

PROPUESTA PARA LA CREACION E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE
GESTION DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001 - 2015 PARA LA
EMPRESA RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF. UBICADA EN EL
MUNICIPIO DE FUNZA CUNDINAMARCA

JESSICA LORENA AMAYA RODRIGUEZ

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACATATIVÁ
2017

PROPUESTA PARA LA CREACION E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE
GESTION DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001 - 2015 PARA LA
EMPRESA RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF. UBICADA EN EL
MUNICIPIO DE FUNZA CUNDINAMARCA

JESSICA LORENA AMAYA RODRIGUEZ

Monografía Para Obtener El Título De Administrador De Empresas

Director
HÉCTOR JULIO CARO MALDONADO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACATATIVÁ
2017

Nota de aceptación

Firma presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Facatativá, 07 de Junio del 2017

AGRADECIMIENTOS

Principalmente le doy gracias a Dios; como también, a mis Padres, a quien les debo la vida, les agradezco el cariño y su comprensión, a ustedes quienes han sabido formarme con buenos hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino.

A la universidad (Universidad Cundinamarca) que me dio la bienvenida al mundo como tal, las oportunidades que me brindó son únicas e incomparables, Agradezco por la ayuda de nuestros maestros en especial a nuestro asesor el profesor Héctor Julio Caro, quien nos guio durante todo este proceso, a nuestros compañeros, y a la universidad en general por todos los conocimientos que nos han otorgado.

CONTENIDO

	Pág.
1 TITULO.....	14
2 ÁREA Y LINEA DE INVESTIGACIÓN	15
3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
4 OBJETIVOS	18
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
5 JUSTIFICACIÓN	19
6 MARCO DE REFERENCIA	20
6.1 MARCO TEÓRICO.....	20
6.2 MARCO CONCEPTUAL.....	21
7 DISEÑO METODOLÓGICO	23
7.1 TIPO DE ESTUDIO	23
7.2 LINEA DE INVESTIGACIÓN	23
7.3 MÉTODO DE ESTUDIO	23
7.4 UNIVERSO Y POBLACIÓN MUESTRA	24
8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	25
8.1 ANÁLISIS DE LA EMPRESA OBJETIVO	25
8.1.1 Reseña histórica.....	25
8.1.2 Análisis de la localización.....	25
8.1.3 Misión y Visión.....	26
8.1.4 Principios Corporativos.....	26

8.1.5	Valores	26
8.1.6	Objeto social.....	27
8.1.7	Política de calidad	28
8.1.8	Objetivos de calidad	28
8.1.9	Organigrama.....	29
8.2	CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA	29
8.2.1	Composición de la junta directiva	29
8.3	MAPA DE PROCESOS	31
9	FUENTES DE INFORMACIÓN	32
9.1	FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA.	32
9.2	FUENTES DE INFORMACIÓN SECUNDARIAS.....	32
9.3	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	32
10	RECURSOS REQUERIDOS	33
10.1	PERSONAS QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO	33
10.2	MATERIALES.....	33
10.3	INSTITUCIONALES.....	33
11	MANUAL DE CALIDAD	34
12	INTRODUCCION.....	38
12.1	GENERALIDADES	38
12.2	LA NORMA ISO PARA LA GESTION DE CALIDAD.....	39
12.3	ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	39
12.4	CICLO PHVA	40
12.5	PENSAMIENTO BASADO EN EL RIESGO	40

12.6	COMPATIBILIDAD CON OTRAS NORMAS DE SISTEMA DE GESTION	40
13	ALCANCE DEL SISTEMA	43
14	REFERENCIAS NORMATIVAS	44
15	TERMINOS Y DEFICINIONES	45
16	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	46
16.1	ORGANIZACIÓN Y SU ENTORNO	46
16.1.1	Misión	46
16.1.2	Visión	46
16.1.3	Valores	46
16.1.4	Objeto social	47
16.2	LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	47
16.3	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	48
16.4	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	49
17	LIDERAZGO	50
17.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	50
17.2	POLITICA DE CALIDAD	50
17.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD	50
17.3.1	Organigrama	50
18	PLANIFICACION	52
18.1	EVALUACION DE RIESGOS	52
18.2	OBJETIVOS DE CALIDAD	52
18.3	PLANIFICACION Y CONTROL DE CAMBIOS	52
19	SOPORTE	53
19.1	RECURSOS	53

