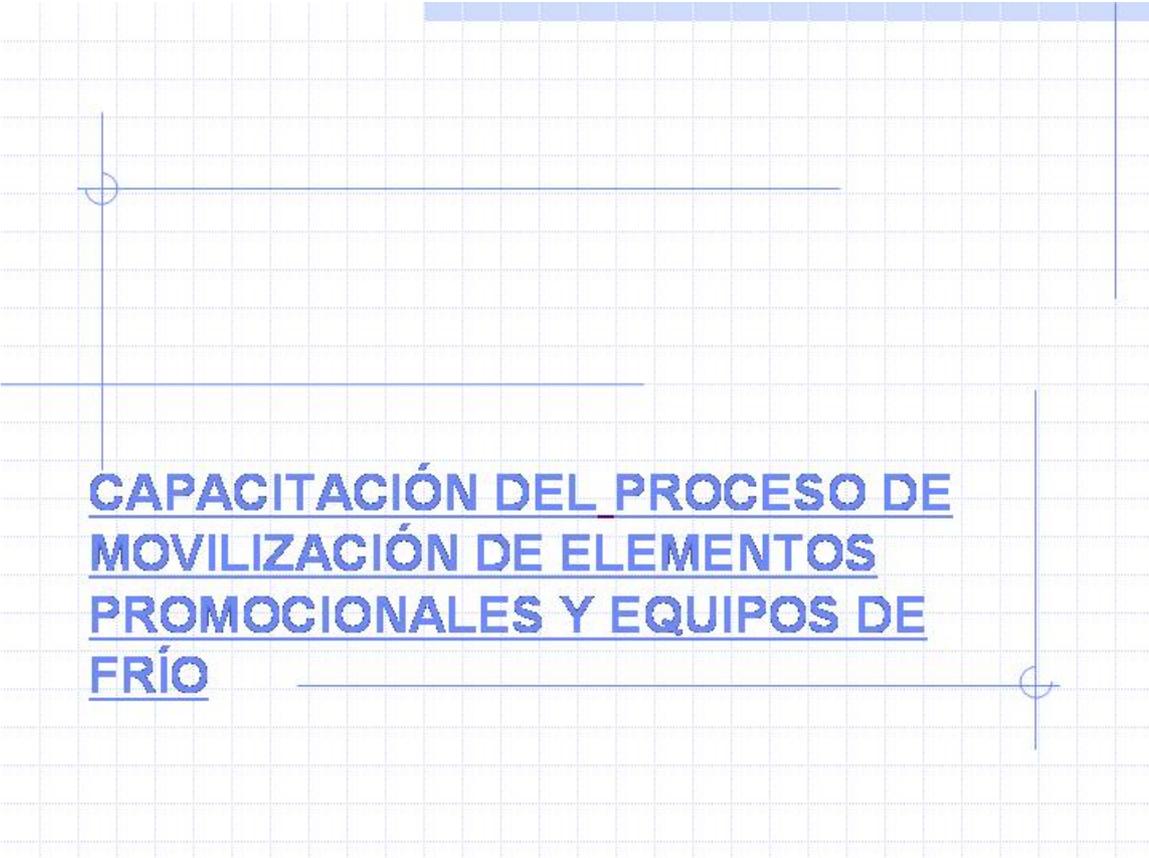
- **Para qué tener un Sistema de Gestión de calidad?**
- Confianza empresa-cliente.
- Mejora desempeño, coordinación y productividad.
- Logra y mantiene la calidad del producto o servicio.
- Logra la satisfacción del cliente.
- Da confianza en la dirección en el logro y mantenimiento de la calidad deseada.
- Apertura a nuevas oportunidades de mercado.
- Oportunidad de competir sobre la misma base que organizaciones grandes.

Evidencia la capacidad de la organización frente a clientes fijos y potenciales

El SGC solo es un medio, no resuelve todos los problemas, no son normas de producto, no debe originar burocracia



ANEXO F
CAPACITACIÓN DEL PROCESO
DE MOVILIZACIÓN DE
ELEMENTOS PROMOCIONALES



**CAPACITACIÓN DEL PROCESO DE
MOVILIZACIÓN DE ELEMENTOS
PROMOCIONALES Y EQUIPOS DE
FRÍO**

MAPA DE PROCESOS



NUESTRA MISIÓN

Generar el desarrollo administrativo, financiero y operativo de la Cooperativa, buscando el **mejoramiento** de las condiciones sociales y económicas de los asociados y su núcleo familiar, siendo un equipo de trabajo emprendedor, comprometido que **genere calidad y cumplimiento** en lo servicios prestados a sus clientes.

NUESTRA VISIÓN

Consolidar a "COOMODISERMAN C.T.A", como una Cooperativa **auto sostenible** y de **reconocido prestigio nacional** en la prestación de sus servicios; comprometida con el cliente y con la formación y desarrollo de su recurso humano.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Lograr la **formación** y el **desarrollo del recurso humano** de "Coomodiserman C.T.A.", acrecentando su sentido de pertenencia, y el compromiso en los servicios prestados a los clientes.

DIRECTRICES ORGANIZACIONALES DE LA CALIDAD

- ◆ **Cumplimiento** en la prestación de los servicios.
- ◆ Contar con **personal** operativo **idóneo**.

POLÍTICA DE CALIDAD

El Compromiso de COOMODISERMAN C.T.A, se basa en la **satisfacción al cliente** a través del cumplimiento en el Servicio de Movilización de Elementos Promocionales; contando con un **personal idóneo** en el desarrollo de nuestro trabajo, transporte adecuado, buscando el **mejoramiento continuo** en los servicios

OBJETIVOS DE CALIDAD

- ◆ Generar satisfacción a nuestros clientes, dando **cumplimiento en la prestación de los servicios** de movilización de elementos promocionales, con una meta del 80% a mayo de 2008
- ◆ Fortalecer la **formación del personal** de la Cooperativa, en un 80% a mayo de 2008.

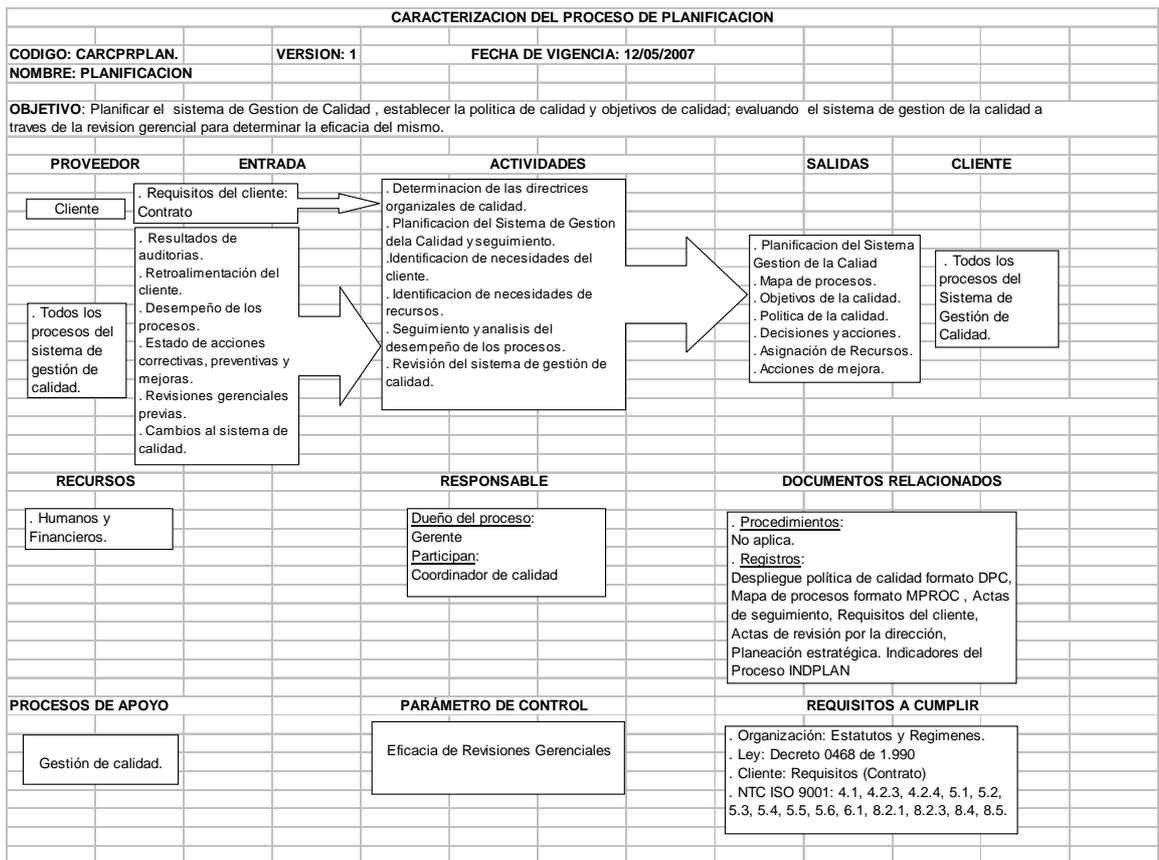
OBJETIVOS DE CALIDAD

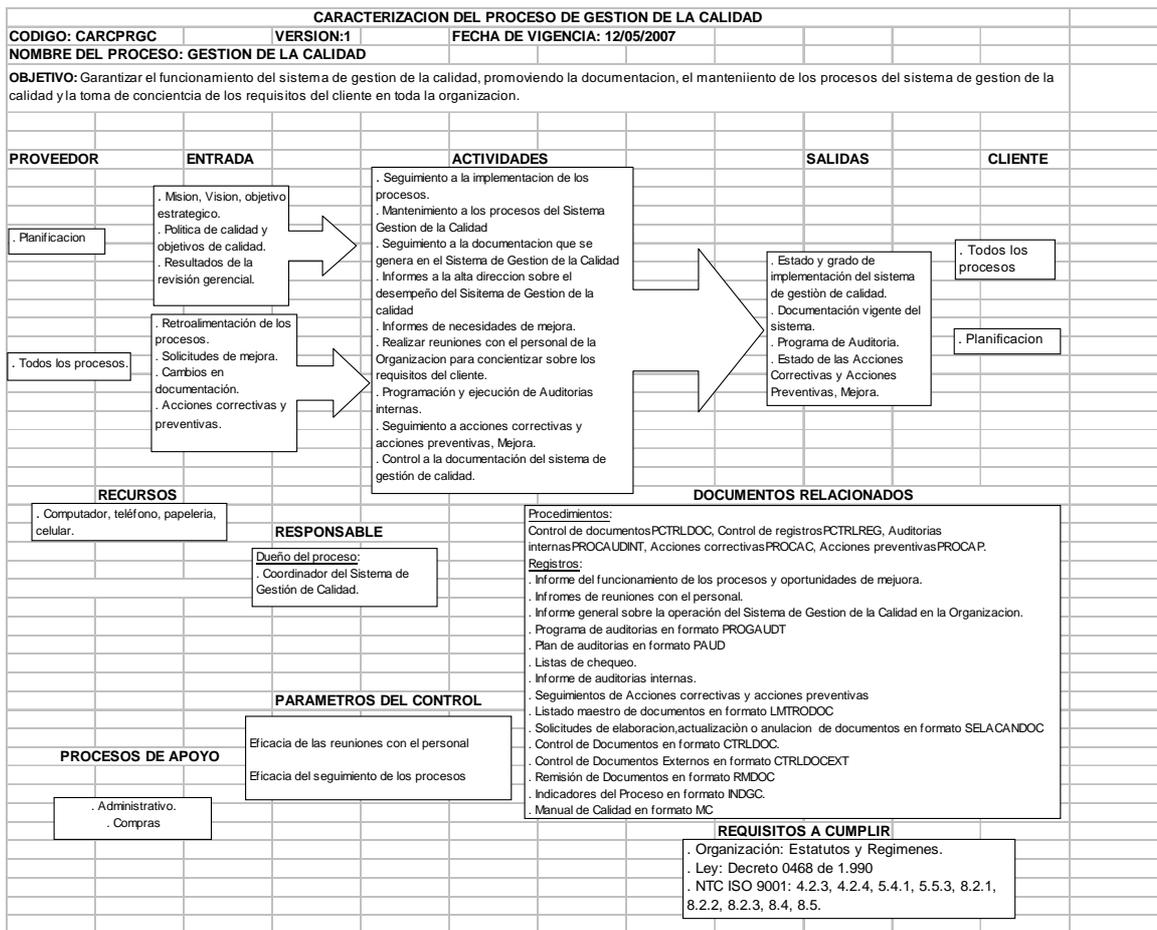
- ◆ **Garantizar al cliente la entrega oportuna** del servicio de movilización de elementos promocionales.
- ◆ **Cumplir con las especificaciones del cliente** según requerimientos contractuales.