19.1.1	Generalidades	53
19.1.2	Infraestructura y ambiente de trabajo	53
	53	
19.1.3	Seguimiento y medición de maquinaria y equipos.....	54
19.2	COMPETENCIA	54
19.3	TOMA DE CONCIENCIA	54
19.4	COMUNICACIÓN	54
19.5	INFORMACION DOCUMENTADA	54
19.5.1	Generalidades	54
19.5.2	Creación y actualización.....	55
19.5.3	Control de información documentada.....	55
20	OPERACIÓN	56
20.1.1	PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	56
20.2	INTERACCION CON LOS CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS	
	56	
20.2.1	Comunicación con el cliente.....	56
20.3	CONTROL DE PROCESOS	56
21	EVALUACION DE DESEMPEÑO	57
21.1	SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION	57
21.1.1	Generalidades	57
21.1.2	Satisfacción del cliente	57
21.1.3	Análisis de datos	57
21.2	AUDITORIA INTERNA.....	58
21.3	REVISION POR LA DIRECCION.....	58

22	MEJORA	59
22.1	GENERALIDADES	59
22.2	NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	59
22.3	MEJORA CONTINUA	59
	CONCLUSIONES	80
	RECOMENDACIONES	81
	BIBLIOGRAFIA	82

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1. Empleados y tipos de contrato. Elaboración propia	54
Tabla 2. Maquinaria y Equipos. Elaboración propia	54
Tabla 3. Proceso sistema de gestión de calidad. Elaboración propia	64
Tabla 4. Proceso compras y pedidos. Elaboración propia	64
Tabla 5. Proceso Comercialización. Elaboración propia	68
Tabla 6. Proceso Financiero. Elaboración propia	69
Tabla 7. Proceso Selección del Personal. Elaboración propia	72
Tabla 8. Procedimiento sistema de gestión de calidad. Elaboración propia	75
Tabla 9. Procedimiento Compras y pedidos. Elaboración propia	75
Tabla 10. Procedimiento Pedidos y Comercialización. Elaboración propia	77
Tabla 11. Procedimiento Financiero. Elaboración propia.....	78
Tabla 12. Procedimiento Selección del personal. Elaboración propia	79

LISTA DE FÍGURAS

pág.

Figura 1. Valores organizacionales. Elaboración propia	27
Figura 2. Organigrama. Elaboración propia.	29
Figura 3. Composición de la junta directiva. Elaboración propia	30
Figura 4. Mapa de procesos. Elaboración propia.....	31
Figura 5. Imagen de la Empresa.....	35
Figura 6. Ciclo PHVA. Tomado de internet	40

RESUMEN

En la presente monografía se llevara a cabo la realización de un manual de gestión de calidad aplicado a la empresa RODAMIENTOS Y CORREAS CF, ubicada en el municipio de Funza, Cundinamarca. En el cual se encontrará la definición características y atributos la caracterización de los procesos llevados dentro y fuera de la organización y sus respectivos procedimientos.

Con la posible implementación de un Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015, la empresa daría un paso adelante en todos los procesos de calidad beneficiándose en la sistematización de operaciones, el aumento de la competitividad, en reducción de costes productivos y en la adecuación correcta en la normativa en cuanto a la calidad de los productos y servicios.

Gracias a este diagnóstico RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF conoció todas las falencias y fortalezas que posee, además recibió un plan que si desean seguir pueden desarrollar las estrategias planteadas para un mejor futuro de su calidad de productos y servicios.

INTRODUCCIÓN

La calidad aparece como principio de una organización en el siglo XXI y está vinculado a aquella empresa moderna en proceso de crecimiento que busca consolidarse y desarrollarse para tener éxito. Los principios de organización son las grandes premisas a transmitir por la alta dirección de la empresa.

El presente trabajo propone la elaboración de un manual de gestión de calidad para la empresa RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF, ubicada en el municipio de Funza Cundinamarca.

Para ello es necesario resaltar la importancia de la aplicación de la calidad en el producto y servicio ofrecido al mercado por la organización, su impacto e importancia para el proceso de toma de decisiones y cada uno de los procesos y actividades que se realizan y que son de vital importancia para el crecimiento de la empresa.

A partir de varios objetivos a alcanzar, cuyo fin es lograr instaurar un manual que no solo detalle los pasos y procesos que la empresa ejerce diariamente, sino encausarlo a la calidad.

RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF es una empresa familiar con 8 años de trayectoria en el mercado, ubicada en el municipio de Funza Cundinamarca, dedicada al comercio al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en establecimientos especializados. Comercio de partes, piezas (autopartes) y accesorios (lujos) para vehículos automotores.

Los inventarios se deben controlar porque son activos tangibles de la compañía que representa valor económico, la pérdida de materiales, la merma, la baja rotación, el deshuese por faltante de partes, la obsolescencia entre otros, son factores o causas que producen reducciones en el activo debido a que es necesario castigar el inventario para ajustar el teórico a la realidad.

La oportunidad en el mercado es clara, lograr ofrecer un producto con altos índices de calidad, que permita obtener beneficios económicos a quien lo adquiere.

1 TITULO

**PROPUESTA PARA LA CREACION E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE
GESTION DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001 - 2015 PARA LA
EMPRESA RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF. UBICADA EN EL
MUNICIPIO DE FUNZA CUNDINAMARCA**

2 ÁREA Y LINEA DE INVESTIGACIÓN

- AREA: Administración y Organizaciones
- LINEA: Desarrollo organizacional y Regional

3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A pesar de situarnos en el año 2016 Colombia sigue siendo considerado un país de tercer mundo con expectativas de crecimiento económico; los acuerdos internacionales firmados por los gobiernos de turno han obligado a las empresas locales a competir en términos de calidad y servicio oportuno, sin perder de vista las utilidades que en principio son la razón de ser de cualquier inversión.

RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF, durante algunos años, fue ajena a esta realidad, basándose en el crecimiento organizacional netamente económico y la atención al cliente de la forma en que creían correcta, pero llega el momento de la especialización de los directivos y dan un enfoque diferente tanto del producto como del servicio que ofrece la empresa en el mercado y su importancia ante los procesos aplicados a la calidad, puesto que la competencia en el mercado cada vez es más alta y se crea la necesidad de evolucionar junto con la sociedad y su comportamiento en el mercado de la zona en la cual se encuentra ubicada incrementando su participación en ella.

A falta de una planificación y planteamiento de estrategias enfocadas al crecimiento organizacional, RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF, deja a un lado la gestión de calidad en su organización, ignorando tanto sus implicaciones a nivel competitivo y el impacto que tiene sobre los costos, dejando en evidencia un factor de riesgo de liquidez en la compañía, generado por los malos procesos, realizando inversiones innecesarias.

Es así como el gerente de la empresa conociendo esta realidad, busca la creación e implementación de un manual de gestión de calidad, capaz de apoyar no solo el proceso de toma de decisiones en la organización, sino cada uno de los procesos y procedimientos llevados a cabo en la compañía permitiendo una mayor organización y control en cada uno de estos, mitigando el impacto que tienen los malos procesos en la organización y sus costes.

3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es posible establecer un manual que permita la gestión de calidad en la empresa RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF?

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un manual de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001 – 2015 para la empresa RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF, con el fin de diseñar un sistema que se pueda llegar a implementar para garantizar el buen manejo de los recursos y los procesos de la organización.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar los procesos de calidad, determinar y establecer planes de mejora continua.
- Diseñar una propuesta basándonos en la norma ISO 9001 – 2015.
- Revisar y validar los elementos del rumbo estratégico: misión, visión y políticas de calidad.

5 JUSTIFICACIÓN

Se realiza con el propósito de aportar al empresario una herramienta clave como es la implementación de la norma ISO 9001 – 2015, para que los procesos de calidad lo ayude a ser más competitivo en el mercado y a generar confianza tanto al cliente como a la industria misma.

Esta monografía se realiza por que existe la necesidad de hacer un aporte académico y práctico al empresario en el proceso en cuestión a través de un análisis y diagnóstico del estado actual, con el fin de elaborar el manual de gestión de calidad a la empresa RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF.

El trabajo se realiza mediante observación de documentos, entrevistas al gerente, subgerente y empleados de la empresa bajo el modelo de una investigación exploratoria.

6 MARCO DE REFERENCIA

6.1 MARCO TEÓRICO

Un manual de calidad es el documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de una compañía. Describe, por tanto, sus políticas de calidad y los instrumentos con los que la empresa o el negocio se dotan para lograr los objetivos fijados en este sentido. Es, en términos generales, el documento marco que explicita el compromiso de una empresa con la calidad y que determina, por ello, el sistema de gestión de la calidad (SGC) con el que se dota para evaluar sus procesos, actividades, formatos y procedimientos.

El manual de calidad es, pues, un documento público que las empresas ponen a disposición de clientes, usuarios, proveedores e instituciones para que conozcan, se ajusten y supervisen respectivamente los estándares de calidad con los que la compañía se ha comprometido.

Todo manual de calidad se constituye como guía, como la columna vertebral o el alma del sistema de gestión de calidad (SGC) de una compañía, eso es, establece y explicita de una forma clara los mecanismos de control y los objetivos de calidad fijados como norma. En cuanto a ello, es decir, en lo referente a la norma que describe los estándares a los que se debe remitir (y garantizar) un manual de calidad, se alude principalmente a los procedimientos y los requisitos exigidos por la norma ISO 9001, elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización y promulgada en 2008.

De modo general, un manual de calidad no debería ser superior a las 20 páginas, y en él se tendrían que especificar los siguientes aspectos relacionados con el SGC, confiriéndole con ello su estructura-tipo:

1. Alcance del SGC: descripción de las políticas de calidad, declaración de compromiso de la dirección de la compañía con dichas políticas y establecimiento de objetivos de calidad claros, evaluables y tangibles.
2. Procedimientos adoptados por el SGC: descripción de las pautas organizativas para el control y la gestión de la calidad incluyendo estructuras, esquemas organizacionales y responsabilidades de control y mantenimiento de dichas pautas; establecimiento de mecanismos de relación y comunicación, tanto interna como externa, entre las distintas áreas de la empresa; descripción de los procesos y los recursos de formación del personal con el fin de garantizar su correcta cualificación para el desempeño de sus funciones, entre otros.