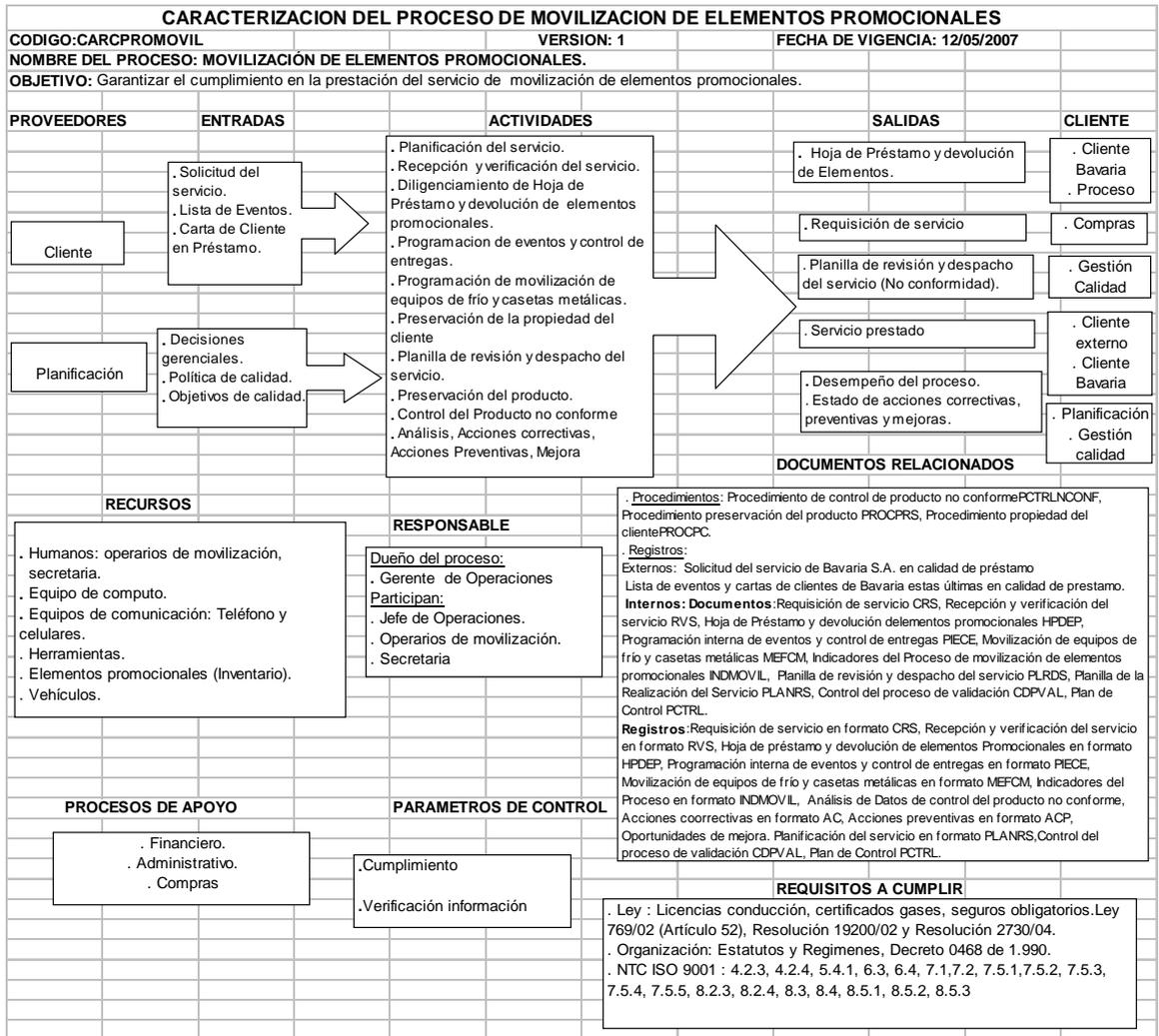
GRACIAS!!!

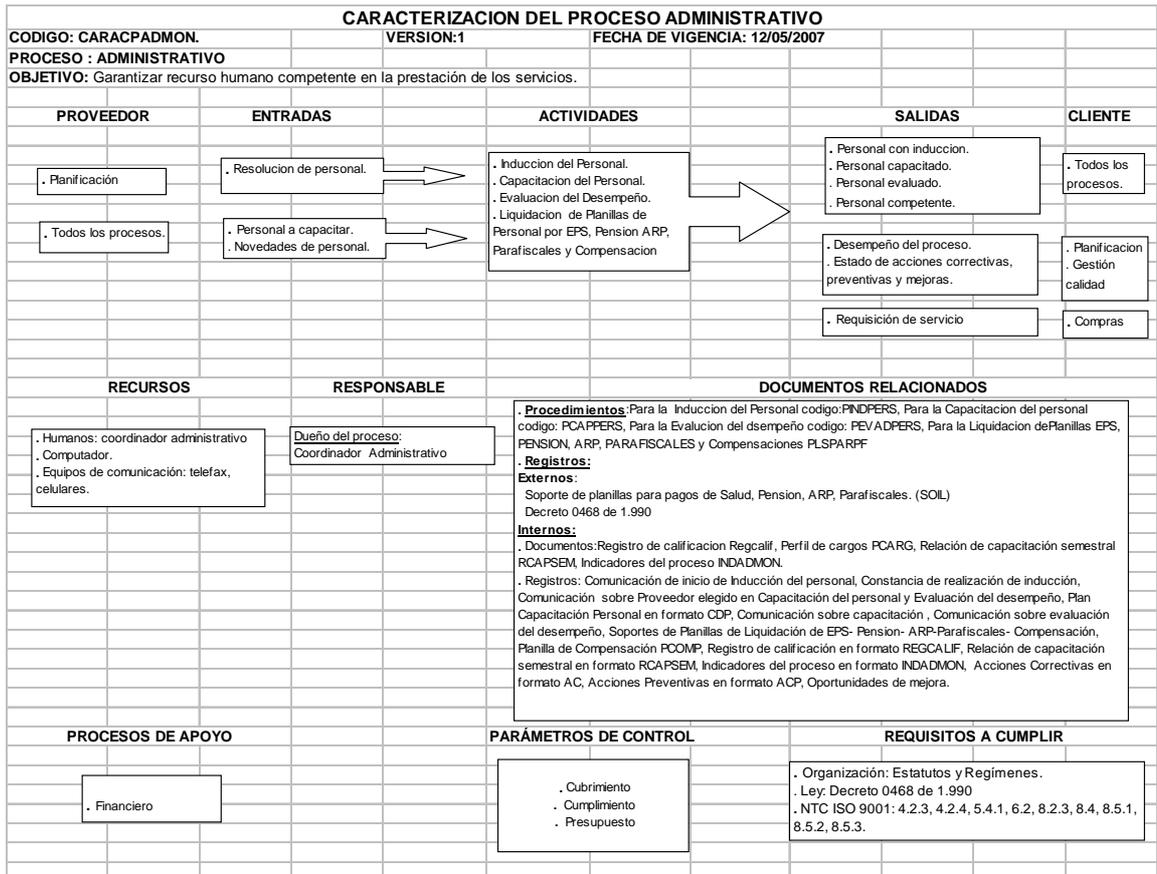


ANEXO G
CARACTERIZACIONES DE LOS
PROCESOS DE
COOMODISERMAN C.T.A.

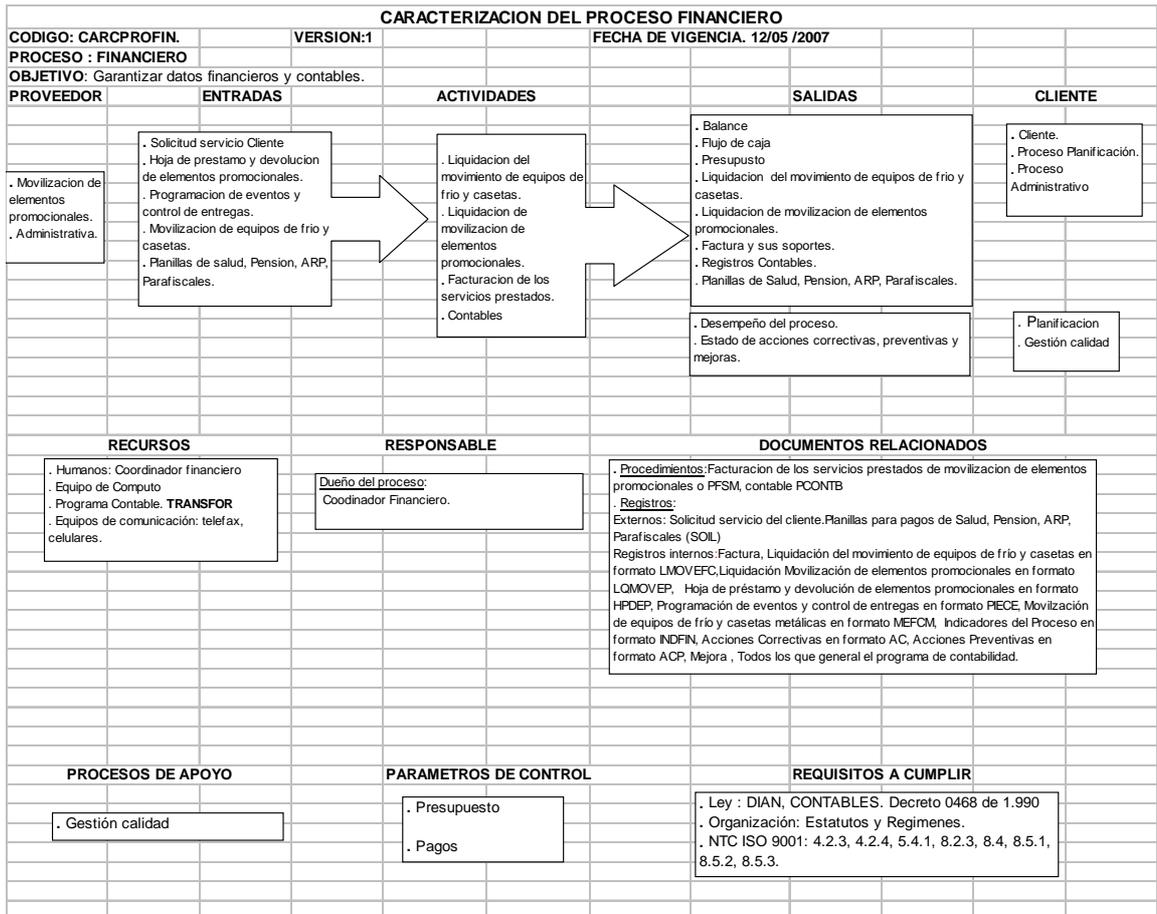












ANEXO H
PRODECIMIENTOS
MANDATORIOS

PROCEDIMIENTO CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

CODIGO: PROCPSNC

FECHA DE VIGENCIA: 27/06/07

VERSION: 1

OBJETIVO: El propósito de este procedimiento es el de aportar a Coomodiserman C.T.A. un método para identificar, registrar y controlar un producto o servicio que presenta no conformidades en la inspección de recibo, utilización o prestación del mismo

RESPONSABLE: Gerente, Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad y/o el responsable del proceso al que pertenezca.