3. Descripción de los procesos y las actividades relacionadas con el SGC, y de las relaciones de dichos procesos y actividades entre sí, con el fin de garantizar su integración bajo unas mismas pautas de gestión, supervisión y control.¹

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos. Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización).²

La nueva versión de la norma ISO 9001:2015, la norma más reconocida y establecida a nivel mundial de gestión de la calidad, fue publicada el pasado 15 de septiembre de 2015. Esta es la primera revisión importante de la norma desde el año 2000 y, ha sido desarrollada basándose en los retos empresariales a los que se enfrentan las empresas de cualquier tamaño y sector hoy en día. La Norma ISO 9001 ofrece herramientas de gestión que permiten definir las políticas empresariales y los objetivos de calidad de las empresas, monitorear y medir el desempeño de sus procesos y características de los productos y fomentar la mejora continua dentro de la organización.³

6.2 MARCO CONCEPTUAL

Los siguientes, son algunos de los términos que se encontraron a lo largo de la realización del trabajo. Si bien, algunos de estos no quedan plasmados como tal, si

¹ EAE.ES, Definición, especificaciones y estructura de un manual de calidad. [En línea] [19 de octubre 2016] [Disponible en internet] < <http://retos-operaciones-logistica.eae.es/2014/11/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad.htm>>

² HELIX JARDINERIA, Manual de gestión de calidad. [En línea] [19 de octubre 2016] [Disponible en internet] < <http://retos-operaciones-logistica.eae.es/2014/11/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad.htm>>

³ MARTINEZ JAVIER. Norma ISO 9001:2015. [En línea] [19 de octubre 2016] [Disponible en internet] < <https://www.slideshare.net/HoracioJavierMartine1/resumen-propuesta-sistema-de-gestin-de-calidad-iso-90012015>>

fueron relacionados en las visitas realizadas a RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF.

Embalaje: Es lo que sirve para envolver o proteger las mercancías, pudiendo también cumplir otras funciones como son las de separar o individualizar los efectos, facilitar su movilización o transporte.

7 DISEÑO METODOLÓGICO

La realización del presente estudio se enfoca en la observación, análisis y descripción detallada del proceso de gestión de la empresa RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF que permita establecer parámetros de calidad y competitividad.

7.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio descriptivo contextual, busca especificar las características más importantes del proceso de gestión y control, base del estudio, se deben seleccionar una serie de variables, que permiten identificar los controles en los procesos y procedimientos a investigar, para poder especificar cada una de las funciones de estos y apoyar la gestión de calidad.

7.2 LINEA DE INVESTIGACIÓN

Guía metodológica opciones de Grado de la Facultad de ciencias Administrativas, Económicas y Contables Universidad de Cundinamarca, numeral opciones de grado, literal a.

Actividad investigativa, Proyecto monográfico, tipo investigación, numeral 3. Líneas de investigación de la Facultad de ciencias administrativas, económicas y contables, numeral 2. Área: Administración y Organizaciones, línea: Desarrollo organizacional y Regional.

Esta línea de investigación fue elegida debido a que se acopla de mejor manera a los objetivos planteados, debido a que el interés que promueve el desarrollo de esta propuesta de implementación de control de inventarios está encaminado al análisis a los factores de mayor relevancia en el ámbito de desarrollo organizacional, que como resultado podría redundar en la mejora de un área productiva de la organización.

7.3 MÉTODO DE ESTUDIO

Se utilizara el método del estudio analítico a través de la observación en campo, una vez se logre recopilar información suficiente sobre cada uno de los procesos de gestión y control llevados a cabo en la empresa RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF, se realizara la descripción de los procesos de recibo, almacenamiento y despacho de mercancía a través del método de observación, con

el fin de analizar y evaluar las oportunidades de mejora en dichos procesos. Finalmente se elaborara un manual de procesos en sistemas de gestión de calidad, en el cual se encuentra de forma detallada y precisa cada uno de ellos impulsando la calidad de los productos y servicios ofrecidos al mercado por la empresa RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF, incrementando las acciones de evaluación y mejoramiento continuo.

7.4 UNIVERSO Y POBLACIÓN MUESTRA

El universo y la población muestra son el gerente de la compañía RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF además de sus colaboradores operativos y administrativos quienes son las personas que diariamente ejecutan la operación dentro de las instalaciones de la compañía ubicada en el municipio de Funza Cundinamarca.

8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

8.1 ANÁLISIS DE LA EMPRESA OBJETIVO

8.1.1 Reseña histórica

RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF fue creada el 27 de Junio del 2008 con el objetivo de abastecer el mercado de repuestos y refacciones para automóviles en el municipio de Funza, Cundinamarca. Su propietario y creador Carlos Enrique Fonseca junto con la señora Amparo González, teniendo una vasta experiencia en el mercado automotor, tuvo la idea de establecer una empresa de su propiedad con fines lucrativos en la cual pudiese poner en práctica toda su capacidad administrativa. Al principio empieza con tres trabajadores y solo se ocupaba de la venta de rodamientos y la repartición de los mismos por medio de uno de los trabajadores quien es el encargado de la mensajería y entrega a domicilio.

Debido a la apertura económica y al crecimiento del parque automotor en Colombia, surgió la necesidad de ampliar la cobertura y las instalaciones, adquiriendo parte del lote del local comercial donde se encuentra situado, resultando así en la adquisición y venta de rodamientos y así mismo con el apoyo de uno de los proveedores la venta de cauchos y correas que ampliando así el portafolio de productos de la empresa.

Actualmente la empresa cuenta con aproximadamente 8 empleados y gran variedad de productos para el mercado automotor y de ferretería, permitiendo a la empresa el crecimiento total de la organización aspirando a la adquisición de políticas de calidad y visto en normas técnicas.

8.1.2 Análisis de la localización

La empresa cuenta con una ubicación privilegiada desde el punto de vista estratégico, pues su localización resulta de fácil acceso al estar establecida en una zona industrial que es muy visitada, y tiene gran flujo de vehículos. Las vías de acceso son completamente pavimentadas y señalizadas, lo cual facilita la movilización en cualquier tipo de transporte, pues a este lugar es posible llegar tanto en servicio público (taxi, bus) como en automóvil particular o motocicleta. Así mismo, la empresa RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF cuenta con facilidades para la carga y descarga de los productos que llegan diariamente y los cuales son el medio de abastecimiento para el correcto desarrollo de su negocio.

8.1.3 Misión y Visión

- **Misión:** RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF se dedica al comercio al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en establecimientos especializados, Comercio de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores. Brindando a los clientes la satisfacción de cada una de sus necesidades por medio de procesos que promueven productos de alta calidad, garantizando así la rentabilidad de la empresa.
- **Visión:** Para el 2020 ser la empresa líder en comercialización, distribución y ventas de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en establecimientos especializados, Comercio de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores del municipio de Funza Cundinamarca, además de expandir nuestro mercado a las principales ciudades del país.

8.1.4 Principios Corporativos

- **Crecimiento:** Implementar políticas y estrategias que promuevan un crecimiento continuo.
- **Cumplimiento:** Cumplir los objetivos propuestos, midiendo la satisfacción del cliente, el nivel de servicio y la calidad de la compra.
- **Calidad:** Disminuir los costos sin afectar la calidad de los artículos ni del servicio.
- **Precios Competitivos:** Ofrecer precios en concordancia al producto y servicio ofrecido, asequible para cualquier tipo de población.

8.1.5 Valores

Fueron establecidos por la empresa de acuerdo al desarrollo del direccionamiento estratégico de la empresa.



Figura 1. Valores organizacionales. Elaboración propia

8.1.6 Objeto social

Comercio al por mayor y al por menor (incluso a cambio de una retribución o por contrata) de todo tipo de partes, piezas (autopartes), componentes, suministros, herramientas y accesorios (lujos), nuevos o usados, para vehículos automotores, realizado independientemente o no del comercio de vehículos. El comercio al por mayor y al por menor de llantas y neumáticos para todo tipo de vehículos automotores.

En desarrollo de este objeto social podrá.

- Importar y exportar, desarrollar estudios de investigación y adelantar proyectos
- Construir, adecuar y/o tomar en arrendamiento toda clase de bienes muebles e inmuebles para instalar entre otros, fábricas, almacenes y/o puntos de venta, bodegas, cultivos, centro de investigación agrícola y forestal.
- Contratar profesionales idóneos en las áreas de producción e investigación.
- Comprar y vender toda clase de productos y mercancías nacionales e importadas tanto al por mayor como al detal de acuerdo con las disposiciones legales establecidas en Colombia
- Girar, aceptar endosar, negociar, descontar, y dar en prenda o garantía toda clase de títulos valores y demás documentos civiles y comerciales

- Comprar acciones o cuotas o partes de interés social
- Gestionar el financiamiento de obras y/o proyectos con cualquier tipo de entidad o persona nacional o internacional
- En desarrollo de su objeto social, la sociedad podrá ejecutar todos los actos comerciales, financieros o administrativos propios al desarrollo de comerciales, financieros o administrativo propio al desarrollo y cumplimiento de su objeto social, bien fuere en nombre propio por cuenta de terceros o en práctica con ellos.⁴

8.1.7 Política de calidad

RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF cuenta con unas políticas generales, es decir, no están dirigidas o establecidas por áreas, sino, para toda la organización. Las políticas son las siguientes:

- Cumplir con las especificaciones técnicas y requisitos de nuestros clientes.
- Tener a tiempo pedidos y especificaciones pactadas por los clientes.
- Lograr la satisfacción de nuestros clientes.
- Contratar recurso humano calificado e idóneo.
- Controlar los procesos de la organización.
- Mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

Incrementar el portafolio de productos según las necesidades.