DESCRIPCION DEL PROCESO:

Las no conformidades se describen como mercancías falladas o dañadas, provisión incorrecta de bienes y servicios, o que no cumplan con los requerimientos especificados, todo lo cual hace que dichos elementos sean inaceptables.

La identificación, reporte y disposición de productos y servicios que presentan no conformidades se verá sujeta a controles cuyo objetivo será el de garantizar que solamente se aceptarán aquellos productos o servicios suministrados a Coomodiserman C.T.A. que cumplan con los requerimientos especificados.

Los productos o materiales que presenten no conformidades serán identificados y se impedirá su uso por parte de Coomodiserman C.T.A. hasta que se haya acordado su disposición final.

Identificación, tratamiento y disposición de productos y/o servicios no conformes

QUE	QUIEN	COMO	REGISTROS
1. Identificación del Producto / servicio No conforme	<ul style="list-style-type: none">• Funcionario de Coomodiserman C.T.A.	<ul style="list-style-type: none">• El funcionario de Coomodiserman C.T.A. detecta la No conformidad de los bienes y servicios recibidos, durante la inspección de recibo o su posterior utilización.• Los productos y materiales que presenten no conformidades serán identificados en forma clara y se impedirá su uso hasta que se haya acordado su disposición.	<ul style="list-style-type: none">• No

QUE	QUIEN	COMO	REGISTROS
		NOTA: Si se detectan no conformidades menores (tal como variación en las cantidades) y que no sea necesario elaborar el reporte, las mismas deben ser corregidas por teléfono, fax u otro medio.	
2. Evaluación de la No Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Después de Identificado el bien o servicio que presenta no conformidad, se debe analizar con una persona con conocimientos especializados (administrativo, operación, etc.) para determinar la causa raíz que la generó. 	Reporte del Producto No Conforme (RPNC)
3. Completar Reporte de Producto No conforme	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionario de Coomodiserman C.T.A. • Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • El funcionario de Coomodiserman C.T.A. que detecta la no conformidad o deficiencia, la registra en el formato "Reporte del Producto No Conforme" RPNC, registrando la acción inmediata en el caso que el mismo la tome. • En el caso de ser un Producto No conforme de Proveedores y Contratistas, el registro será enviado al Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad, en donde se diligenciará el "Reporte del Producto No Conforme" RPNC y se le hará la investigación respectiva. 	Reporte del Producto No Conforme (RPNC)
4. Descripción de las Acciones Correctivas	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad • Funcionario del área involucrada • Contratista / proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> • En el caso del Producto No Conforme Interno, se definirá la acción de corrección y/o prevención, entre el Gerente, el responsable del área y el funcionario involucrado, en la no conformidad. • Definir la acción de corrección y/o prevención, con el proveedor y/o contratista. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte del Producto No Conforme (RPNC)
5. Implementación y Seguimiento de las Acciones Correctivas	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad • Responsable de área involucrada. 	<ul style="list-style-type: none"> • El responsable del seguimiento confirma que las medidas correctivas para las no conformidades sean completadas y cumplidas por el proveedor y/o usuario interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte del Producto No Conforme (RPNC)

QUE	QUIEN	COMO	REGISTROS
6. Cierre de la No Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad • Responsable de área involucrada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentar el cierre de la no conformidad en el Reporte del Producto No Conforme (RPNC) • El Cierre de la no conformidad de Proveedores y/o Contratistas se hará en el Reporte del Producto No Conforme (RPNC) 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte del Producto No Conforme (RPNC) • Comunicación escrita al proveedor (cuando sea necesaria)

REGISTROS:

Reporte del Producto No Conforme (RPNC).

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

CODIGO: PROCAC

FECHA DE VIGENCIA: 27/06/07

VERSION: 1

OBJETIVO: Tomar acciones que conlleven a eliminar la causa de no conformidades, con el fin de prevenir su ocurrencia nuevamente.

RESPONSABLE: Gerente, Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad y/o el responsable del proceso al que pertenezca.

DESCRIPCION DEL PROCESO:

Cada proceso ha de llevar registro de las no conformidades que se presenten en el mismo, esto estará a cargo del responsable del proceso.

Como primer paso para establecer la acción correctiva, se ha de tener:

- Que sucede?
- Cuantas veces ha sucedido?
- Que lo ha originado?
- En donde?
- Quienes?

Con base en lo anterior se ha de dar respuesta clara y concisa a cada uno de los interrogantes dejándose el registro, en Acción correctiva formato ACP.

Como segundo paso, se establecerán los síntomas- situación actual, describiendo los hechos, registros acción correctiva formato ACP y para esto se deben tener los datos de soporte,

El tercer paso, es el de realizar el análisis de las causas, las cuales se han de registrar una a una en formato AC, y serán soportadas con sus respectivos análisis (documentos a través de los cuales se han analizado), seguidamente se definirá cual de las causas expuesta es la causa raíz, generando su respectivo registro, formato AC.

El cuarto paso, corresponde al Plan de Acción Correctiva, el cual ha de contar con la siguiente información:

- Tiempo para la implementación y verificación.
- Responsable.
- Procedimiento a seguir.
- Recursos.

- Mínimo un indicador que permita medir y analizar los resultados de la acción correctiva.

Toda la información del presente paso ha de generar registro, formato AC.

Por último, se llevará la revisión de la acción correctiva tomada, con registro acción correctiva formato AC.

Registros:

Acción correctiva AC.

Elaboró
Fecha

Revisó
Fecha

Aprobó
Fecha

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS

CODIGO: PROCAP

FECHA DE VIGENCIA: 27/06/07

VERSION: 1

OBJETIVO: Establecer acciones que conlleven a eliminar las causas de las no conformidades potenciales.

RESPONSABLE: Gerente, el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad y el responsable del proceso al que pertenezca.

DESCRIPCION DEL PROCESO:

Cada proceso ha de llevar registro de las no conformidades potenciales, formato ACP

Como primer paso para establecer la acción preventiva se tiene:

- Que podría suceder?
- En cuanto tiempo?
- Proceso?
- Quien?

Con base en lo anterior se ha de dar respuesta clara y concisa a cada uno de los interrogantes dejándose el registro, acción preventiva formato ACP.

Como segundo paso se ha de establecer los posibles sucesos en el evento de no actuarse. Esta información se ha de registrar, acción preventiva ACP.

Como Tercer paso, se establecerán un análisis de causas el cual debe ir soportado con documentos, finalizándose con la identificación de la causa raíz potencial, registro acción preventiva ACP.

El cuarto pasó, corresponde al Plan de Acción Preventiva, el cual ha de contar con la siguiente información:

- Tiempo para la implementación y verificación.
- Responsable.
- Procedimiento a seguir.
- Recursos.
- Mínimo un indicador que permita medir y analizar los resultados de la acción preventiva.

Toda la información del presente paso ha de generar registro, acción preventiva ACP.

Por último, se llevará la revisión, con registro acción preventiva ACP.

REGISTROS:

Acción Preventiva ACP

Elaboró
Fecha

Revisó
Fecha

Aprobó
Fecha

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

CODIGO: PCTRLDOC.

FECHA DE VIGENCIA: 27/06/2007

VERSION: 2

OBJETIVO: Establecer el control de los documentos de cada uno de los procesos de la organización.

RESPONSABLE: Coordinador de del Sistema de Gestión de Calidad.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

Los documentos deben llevar un código, versión y fecha de vigencia. Esta información ha de quedar registrada en el documento a través del cual se elaboran, actualizan o anulan. Los documentos llevarán el código y la versión a excepción de la fecha de vigencia la cual puede ser registrada o no, teniendo en cuenta que ya ha sido establecida en el documento donde se ha dado la elaboración, actualización o anulación, con Registro en el formato SELACANDOC

Los documentos serán elaborados por: El responsable de cada proceso con la participación del personal del mismo proceso, si se requiere. Una vez elaborados serán revisados por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad y aprobados por el Gerente de la Organización. Se ha de registrar en el documento Solicitud de elaboración, actualización o anulación de documentos Formato SELACANDOC

Las actualizaciones y modificaciones de los documentos serán realizadas por el representante de cada proceso, revisadas por el coordinador del Sistema de Gestión de Calidad y aprobadas por el Gerente. Se ha de registrar en el documento Solicitud de elaboración, actualización o anulación de documentos Formato SELACANDOC

La Organización considerará documento anulado, a aquel que ya como versión no se utilizará ya sea por cambios y/o actualizaciones y/o las causas que se determinen, para tal efecto llevaran un sello OBSOLETO. El representante del proceso al que pertenece(n) lo realizará, el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad revisará, y será aprobado por el Gerente finalmente. Los Documentos que lleven el sello de OBSOLETO tendrán una retención de tres meses, luego pasarán a formar parte del archivo muerto por tres meses más y finalmente se le dará de baja por el responsable del proceso a cual pertenece el documento junto con el coordinador del Sistema de Gestión de Calidad. Se ha de registrar en el

documento Solicitud de elaboración, actualización o anulación de documentos
Formato SELACANDOC

Cuando se genera un cambio en documento, el coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, ha de recoger el documento desactualizado y asegurarse de que el nuevo está editado e implementado. El registro se ha de haber realizado en el documento Solicitud de elaboración, actualización o anulación de documentos Formato SELACANDOC.

Los documentos: Procedimiento Control de Documentos, Procedimiento Control de Registros, Procedimiento Control del Producto No Conforme, procedimiento Acciones Correctivas, Procedimiento de Acciones Preventivas, Procedimiento Auditoría Interna y Perfil de Cargos deben evidenciar su control con “copia controlada”.

Todos los documentos Procedimientos, han de registrar Elaboró, Revisó y Aprobó con sus respectivas fechas, las que se halla registrado previamente a través del documento formato SELACANDOC.

Cada proceso contará con la copia central de sus documentos, el responsable de cada proceso y la secretaria (si en el proceso existe el cargo) tendrán acceso directo a ellos. Los documentos han de existir por seguridad en medio magnético como copia y ha de encontrarse en el archivo del proceso.

El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad, será el encargado de verificar en cada proceso si los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, si las versiones de los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso.

En cuanto a los documentos externos, el responsable del proceso de Gestión de la Calidad, los identificará con el sello DOC. EXTERNO, FECHA, y de acuerdo a éstos, los asignará a los diferentes procesos de la Organización, dejando el registro de ubicación en el documento control de documentos externos formato CTRLDOCEXT. Los Documentos Externos tendrán una retención de tres meses, luego pasarán a formar parte del archivo muerto por tres meses.

El presente procedimiento corresponde al proceso Gestión de la Calidad y su responsable es el Coordinador de Gestión de la Calidad.

El responsable del proceso de Gestión de la Calidad, realizará el registro control de los documentos en el formato CTRLDOC.

El responsable del proceso de Gestión de la Calidad, realizará el registro de los documentos de la organización en el Listado maestro de documentos formato LMTRODOC.

El responsable del proceso de Gestión de la Calidad, realizará el control de documentos a través del registro Control de documentos, formato CTRLDOC.

REGISTROS:

- Solicitud de elaboración, actualización o anulación de documentos formato SELACANDOC
- Control de Documentos, CTRLDOC.
- Listado Maestro de documentos LMTRODOC.
- Control de documentos externos CRTLDCEXT.