Buscar Nuevas tecnologías para la mejora continua de las máquinas que hacen la manguera.

8.1.8 Objetivos de calidad

⁴ CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA. Descripción de actividades económicas (Código CIIU). [En línea] [9 de febrero 2017] [Disponible en internet]. <<http://linea.ccb.org.co/descripcionciiu/>>

- Impulsar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF. fortaleciendo las aptitudes de los trabajadores por medio de capacitaciones, para así poder crear un valor agregado.
- Revisar y validar los elementos del rumbo estratégico: misión, visión y políticas de calidad.
- Incrementar las acciones de evaluación de los procesos y el mejoramiento continuo.
- Fortalecer el sistema de información y bases de datos institucionales brindando seguridad y confiabilidad al cliente.
- Disminuir progresivamente la devolución de producto no conforme.
- Mejorar la calidad del recurso humano, por medio de capacitaciones que garanticen atención especializada.

8.1.9 Organigrama

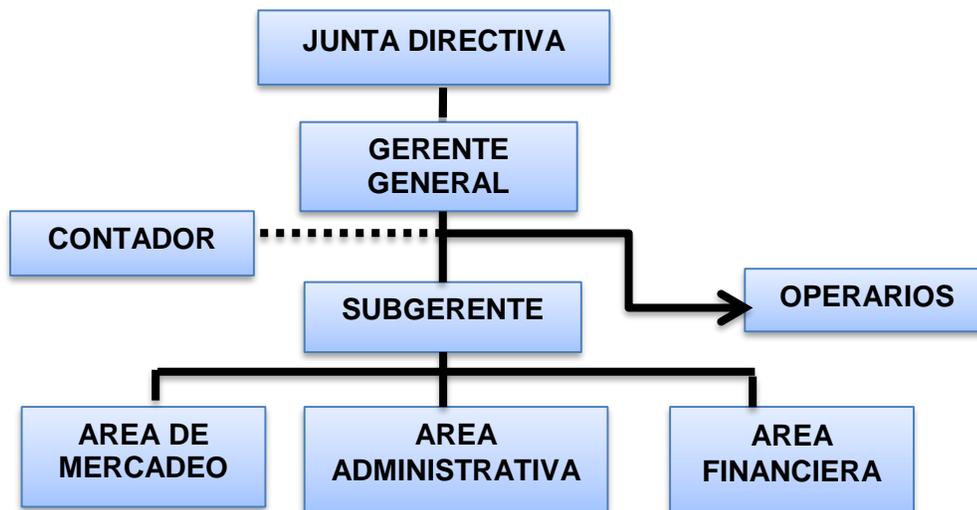


Figura 2. Organigrama. Elaboración propia.