Elaboró
Fecha:

Revisó
Fecha

Aprobó
Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS

CODIGO: PCTRLREG.

VERSION: 2

FECHA DE VIGENCIA: 27/06/2007

OBJETIVO: Establecer el control de los registros que se generan en la organización.

RESPONSABLE: Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad.

DESCRIPCION DEL PROCESO:

Los registros que se generen en la Organización han de ser escritos en letra clara, sin enmendaduras, ni tachones.

Los registros que se generen se identificarán por el nombre del documento y su código.

Los registros que se generen por los procedimientos, se identificarán con el nombre del procedimiento y su código.

El Almacenamiento de los registros está dado:

- Cada proceso ha de conservar en su archivo físico, las respectivas carpetas de sus registros de acuerdo a los nombres de los documentos y de los procedimientos a los que pertenecen, esto incluye a los registros que se remiten de un proceso a otro y que no regresan al proceso inicial, siendo estos el soporte para otro(s) proceso (s), es así, como de igual manera, forman parte del archivo del último proceso.
- El archivo de los registros han de presentar un orden consecutivo, en sus respectivas carpetas, en cada archivo de proceso.

El tiempo de retención de los registros será:

- Los registros contables que incluyen Facturación, estarán sujetos a las disposiciones legales.
- Los registros del proceso Administrativo, que involucran toda la información del personal de la Organización, no cuenta con un límite de retención.
- Los registros generados en los procesos de Movilización de Elementos Promocionales tendrán una retención distribuida de la siguiente manera: Hoja de Préstamo y Devolución de Elementos Promocionales tres meses,

Programación interna de Eventos y control de entregas tres meses, Programación interna de Movilización de Equipos de frío y casetas metálicas tres meses ,Hoja de Movilización de Equipos de Frío y Casetas Metálicas dos meses, Planilla de Revisión y despacho del servicio de movilización de Elementos promocionales un mes, Relación de Eventos y Elementos Cargados un mes. Pasarán a formar parte del archivo muerto durante dos meses .Los demás registros que se generan en estos procesos, han de tener una retención de seis, luego pasaran a archivo muerto durante seis meses.

- Los demás registros que no se encuentren dentro de los anteriores tendrán una retención de un Año. Pasaran a archivo muerto durante seis meses.

Disposición de Documentos:

Mediante acta de expiración, el responsable del proceso con la aprobación de la Gerencia define la baja.

Del Control de los Registros:

- El procedimiento del Control de Registros, pertenecerá al proceso Gestión de la Calidad, su responsable es el Coordinador de Calidad.
- En cada proceso, el responsable y la secretaria (en caso de que el proceso cuente con este cargo), tendrán acceso a los registros de su propio archivo, sin solicitar el préstamo por la utilización de los mismos.
- El responsable del proceso Gestión de la Calidad, tendrá a su cargo, el manejo del Control de Registros formato CTRLREG y Préstamo de Registros, formato PRESTREG. Cuando se habla aquí de préstamo de registros, es el que se ha de registrar, cuando sale de un proceso a otro. Se ha de registrar: quien solicita, fecha de entrega, fecha de devolución y autorizado por.
- El responsable del proceso de Gestión de la Calidad, llevará a cabo revisiones en cada proceso, de los registros existentes, de su estado (archivo), y de la verificación versus Control de Registros y Préstamo de Registros, dejando acta de la misma.
- Los registros en calidad de préstamo se han de originar solo dentro de la Organización.

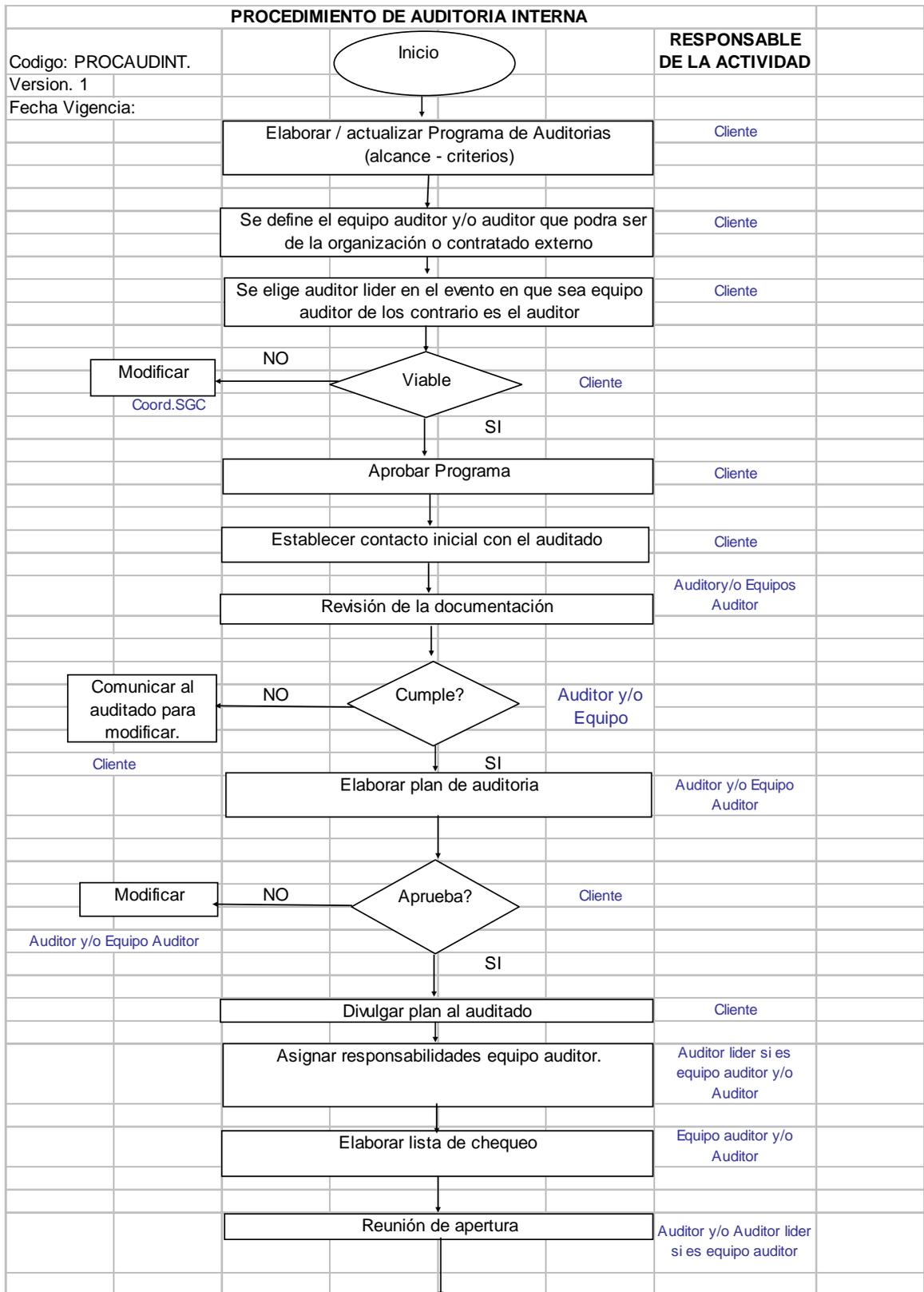
REGISTROS:

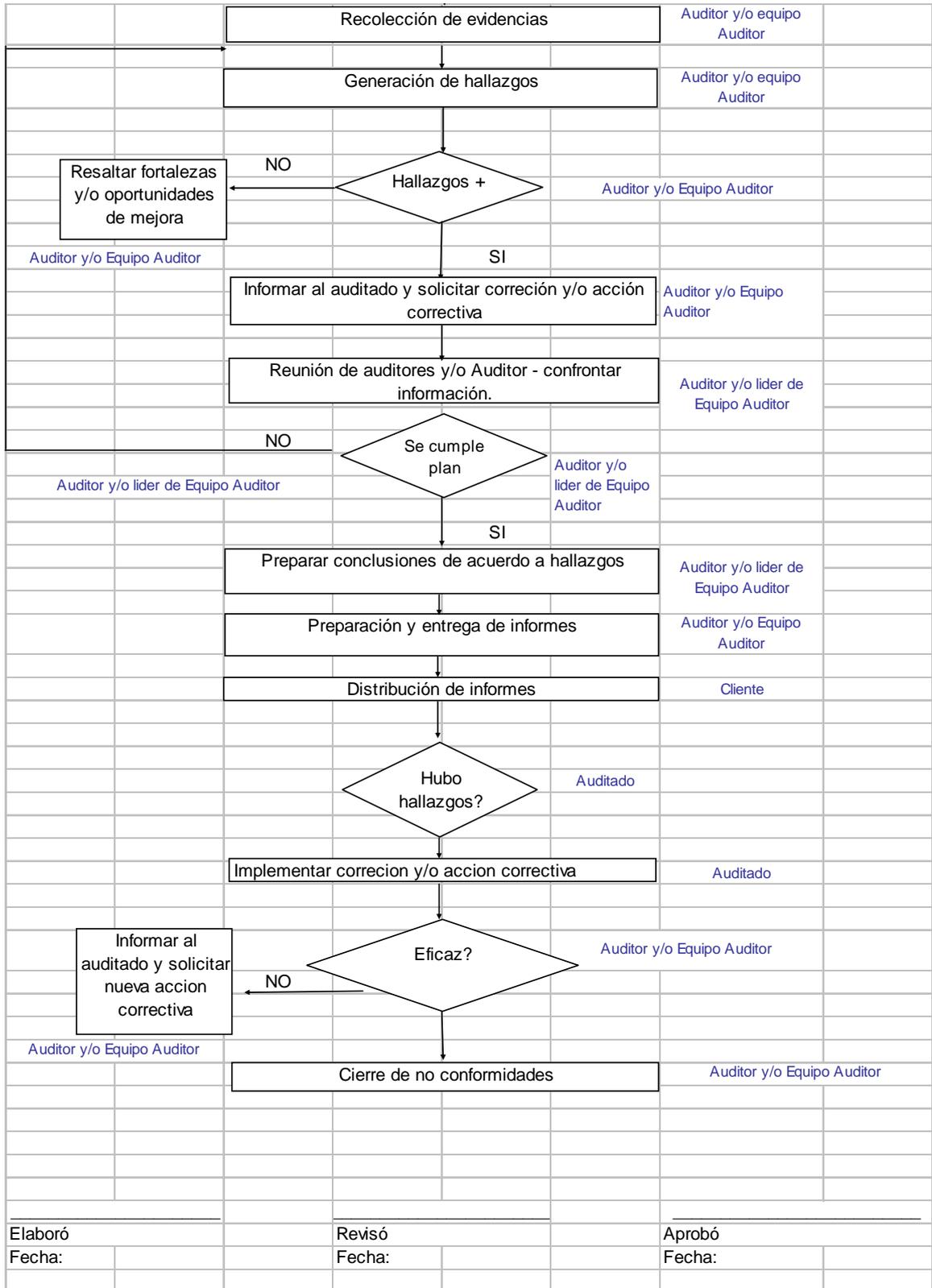
- Control de Registros CTRLREG.
- Préstamo de Registros PRESTREG

Elaboró
Fecha:

Revisó
Fecha:

Aprobó
Fecha:





PROGRAMA DE AUDITORIA

CODIGO: PROGAUDT.

VERSION : 1

OBJETIVO DEL PROGRAMA:

ALCANCE DEL PROGRAMA :

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

PROCESOS	CRONOGRAMA (Fechas)												AUDITADO	AUDITOR Y/O EQUIPO AUDITOR	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dcbre.			

OBSERVACIONES:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PLAN DE AUDITORIA

CODIGO: PAUD.

VERSION: 1

PROCESO:				
OBJETIVO:				
ALCANCE:				
CRITERIOS:				
AUDITOR:				
AUDITOR LIDER:		EQUIPO AUDITOR:		
FECHA	HORA	ACTIVIDAD (Del Proceso)	AUDITOR	AUDITADO

OBSERVACIONES:

LISTA DE VERIFICACION			
CODIGO: LVERF.		VERSION: 1	
PROCESO:			
FECHA:			
CONCEPTO	PREGUNTA	EVIDENCIA (Documentos y registros)	COMENTARIOS/ OBSERVACIONES/CONCLUSIONES/ HALLAZGOS
PLANEAR			
HACER			
VERIFICAR			
ACTUAR			
OBSERVACIONES:			

REDACCION DE HALLAZGOS		
CODIGO: RHALLG		
VERSION: 1		
SITUACIÓN	HALLAZGO	CLASIFICACIÓN

ANEXO I
FORMATO DE REPORTE DEL
PRODUCTO NO CONFORME

Nombre: Reporte del Producto No Conforme	
Código: RPNC	
Fecha de Vigencia: 11-May-07	Revisión N°: 1
REPORTE N°: _____	Fecha: _____
1) ORIGEN (Sólo se debe indicar un origen)	
<input type="checkbox"/> Interno: _____	<input type="checkbox"/> Bodega: _____ <input type="checkbox"/> Auditoria n°: _____
<input type="checkbox"/> Otro: _____	
2) DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (Ser claro con la descripción y especificar el requisito que no se cumple):	
Informada por: _____	Fecha: _____
3.) DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN INMEDIATA (Si se tomó):	
Tomada por: _____	Fecha: _____
4.) RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE LA CAUSA (Sólo las conclusiones):	
Responsable de la Investigación: _____	Fecha: _____
Acción de mejora a tomar:	<input type="checkbox"/> Acción Correctiva <input type="checkbox"/> Acción Preventiva <input type="checkbox"/> No se toma
5.) DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN (Correctiva/Preventiva):	
Responsable de la Acción: _____	Fecha para su implementación: _____
6.) SE IMPLEMENTO? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Verificado por: _____ Fecha: _____
7.) ES EFECTIVA? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Verificado por: _____ Fecha: _____
NOTA: El punto 4 debe estar tratado dentro de los 15 días de emitido el Reporte de Producto No Conforme. La Acción Correctiva debe ser completada (cerrada) dentro de la fecha acordada de cumplimiento.	

ANEXO J
FORMATO DE ACCIÓN
PREVENTIVA

ACCION PREVENTIVA

CODIGO: ACP

VERSION: 1

FECHA DE VIGENCIA:12/02/2007

FECHA: _____

1. Problema Potencial

Que podria suceder?	En cuanto tiempo?	Proceso?
Quien?		
Podria ser una no conformidad u observacion? No conformidad _____ Observacion _____ Requisito:		
2. Sucesos si no se actua?		
3. Analisis de las causas y establecimiento de la causa raiz potencial.		
4. Plan de Accion Preventiva a) Tiempo establecido para implementacion y verificacion: b) Responsable: c) Procedimiento a seguir: d) Recursos: e) Indicadores (analisis) f) Revision: Fecha: Situacion encontrada: Conclusion:		

ANEXO K
FORMATO DE ACCIÓN
CORRECTIVA

ACCION CORRECTIVA

CODIGO: AC

VERSION: 1

FECHA DE VIGENCIA:12/02/2007

FECHA: _____

1. Problema Real

Que sucede?	Cuantas veces a ocurrido?	Que lo orgino?
Quien?	En donde?	
Podria ser una no conformidad u observacion? No conformidad ____ Observacion ____ Requisito:		
2. Sintomas- Situacion actual		
3. Analisis de las causas y establecimiento de la causa raiz		
4. Plan de Accion Preventiva a) Tiempo establecido para implementacion y verificacion: b) Responsable: c) Procedimiento a seguir: d) Recursos: e) Indicadores (analisis) f) Revision: Fecha: Situacion encontrada: Conclusion:		

ANEXO L
PROCEDIMIENTO PARA LA
INDUCCIÓN DE PERSONAL,
PROCEDIMIENTO PARA LA
CAPACITACIÓN DE PERSONAL,
PROCEDIMIENTO PARA LA
PROPIEDAD DEL CLIENTE Y
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

PROCESO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCION DEL PERSONAL

CODIGO: PINDPERS.

FECHA DE VIGENCIA: 20/05/2007

VERSION: 1

OBJETIVO: Realizar la inducción del personal que ingresa a la organización.

RESPONSABLE: Coordinador Administrativo.

DESCRIPCION DEL PROCESO

El responsable del proceso Administrativo una vez recibe la resolución por parte de la Dirección realizara:

- Carta dirigida al responsable del proceso para el cual es vinculada la persona, la cual ha de ser en original y copia y llevara la siguiente información: nombre de la persona vinculada, cargo a desempeñar y la solicitud de la certificación de la inducción una vez se haya otorgado esta ultima firmada por el responsable del proceso al cual fue vinculada la persona.
- El original de la carta se entregara al responsable del proceso al cual se vincula la persona y la copia quedara en el archivo del proceso administrativo.

Una vez se recibe la certificación de la inducción realizada a la persona, el responsable del proceso administrativo archivara en la carpeta y/o hoja de vida de la persona con inducción dicha certificación

REGISTROS:

- Comunicación de inicio de inducción.
- Certificación o constancia de realización de inducción.

Elaboró
Fecha:

Revisó
Fecha:

Aprobó
Fecha:

PROCESO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACION DEL PERSONAL

CODIGO: PCAPPERS.

FECHA DE VIGENCIA: 20/05/2007

VERSION: 1

OBJETIVO: Garantizar personal capacitado en la prestación de los servicios.

RESPONSABLE: Coordinador Administrativo.

DESCRIPCION DEL PROCESO

El responsable del proceso Administrativo, de acuerdo al Plan de Capacitación establecido para la Organización, programa las charlas y/o cursos y/o conferencias y/o talleres.

El responsable del proceso Administrativo, a través de la requisición del servicio, solicita a Compras, El Proveedor, que lleve a cabo la Capacitación del personal.

Una vez el responsable del proceso Administrativo tenga conocimiento sobre el Proveedor elegido para llevar a cabo la Capacitación, informara por comunicación escrita al responsable de cada proceso de la Organización: el tema, la fecha y el personal a asistir. En el archivo del proceso administrativo ha de quedar el original de la comunicación, y cada proceso recibe copia.

El responsable proceso Administrativo, es quien recibe del Proveedor de la Capacitación, las certificaciones sobre la misma.

Cada carpeta y/o hoja de vida, ha de conservar la respectiva certificación.

REGISTROS:

- Requisición de servicio CRS
- Comunicación de proveedor elegido.
- Comunicación sobre capacitación a realizar.

Elaboró

Fecha:

Revisó

Fecha:

Aprobó

Fecha:

**PROCESO MOVILIZACION DE ELEMENTOS PROMOCIONALES
PROCEDIMIENTO PROPIEDAD DEL CLIENTE**

CODIGO: PROCPC

VERSION: 1

FECHA DE VIGENCIA: 25/04/2007

OBJETIVO: Garantizar el cuidado de los elementos promocionales propiedad del cliente.

RESPONSABLE: Gerente y Jefe de operaciones.

DESCRIPCION DEL PROCESO:

1. Paso.

El Jefe de operaciones tiene a su cargo realizar el movimiento de inventario mensual actualizado con las salidas y las entradas que se le han hecho a este, a solicitud del cliente.

El jefe de operaciones llevara registro de los elementos promocionales que se encuentren en mal estado y que no ameriten reparación alguna, es decir, inventario de bajas.

El jefe de operaciones llevara inventario de las instalaciones fijas y los retiros realizados mensualmente.

El jefe de operaciones tendrá a su cargo realizar el inventario de los elementos promocionales que requieran mantenimiento.

2. Paso

El jefe de operaciones remitirá al responsable del proceso de movilización de elementos promocionales:

- Movimiento de Inventario de elementos en bodega, con entradas y salidas.
- Inventario de elementos promocionales para dar de baja.
- Inventario de instalaciones fijas y retiros generados por mes.
- Inventario de elementos promocionales para mantenimiento.
- Todos los informes que ha bien tenga el cliente solicitar.

3. Paso

El responsable del proceso de movilización de elementos promocionales, remitirá al cliente:

- Movimiento de Inventario de elementos en bodega, con entradas y salidas.
- Inventario de elementos promocionales para dar de baja.
- Inventario de instalaciones fijas y retiros generados por mes.

En cuanto a los elementos promocionales para mantenimiento, el jefe de operaciones tendrá a su cargo coordinar el dicho mantenimiento.

4. Paso

El jefe de operaciones tendrá a su cargo velar por el buen trato que se de a los elementos promiconales durante el cargue, descargue y almacenamiento. De igual manera verificara el alistamiento de los elementos promocionales.

5. Paso

Cuando los elementos promocionales se pierdan por culpa de la Cooperativa. El responsable del proceso de movilización de elementos promocionales informará por escrito al cliente explicando los motivos y las acciones a seguir con el fin de dar reposición al bien, definiendo un tiempo razonable para tal fin.

6. Paso

Cuando los elementos promocionales se extravíen por culpa del cliente final del evento, el responsable del proceso de movilización de elementos promocionales, informará al Cliente, para tomar las medidas que este último determine.

7. Paso

El Responsable del proceso de movilización de los elementos promocionales tiene a su cargo velar por la seguridad de los bienes en bodega y reportar a la Gerencia las medidas que este tome en asuntos de seguridad.

El presente procedimiento corresponde al proceso de movilización de elementos promocionales.

Elaboró
Fecha:

Revisó
Fecha:

Aprobó
Fecha

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

CODIGO: PROCCOMP.

VERSIÓN: 1

FECHA DE VIGENCIA: 10/05/2007

OBJETIVO: Garantizar las compras que requiere la Organización.

RESPONSABLE: Coordinador de Compras.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. Paso

El responsable de cada proceso ha de diligenciar el Documento Requisición del Servicio CRS, en el evento en que su proceso requiera de los servicios de un proveedor, y remitirlo al Responsable del Proceso de Compras, para que este lleve a cabo el trámite respectivo.

2. Paso

El responsable del proceso de compras, ha de diligenciar el documento especificaciones del servicio CES, y una vez diligenciado a de enviar correspondencia a los proveedores que este estime tienen competencia con el servicio solicitado, comunicación escrita, solicitando la propuesta y documentos que este crea necesario de igual manera ha de estipular el tiempo para el cual se requiere la propuesta.

3. Paso

Una vez recibidas las propuestas y documentación anexada por los posibles proveedores, los datos se diligenciarán en el Documento Información General del Proveedor IGPROV, donde se registrará toda la información que se requiere para el análisis de la información general del Proveedor.

4. Paso

El responsable del proceso de compras llevará a cabo la evaluación y selección de los proveedores en documentos que el proceso tiene para tal fin.

5. Paso

Una vez seleccionado el proveedor, el responsable del proceso tiene a su cargo adelantar el documento acuerdo y la carta contrato y/o contrato. El responsable del proceso citará al proveedor con el fin de dar trámite de firmas a los documentos anteriormente mencionados con el fin de que inicie la prestación del servicio.

6. Paso

Es del responsable del proceso realizar evaluación y seguimiento a los proveedores, mínimo cada dos veces por mes.

7. Paso

Es del responsable del proceso establecer los tiempos de re-evaluación del proveedor. De igual manera ha de informar al proveedor sobre las sugerencias encontradas en la evaluación y seguimiento, como en la re-evaluación del mismo.