8.2 CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA

8.2.1 Composición de la junta directiva

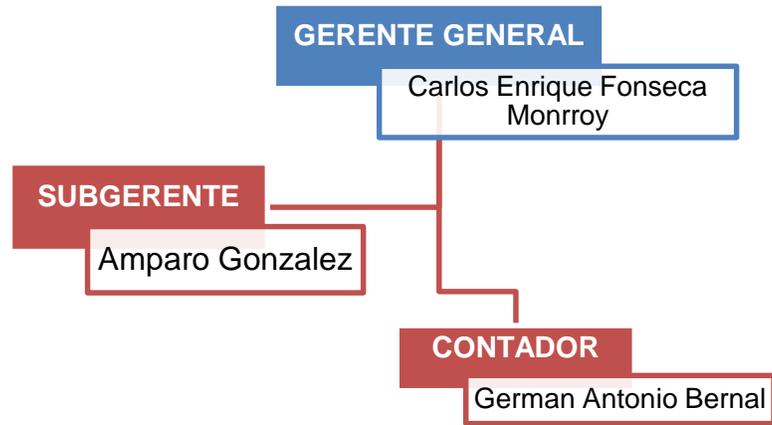


Figura 3. Composición de la junta directiva. Elaboración propia

8.3 MAPA DE PROCESOS

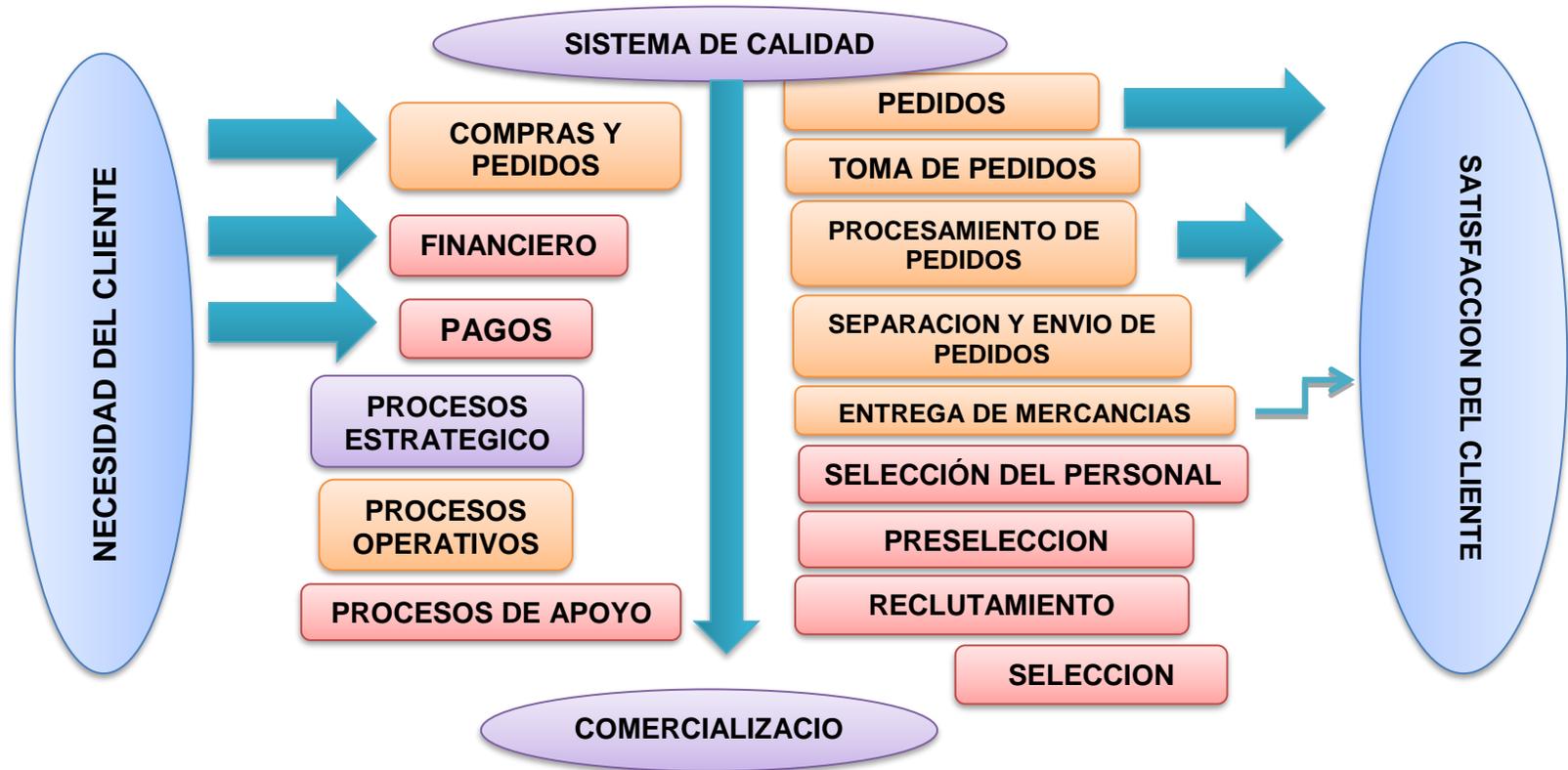


Figura 4. Mapa de procesos. Elaboración propia

Para iniciar el diseño del sistema de gestión de calidad se ha propuesto este mapa de procesos de acuerdo a la misión y necesidades de la empresa para la identificación de los procesos tanto internos como externos de RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF.

9 FUENTES DE INFORMACIÓN

9.1 FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA.

Para el objeto del presente estudios se obtendrá información primaria de los reportes y registros suministrados por RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF, al igual que toda la información recopilada durante el proceso de observación y análisis de las situaciones.

9.2 FUENTES DE INFORMACIÓN SECUNDARIAS

Como fuentes secundarias se tendrá en cuenta todas aquellas que puedan proporcionar información relevante al estudio en cuestión, y que contribuyan con el desarrollo del mismo.

9.3 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El tratamiento de la información tendrá un proceso de clasificación y análisis de datos, que permita el desarrollo del estudio, obteniendo resultados, que faciliten la toma de decisiones.

10 RECURSOS REQUERIDOS

10.1 PERSONAS QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO

- DEISY DAYANA ARDILA VELANDIA
- JESSICA LORENA AMAYA RODRIGUEZ

Estudiantes de decimo semestre del programa de administración de empresas de la universidad de Cundinamarca extensión Facatativá.