8. Paso

PROVEEDOR ÚNICO: Se declarara cuando:

- El servicio solicitado solo sea realizado por entes especializados y que en el sitio de operación de la Organización no existan otros proveedores fuera de este.
- Cuando se ha solicitado información a diferentes proveedores y finalmente no llega sino la información de uno solo. Para esto, se dejará constancia de una segunda solicitud por escrito de los servicios prestados a otro proveedor, y en el caso en que este último no responda, será declarado como proveedor único el que inicialmente ha enviado la información.

Se ha de tener en cuenta que el proveedor único haya respondido con todos los requisitos solicitados por la Organización.

9. Paso

El responsable del proceso de compras, remitirá al responsable del proceso financiero copia de carta contrato y /o contrato para que este último realice

El presente procedimiento corresponde al proceso de compras.

REGISTROS:

- Requisición del servicio CRS
- Información General del Proveedor IGPROV
- Especificaciones del servicio CES
- Evaluación y selección del proveedor CESP
- Acuerdo con el Proveedor ACUP
- Carta contrato y/o Contrato
- Evaluación y seguimiento del proveedor CESPR
- Re-evaluación del Proveedor CREEP

- Comunicación escrita que permite establecer proveedor único.

Elaboró
Fecha

Revisó
Fecha

Aprobó
Fecha

ANEXO M
MANUAL DE FUNCIONES

MANUAL DE FUNCIONES

CODIGO: MFUNC.

VERSION: 1

FECHA DE VIGENCIA:

El manual de funciones de la Cooperativa de Trabajo Asociado COOMODISERMAN C.T.A., no refleja las funciones específicas de la Asamblea de Asociados, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia ya que se encuentran en los Estatutos art. 67, 70, 78 respectivamente.

En cuanto a las funciones del Gerente de la Cooperativa, se encuentran en el art. 75 de los Estatutos y de igual manera este manual contiene otras respecto al sistema de gestión de calidad.

FUNCIONES SEGUN CARGOS

Gerente

- Llevar a cabo la planificación estratégica de la empresa y la planificación del sistema de gestión de calidad.
- Velar por el cumplimiento de los requisitos del cliente, de ley y de la organización.
- Implementación del SGC en la Organización.
- Divulgar la política de calidad a todo el personal.
- Dar cumplimiento a los objetivos de la calidad.
- Planear y efectuar revisiones por la gerencia sobre el SGC
- Establecer los recursos que la organización requiere para el SGC.
- Adelantar reuniones con el cliente.
- Elegir el representante de la Dirección en SGC.
- Establecer los planes de: Capacitación del Personal, de Evaluación del desempeño.
- Responsable del Proceso de Planificación.
- Realizar el programa de las auditorias del SGC.

Gerente de Operaciones

- Responsable del proceso de realización: Movilización de elementos promocionales y equipos de frío.
- Asistir a las reuniones con los clientes.
- Velar por el cumplimiento de los requisitos del cliente en la prestación de los servicios.

- Elaborar los documentos que el proceso requiera y presentarlos posteriormente para su aprobación.
- Establecer los índices de gestión de los procesos de realización y sus análisis respectivos.
- Responsable del manejo de los documentos y registros del proceso del cual es responsable.
- Apoyar el desarrollo e implementación del SGC.
- Velar por la mejora continua del proceso como tal..
- Realizar la inducción al personal que se vincula a los procesos de realización.
- Realizar la requisición de servicios que requieren sus procesos y remitirlos a compras.
- Responder a los informes que solicite la Alta Dirección o Gerencia.
- Registrar las no conformidades, quejas de clientes y formar parte del grupo de personas que establecen las acciones correctivas y preventivas.
- Velar porque los operarios cumplan los requisitos del cliente, de la organización y de ley.
- Inspeccionar el trabajo que realizan los operarios.
- Las que se confieren en los Estatutos (art. 50) como asociado de la Cooperativa.

Coordinador Financiero

- Es el responsable del proceso Financiero.
- Tiene a su cargo la liquidación y facturación de los servicios prestados.
- Velar por el cumplimiento en la información contable y todos los registros que se generen.
- Velar porque se efectúen todos los pagos que se requieran hacer.
- Reportar no conformidades, quejas de clientes y formar parte del grupo de personas que establecen las acciones correctivas y preventivas.
- Informar a la Gerencia sobre la situación financiera de la organización a través de la presentación y análisis de los Estados Financieros.
- Establecer los índices de gestión de su proceso y generar registros de los análisis.
- Apoyar el desarrollo e implementación del SGC.
- Velar por la mejora continua del proceso como tal.
- Responder las solicitudes de informes que la Gerencia solicite.
- Velar porque se ejecute y cumpla el flujo de caja y presupuesto de la Organización.
- Realizar inducción al personal que se vincula al proceso.
- Realizar la requisición de servicios que el proceso requiera y remitirla posteriormente a Compras.
- Las que se confieren en los Estatutos (art. 50) como asociado de la Cooperativa.

Coordinador Administrativo

- Es el responsable del proceso Administrativo.
- Coordinar la inducción con el responsable del proceso para el cual se vincule la persona.
- Programar las charlas y/o cursos y/o conferencias y/o talleres de acuerdo al Plan de Capacitación.
- Programar las evaluaciones del desempeño del personal, de acuerdo al Plan establecido e informar al responsable de cada proceso.
- Realizar la requisición de servicios que requiera el proceso y remitirla a compras.
- Comunicar a los responsables de los procesos el programa, tema y el personal a asistir a las capacitaciones.
- Responsable del control de documentos y control de registros del Proceso Administrativo.
- Realizar las liquidaciones de planillas de compensaciones y remisión al proceso financiero.
- Establecer los índices de gestión y realizar su análisis.
- Apoyar el desarrollo e implementación del SGC
- Velar por la mejora continua del proceso como tal.
- Responder a las solicitudes de informes que realiza la Gerencia.
- Registrar en su proceso la no conformidad y quejas del cliente que atañen al mismo proceso y formar parte del grupo de las acciones correctivas y preventivas.
- Elaborar junto con el personal del proceso, los documentos que requiera el proceso.
- Las que se confieren en los Estatutos (art. 50) como asociado de la Cooperativa.

Coordinador de Compras

- Responsable del proceso de compras.
- Recibir las requisiciones de servicios realizadas por los diferentes procesos de la organización y darles el trámite respectivo
- Especificaciones del servicio a comprar.
- Seleccionar y evaluar los proveedores.
- Establecer los acuerdos con los proveedores.
- Elaborar el contrato y / o carta contrato.
- Realizar la calificación y seguimiento al proveedor.
- Establecer los índices de gestión de su proceso y adelantar los análisis respectivos a estos.
- Informar a cada proceso la compra realizada según requisición.
- Apoyar el desarrollo e implementación del SGC.

- Velar por la mejora continua del proceso como tal.
- Responder a las solicitudes de informes por parte de la Gerencia.
- Reportar no conformidades y quejas de los clientes y formar parte del grupo de personas que establecen las acciones correctivas y preventivas.
- Las que se confieren en los Estatutos (art. 50) como asociado de la Cooperativa.

Coordinador del SGC

- Es el responsable del proceso Gestión de la Calidad.
- Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantenga los procesos del SGC.
- Informar a la Alta Dirección o Gerencia sobre el desempeño del SGC y de las necesidades de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de la conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Responsable del control de documentos y control de registros de todo el SGC.
- Revisión de los documentos que se generen para el SGC y actualizaciones de los mismos.
- Encargado de la verificación en cada proceso de que los documentos permanezcan legibles, identificables y que las versiones se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- Reportar no conformidades internas y externas y formar parte del grupo de personas que establecen las acciones correctivas y preventivas.
- Las que se confieren en los Estatutos (art. 50) como asociado de la Cooperativa.

Secretaria

- Tiene a su cargo la recepción y verificación de los servicios prestados por la organización.
- Manejo de correspondencia y archivo.
- Elaboración en computador de comunicaciones, informes, cartas y demás que se requieran.
- Atención personalizada y telefónica al cliente.
- Apoyar el desarrollo e implementación del SGC.
- Reportar no conformidades y quejas de los clientes.
- Las que se confieren en los Estatutos (art. 50) como asociado de la Cooperativa.

Jefe de Operaciones

- Responsable de elegir los líderes de las zonas de operación de eventos.
- Organizar los grupos de trabajo por zonas.
- Inspeccionar la operación de aseo de bodegas y de la infraestructura promocional y su mantenimiento y seguridad.
- Inspeccionar que cada viaje corresponda a las solicitudes hecha por el cliente para cumplir en cada zona.
- Velar porque la acomodación de los elementos de los vehículos no deteriore la infraestructura promocional.
- Responsable de los inventarios de la infraestructura promocional así: inventario entregado por el cliente, reportes de existencias de inventarios en la medida en que se van cumpliendo los eventos.
- Velar porque se cumplan los requisitos legales en cuanto al transporte, seguridad industrial en el momento del despacho del servicio y recepción de la infraestructura promocional.
- Apoyar el desarrollo e implementación del SGC.
- Reportar no conformidades y quejas de los clientes.
- Las que se confieren en los Estatutos (Art. 50) como asociado de la Cooperativa.

Operarios

- Responsable de la operación directa de armar y desarmar los elementos promocionales.
- Responsables del alistamiento de los elementos promocionales.
- Cargue y descargue de los elementos promocionales.
- Tienen a su cargo velar por el buen estado de los elementos promocionales.
- Velar por el aseo de la bodega.
- Apoyar el desarrollo e implementación del SGC.
- Reportar no conformidades y quejas de los clientes.
- Las que se confieren en los Estatutos (art. 50) como asociado de la Cooperativa.

Elaboro
Fecha

Reviso
Fecha

Aprobó
Fecha

ANEXO N

PERFIL DE CARGOS

PERFIL DE CARGOS				
Alcance: Identificar los requisitos mínimos de los cargos que afectan la Calidad del Servicio.				
Objetivo: Mantener actualizados los requisitos de calificación y competencia.				
Codigo: PCARG.			Fecha de Vigencia : 20/05/2007	
Version: 1				
CARGO: Operario				
PROCESO: Movilización de elementos promocionales				
ACTIVIDADES	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDAD	FORMACIÓN
	No requerida la escolaridad	Seis meses en cargos de ayudante, albañista, obrero y /o conductor de camionetas.	Coordinación manual y buen estado físico (amarrar y desarmar elementos promocionales) y agudeza visual.	Charlas y/o cursos y/o talleres sobre manejo de conflictos y situaciones críticas con el cliente, atención al cliente y normas de tránsito.
REGISTROS		Constancias Laborales	Examen médico	Certificados y/o constancias y/o certificaciones

PERFIL DE CARGOS				
Alcance: Identificar los requisitos mínimos de los cargos que afectan la Calidad del Servicio.				
Objetivo: Mantener actualizados los requisitos de calificación y competencia.				
Código: PCARG.			Fecha de Vigencia :20/05/2007	
Version: 1				
CARGO: Secretaria				
PROCESOS: Movilización de elementos Promocionales y Planificación				
ACTIVIDADES	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDAD	FORMACIÓN
	Bachiller y/o Secretariado	Seis meses en cargos de secretaria	Coordinación manual, agudeza auditiva y visual.	Charlas y/o cursos y/o talleres sobre manejo de conflictos y situaciones críticas con el cliente, Atención al cliente.
REGISTROS	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDAD	FORMACIÓN
	Diploma y/o certificado	Constancias Laborales	Examen médico	Certificados y/o constancias y/o certificaciones

PERFIL DE CARGOS

Alcance: Identificar los requisitos mínimos de los cargos que afectan la Calidad del Servicio.

Objetivo: Mantener actualizados los requisitos de calificación y competencia.

Codigo: PCARG.

Fecha de Vigencia :20/05/2007

Version: 1

CARGO: Coordinador de calidad

PROCESO: Gestión de la Calidad

	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDAD	FORMACIÓN
ACTIVIDADES	Ingeniero Industrial	Seis meses en implementación o mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Liderazgo, Coordinación manual, agudeza visual y auditiva.	Charlas y/o cursos y/o talleres sobre Liderazgo, manejo del cliente, atención al cliente. Conocimientos de la NTC ISO 9001 y NTC ISO 19011. Auditor Interno ISO 9001
REGISTROS	Diploma	Constancias Laborales	Examen médico	Certificados y/o constancias

PERFIL DE CARGOS

Alcance: Identificar los requisitos mínimos de los cargos que afectan la Calidad del Servicio.				
Objetivo: Mantener actualizados los requisitos de calificación y competencia.				
Codigo: PCARG.			Fecha de Vigencia : 20/05/2007	
Version: 1				
CARGO: Jefe de Operaciones				
PROCESO: Movilización de elementos promocionales.				

	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDAD	FORMACIÓN
ACTIVIDADES	Bachiller y/o Técnico Operativo	Un año en cargos operativos	Coordinación manual, agudeza visual y auditiva.	Charlas o cursos sobre manejo de conflictos y situaciones críticas con el cliente y en la organización.
REGISTROS	Diploma o certificado	Constancias Laborales	Examen médico	Certificados.

ANEXO Ñ
MANUAL DE CALIDAD



MANUAL DE CALIDAD

COOPERATIVA DE TRABAJO
ASOCIADO COOMODISERMAN
Bucaramanga – Santander

TABLA DE CONTENIDO

Objetivo

Alcance

Exclusiones

Presentación de la Organización

Información general de la Organización

Organigrama

Misión

Visión

Objetivo Estratégico

Directrices Organizacionales de Calidad

Política de Calidad

Objetivos de Calidad

Descripción de Procesos

Mapa de Procesos

Caracterizaciones

1. OBJETIVO

Establecer un sistema de gestión de calidad para COOMODISERMAN, basado en los procesos definidos al interior de la misma, con el fin de generar actividades coherentes en la prestación de los servicios.

El sistema de gestión de calidad se encuentra estructurado conforme a los requisitos planteados en la NTC ISO 9001:2000

2. ALCANCE

Sistema de Gestión de la Calidad para: movilización de elementos promocionales, de la Cooperativa de Trabajo Asociado “COOMODISERMAN” de la ciudad de Bucaramanga, carrera 15 No. 11-33.

3. EXCLUSIONES

Los siguientes numerales de la NTC ISO 9001:2000, no aplican:

Diseño y Desarrollo (7.3 NTC ISO 9001:2000)

Coomodiserman no realiza el diseño y desarrollo porque:

Los Elementos promocionales son propiedad del Cliente, es este último quien define el diseño y desarrollo de los mismos, los cuales son entregados a COOMODISERMAN, para cumplir con el servicio que el mismo Cliente solicita indicando el sitio específico y la clase de elemento que ha de llevar al cliente final evento.

COOMODISERMAN ajusta sus procesos para la prestación de los servicios de acuerdo a las condiciones del Cliente.

Control de los dispositivos de seguimiento y medición (7.6 NTC ISO 9001:2000)

Coomodiserman para la prestación de los servicios no requiere de equipos de medición o ensayo, teniendo en cuenta que el producto objeto del servicio es de propiedad del Cliente, entregado por este último a Coomodiserman. Las especificaciones del producto, garantía y confiabilidad del mismo corresponden al mismo Cliente.

Por otra parte no se impacta la responsabilidad de la organización para cumplir con los requisitos del cliente.

4. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

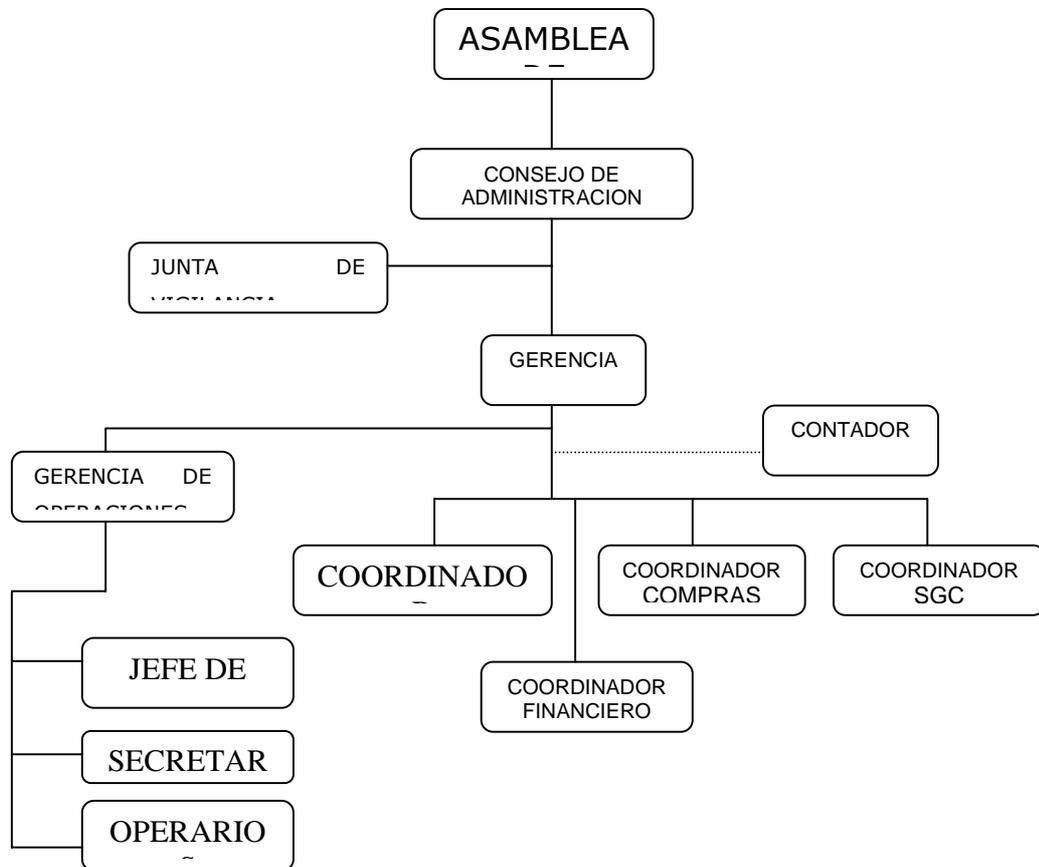
COOMODISERMAN, cooperativa de Trabajo Asociado, fue constituida el día 26 del mes de Enero del año 2.006.

Actualmente Coomodiserman cuenta con (10) asociados los cuales se encuentran laborando en la misma.

Su actividad principal:

La movilización de elementos promocionales para realización de eventos en sitios específicos determinados por el Cliente (Bavaria S.A.) y autorizados por este último. La Cooperativa ha de armar (conchas, carpas, casetas entre otros) para eventos de clientes de Bavaria S.A. y posteriormente desarma dichos elementos para regresarlos nuevamente a la bodega donde realizará el alistamiento de los mismos en espera de nuevas ordenes de servicio del Cliente - Bavaria S.A.

4.2 ORGANIGRAMA



4.3 MISIÓN

Generar el desarrollo administrativo, financiero y operativo de la Cooperativa, buscando el mejoramiento de las condiciones sociales y económicas de los asociados y su núcleo familiar, siendo un equipo de trabajo emprendedor, comprometido que genere calidad y cumplimiento en los servicios prestados a sus clientes.

4.4 VISIÓN

Consolidar a "COOMODISERMAN C.T.A", como una Cooperativa auto sostenible y de reconocido prestigio nacional en la prestación de sus servicios; comprometida con el cliente y con la formación y desarrollo de su recurso humano.

4.5 OBJETIVO ESTRATÉGICO

Lograr la formación y el desarrollo del recurso humano de “Coomodiserman C.T.A.”, acrecentando su sentido de pertenencia, y el compromiso en los servicios prestados a los clientes.

4.6 DIRECTRICES ORGANIZACIONALES

1. Cumplimiento en la prestación de los servicios.
2. Contar con personal operativo idóneo.

4.7 POLÍTICA DE CALIDAD

El Compromiso de COOMODISERMAN C.T.A, se basa en la satisfacción al cliente a través del cumplimiento en el Servicio de Movilización de Elementos Promocionales; contando con un personal idóneo en el desarrollo de nuestro trabajo, transporte adecuado, buscando el mejoramiento continuo en los servicios.

4.8 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Generar satisfacción a nuestros clientes, dando cumplimiento en la prestación de los servicios de movilización de elementos promocionales, con una meta del 80% a mayo de 2008
2. Fortalecer la formación del personal de la Cooperativa, en un 80% a mayo de 2008.

5. DESCRIPCION DE PROCESOS

5.1 MAPA DE PROCESOS (Anexo 1)

5.2 CARACTERIZACIONES (Anexo 2)

ANEXO O
INDICADORES DE LOS
PROCESOS

INDICADORES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO							
CODIGO: INDADMON.							
VERSION: 1		FECHA DE ELABORACION:					
FECHA DE VIGENCIA:14/05/2007							
OBJETIVO	CRITERIO	INDICADOR	META	1. Semestre		2. Semestre	
				Numero	Indice Gestion	Numero	Indice Gestion
Garantizar recurso humano competente en la prestación de los servicios	Cubrimiento	No. Personas Capacitadas	20%	_____		_____	
		Total Personal de la Organización					
	Cumplimiento	No. Cursos realizados	20%	_____		_____	
		No. De Cursos Propuestos					
	Presupuesto	Total Dinero invertido en Capacitación	20%	_____		_____	
		Total Presupuesto Pactado					
Responsable del Proceso		_____					
		Firma					

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO							
1. Para llevar a cabo el establecimiento de los Indicadores de Formación se ha de tener en cuenta el registro previo de la información en la Relación de Capacitación Semestral Código:RCAPSEM.							
2. Una vez establecida la información de la Relación de Capacitación Semestral, se generan los indicadores semestrales y su análisis.							
3. Los indicadores serán realizados por el responsable del proceso Administrativo .							
Responsable del Proceso:		_____					
		Firma					

INDICADORES DEL PROCESO DE COMPRAS									
CODIGO: INDCOMP.			FECHA DE ELABORACION:						
VERSION: 1									
FECHA DE VIGENCIA:12/05/2007									
OBJETIVO	CRITERIO	INDICADOR	META	Mes:		Mes:		Mes:	
				Numero	Indice Gestion	Numero	Indice Gestion	Numero	Indice Gestion
Contar con proveedores evaluados que garanticen a la organización seguridad y economía	Proveedores Calificados	Proveedores Utilizados	20%						
		Total Proveedores Evaluados							
	Comportamiento de Compras	Compras aceptadas	20%						
		Total Compras solicitadas							
Responsable del Proceso de Compras :			_____						
			Firma						
INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO									
1. Los presentes indicadores se realizaran cada mes.									
2. El criterio Proveedores Calificados: se establece el indicador teniendo en cuenta los Proveedores utilizados en el mes versus los Proveedores Evaluados.									
3. El criterio de Comportamiento de Compras: se establece la relacion compras aceptadas versus total de Compras Solicitadas.									
4. El analisis de los resultados se llevara a cabo trimestralmente.									
5. Los presentes indicadores seran elaborados por el responsable del proceso de Compras.									
Responsable del Proceso de Compras			_____						
			Firma						

INDICADORES DEL PROCESO DE MOVILIZACION DE ELEMENTOS PROMOCIONALES									
CODIGO: INDMOVIL.									
VERSION:1		FECHA DE ELABORACION:							
FECHA DE VIGENCIA:12/05/2007									
OBJETIVO	CRITERIO	INDICADOR	META	Mes:		Mes:		Mes:	
				Numero	Indice Gestion	Numero	Indice Gestion	Numero	Indice Gestion
Garantizar el cumplimiento del servicio de movilizacion de elementos promocionales.	Cumplimiento	No. Solicitudes realizadas	30%						
		Total Solicitudes							
	Verificacion de la Informacion	No. Clientes con datos correctos	30%						
		Total Clientes Verificados							
Responsable del Proceso:		_____							
		Firma							
INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO									
1. Los presentes indicadores se realizaran cada mes.									
2. El criterio Cumplimiento: Se establece el numero de solicitudes realizadas versus el total de solicitudes de servicio.									
3. El criterio de Verificacion de la Informacion: se establece el numero de clientes con la informacion verificada correcta versus el total de clientes verificados. El total de clientes verificados no puede ser inferior a la meta del Indicador establecido previamente.									
4. El analisis de los resultados se llevara a cabo trimestralmente, el cual ha de generar el plan de acciones a seguir. Una vez realizado el analisis este se ha de adjuntar a los indicadores del periodo trimestral.									
5. Los presentes indicadores seran elaborados por el responsable del Proceso de Movilizacion de Elementos Promocionales y equipos de frio.									
Responsable del Proceso:		_____							
		Firma							

INDICADORES DEL PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD									
CÓDIGO: INDGC.									
VERSION:1		FECHA DE ELABORACION:							
FECHA DE VIGENCIA:12/05/2007									
OBJETIVO	CRITERIO	INDICADOR	META	Mes:		Mes:		Mes:	
				Numero	Indice Gestion	Numero	Indice Gestion	Numero	Indice Gestion
Garantizar el funcionamiento del sistema de gestion de la calidad, promoviendo la documentacion, el mantenimiento de los procesos del sistema de gestion de la calidad, la mejora continua y la toma de conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización.	Eficacia de las reuniones con el personal	No. Personas asistieron	80%						
		Total personas citadas							
	Eficacia del seguimiento de los procesos	Procesos con seguimiento	80%						
		Total procesos implementados							
	Realizar Auditorias Internas con miras al mejoramiento del S.G.C	Auditorias ejecutadas	90%						
		Auditorias Internas Programadas							
Responsable del Proceso:		_____							
		Firma							
INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO									
1. Los indicadores referentes a la eficacia de las reuniones con el personal se realizaran mensualmente y los de eficacia del seguimiento de los procesos se realizaran semestralmente.									
2. El analisis de los resultados en lo que concierne al primer punto de este instructivo, se llevara a cabo trimestralmente, el cual ha de generar el plan de acciones a seguir. Una vez realizado el analisis este se ha de adjuntar a los indicadores del periodo trimestral.									
3. Los presentes indicadores seran elaborados por el personal el Responsable del Proceso de Gestion de la calidad.									
Responsable del Proceso		_____							
		Firma							

ANEXO P
LISTA DE CHEQUEO PARA
COMODISERMAN C.T.A. DEL
DIAGNÓSTICO INICIAL

Puntos de Referencia		Resultados	
		0 = No Cumple con los criterios de aceptación 1 = Cumple con algunos criterios de aceptación 2= Cumple con todos los criterios de aceptación	
Comentarios:			Resultados
4. Sistema de Gestión de Calidad			
4.1 Requisitos generales	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
4.2 Requisitos de la documentación	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
4.2.1. Generalidades	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
4.2.2. Manual de Calidad.	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
4.2.3 Control de Documentos	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
4.2.4. Control de Registros	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
5. Responsabilidad de la dirección			
5.1 Compromiso de la dirección	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
5.2 Enfoque del cliente	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0

Puntos de Referencia		Resultados	
		Comentarios:	
5.3 Política de Calidad	<input type="checkbox"/> Sí		0
	<input checked="" type="checkbox"/> No		
5.4. Planificación	<input type="checkbox"/> Sí		0
	<input checked="" type="checkbox"/> No		
5.4.1 Objetivos de la calidad	<input type="checkbox"/> Sí		0
	<input checked="" type="checkbox"/> No		
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	<input type="checkbox"/> Sí		0
	<input checked="" type="checkbox"/> No		
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	<input type="checkbox"/> Sí		0
	<input checked="" type="checkbox"/> No		
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	<input type="checkbox"/> Sí		0
	<input checked="" type="checkbox"/> No		
5.5.2 Representante de la dirección	<input type="checkbox"/> Sí		0
	<input checked="" type="checkbox"/> No		
5.5.3 Comunicación interna	<input type="checkbox"/> Sí		0
	<input checked="" type="checkbox"/> No		
5.6 Revisión por la dirección	<input type="checkbox"/> Sí		0
	<input checked="" type="checkbox"/> No		

Puntos de Referencia		Resultados	
		Comentarios:	
		0 = No Cumple con los criterios de aceptación 1 = Cumple con algunos criterios de aceptación 2= Cumple con todos los criterios de aceptación	
			Resultados
5.6.1 Generalidades	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
5.6.2 Información para la revisión	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
5.6.3 Resultados de la revisión	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
6. Gestión de los recursos			
6.1 Provisión de recursos	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
6.2 Recursos humanos	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		1
6.2.1 Generalidades	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
6.3 Infraestructura	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		1
6.4 Ambiente de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		1
7. Realización del producto y/o servicio			

Puntos de Referencia		Resultados	
		Comentarios:	
		0 = No Cumple con los criterios de aceptación 1 = Cumple con algunos criterios de aceptación 2= Cumple con todos los criterios de aceptación	
			Resultados
7.1	Planificación de la realización del producto y/o servicio.	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	0
7.2	Procesos Relacionados con el cliente	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	0
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	1
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	0
7.2.3	Comunicación con el cliente.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	1
7.3	Diseño y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica

Puntos de Referencia		Resultados	
		Comentarios:	
		0 = No Cumple con los criterios de aceptación 1 = Cumple con algunos criterios de aceptación 2= Cumple con todos los criterios de aceptación	
		Resultados	
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica	
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica	
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica	
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica	
7.3.7 Control de los cambios y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica	
7.4 Compras	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
7.4.1 Proceso de compras.	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
7.4.2 Información de las compras.	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0
7.4.3 Verificación de los productos comprados.	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		0

Puntos de Referencia		Resultados		
		Comentarios:		
		0 = No Cumple con los criterios de aceptación 1 = Cumple con algunos criterios de aceptación 2= Cumple con todos los criterios de aceptación		Resultados
7.5. Producción y prestación del servicio..	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No			0
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No			0
7.5.2 Validación de la procesos de producción y de la prestación del servicio.	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No			0
7.5.3 Identificación y trazabilidad.	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No			0
7.5.4 Propiedad del cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No			1
7.5.5 Preservación del producto..	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No			1
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica		
8. Medición, Análisis y Mejora				
8.1 Generalidades.	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No			0
8.2 Seguimiento y medición de los procesos.	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No			0

Puntos de Referencia		Resultados		
		Comentarios:		
8.2.1 Satisfacción del cliente.	<input type="checkbox"/> Sí			0
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
8.2.2 Auditoría interna.	<input type="checkbox"/> Sí			0
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	<input type="checkbox"/> Sí			0
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
8.2.4 Seguimiento y medición del producto.	<input type="checkbox"/> Sí			0
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
8.3 Control del producto no conforme..	<input type="checkbox"/> Sí			0
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
8.4 Análisis de datos.	<input type="checkbox"/> Sí			0
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
8.5 Mejora.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			1
	<input type="checkbox"/> No			
8.5.1 Mejora continua.	<input type="checkbox"/> Sí			0
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
8.5.2 Acción correctiva.	<input type="checkbox"/> Sí			0
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
8.5.3 Acción preventiva.	<input type="checkbox"/> Sí			0
	<input checked="" type="checkbox"/> No			

ANEXO Q
LISTA DE CHEQUEO PARA
COMODISERMAN C.T.A. DEL
DIAGNÓSTICO FINAL

Puntos de Referencia		Resultados	
		0 = No Cumple con los criterios de aceptación 1 = Cumple con algunos criterios de aceptación 2= Cumple con todos los criterios de aceptación	
		Comentarios:	Resultados
4. Sistema de Gestión de Calidad			
4.1 Requisitos generales	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
4.3 Requisitos de la documentación	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
4.2.1. Generalidades	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
4.2.3. Manual de Calidad.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
4.2.4 Control de Documentos	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
4.2.4. Control de Registros	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
5. Responsabilidad de la dirección			
5.1 Compromiso de la dirección	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
5.2 Enfoque del cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2

Puntos de Referencia		Resultados	
		Comentarios:	
		0 = No Cumple con los criterios de aceptación 1 = Cumple con algunos criterios de aceptación 2= Cumple con todos los criterios de aceptación	
			Resultados
5.3 Política de Calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
5.4 Planificación	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
5.4.1 Objetivos de la calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
5.5.2 Representante de la dirección	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
5.5.3 Comunicación interna	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
5.6 Revisión por la dirección	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2

Puntos de Referencia		Resultados	
		Comentarios:	
		0 = No Cumple con los criterios de aceptación 1 = Cumple con algunos criterios de aceptación 2= Cumple con todos los criterios de aceptación	
		Resultados	
5.6.1 Generalidades	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
5.6.2 Información para la revisión	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
5.6.3 Resultados de la revisión	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
6. Gestión de los recursos			
6.1 Provisión de recursos	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
6.2 Recursos humanos	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
6.2.1 Generalidades	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
6.3 Infraestructura	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
6.4 Ambiente de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
7. Realización del producto y/o servicio			

Puntos de Referencia		Resultados	
		Comentarios:	
		0 = No Cumple con los criterios de aceptación 1 = Cumple con algunos criterios de aceptación 2= Cumple con todos los criterios de aceptación	
			Resultados
7.1	Planificación de la realización del producto y/o servicio.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	2
7.2	Procesos Relacionados con el cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	2
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	2
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	2
7.2.3	Comunicación con el cliente.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	2
7.3	Diseño y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica

Puntos de Referencia		Resultados		
		Comentarios:		
		0 = No Cumple con los criterios de aceptación 1 = Cumple con algunos criterios de aceptación 2= Cumple con todos los criterios de aceptación		Resultados
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica	
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica	
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica	
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica	
7.3.7	Control de los cambios y desarrollo.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica	
7.4	Compras	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
7.4.1	Proceso de compras.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
7.4.2	Información de las compras.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
7.4.3	Verificación de los productos comprador	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2

Puntos de Referencia		Resultados		
		Comentarios:		
		0 = No Cumple con los criterios de aceptación 1 = Cumple con algunos criterios de aceptación 2= Cumple con todos los criterios de aceptación		Resultados
7.5.	Producción y prestación del servicio..	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
7.5.3	Validación de la procesos de producción y de la prestación del servicio.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
7.6.2	Identificación y trazabilidad.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
7.5.4	Propiedad del cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
7.5.5	Preservación del producto..	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	No Aplica	
8. Medición, Análisis y Mejora				
8.1	Generalidades.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2
8.2	Seguimiento y medición de los procesos.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		2

Puntos de Referencia		Resultados			
		Comentarios:			Resultados
8.2.1	Satisfacción del cliente.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			2
		<input type="checkbox"/> No			
8.2.2	auditoría interna.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			2
		<input type="checkbox"/> No			
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			2
		<input type="checkbox"/> No			
8.2.4	Seguimiento y medición del producto.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			2
		<input type="checkbox"/> No			
8.3	Control del producto no conforme..	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			2
		<input type="checkbox"/> No			
8.4	Análisis de datos.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			2
		<input type="checkbox"/> No			
8.5	Mejora.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			2
		<input type="checkbox"/> No			
8.5.1	Mejora continua.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			2
		<input type="checkbox"/> No			

8.5.2	Acción correctiva.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No			2
8.5.3	Acción preventiva.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No			2