10.2 MATERIALES

- Computador Portátil
- Tablas de Apoyo
- Block de Notas
- Lápices y Esferos
- Copias e Impresiones
- Cámara Fotográfica

10.3 INSTITUCIONALES

- Orientación y/o tutoría con respecto al desarrollo del tema.

MANUAL DE CALIDAD

FUNZA
JUNIO 07 DEL 2017



Figura 5. Imagen de la Empresa

RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF

TABLA DE CONTENIDO

pág.

0	INTRODUCCION	38
0.1	GENERALIDADES.....	38
0.2	LA NORMA ISO PARA LA GESTION DE CALIDAD	39
0.3	ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	39
0.4	CICLO PHVA.....	40
0.5	PENSAMIENTO BASADO EN EL RIESGO.....	40
0.6	COMPATIBILIDAD CON OTRAS NORMAS DE SISTEMA DE GESTION...	40
1	ALCANCE DEL SISTEMA	43
2	REFERENCIAS NORMATIVAS	44
3	TERMINOS Y DEFICINIONES	45
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	46
4.1	ORGANIZACIÓN Y SU ENTORNO.....	46
4.1.1	Misión	46
4.1.2	Visión.....	46
4.1.3	Valores	46
4.1.4	Objeto social.....	47
4.2	LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	47
4.3	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	48
4.4	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	49
5	LIDERAZGO	50
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	50
5.2	POLITICA DE CALIDAD.....	50
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	50
5.3.1	Organigrama	50
6	PLANIFICACION	52
6.1	EVALUACION DE RIESGOS	52
6.2	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	52
6.3	PLANIFICACION Y CONTROL DE CAMBIOS	52
7	SOPORTE	53
7.1	RECURSOS.....	53
7.1.1	Generalidades	53
7.1.2	Infraestructura y ambiente de trabajo	53

7.1.3	Seguimiento y medición de maquinaria y equipos.....	54
7.2	COMPETENCIA.....	54
7.3	TOMA DE CONCIENCIA.....	54
7.4	COMUNICACIÓN.....	54
7.5	INFORMACION DOCUMENTADA.....	54
7.5.1	Generalidades.....	54
7.5.2	Creación y actualización.....	55
7.5.3	Control de información documentada.....	55
8	OPERACIÓN.....	56
8.1	PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL.....	56
8.2	INTERACCION CON LOS CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS.....	56
8.2.1	Comunicación con el cliente.....	56
8.3	CONTROL DE PROCESOS.....	56
9	EVALUACION DE DESEMPEÑO.....	57
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION.....	57
9.1.1	Generalidades.....	57
9.1.2	Satisfacción del cliente.....	57
9.1.3	Análisis de datos.....	57
9.2	AUDITORIA INTERNA.....	58
9.3	REVISION POR LA DIRECCION.....	58
10	MEJORA.....	59
10.1	GENERALIDADES.....	59
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA.....	59
10.3	MEJORA CONTINUA.....	59

12 INTRODUCCION

12.1 GENERALIDADES

RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF es una organización certificada ISO 9001:2015. RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF desarrolló, implementó y formalizó el Sistema de Gestión de la Calidad el 8 de abril del 2017 con el fin de:

- Satisfacer los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015
- Documentar las mejores prácticas de negocio de la empresa
- Entender y satisfacer más adecuadamente las necesidades y las expectativas de sus clientes
- Mejorar la administración global de la empresa

El manual describe nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, perfila los campos de autoridad, las relaciones y los deberes del personal responsable del desempeño de la empresa.

El manual está dividido en secciones que están directamente relacionadas con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Cada sección comienza con una declaración que expresa el deber de RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF de implementar y satisfacer los requisitos básicos de la norma a la que se hace referencia. Después de cada declaración se aporta información específica acerca de los procedimientos que describen los métodos usados para implementar los requerimientos pertinentes.

Este manual se utilizaría internamente para orientar a los empleados de RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF con respecto a los diversos requisitos de la norma ISO 9001:2015 que deben ser cumplidos y mantenidos para asegurar la satisfacción del cliente, la mejora continua y brindar las directivas necesarias que generen una fuerza laboral dotada de poder, autoridad y responsabilidad.

12.2 LA NORMA ISO PARA LA GESTION DE CALIDAD

Además de la norma ISO 9004, la nueva versión explica la ISO 9000 y la ISO 9001:2015; y menciona las normas de la serie 10'000 como normas que apoyan para la implementación de un SGC.⁵

12.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Resultados consistentes y predecibles se alcanzan de manera más eficaz y eficientemente cuando las actividades se comprenden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. La Norma Internacional ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para mejorar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. La cláusula 4.4 de ISO 9001:2015 incluye requisitos específicos que se consideran esenciales para la adopción de un enfoque basado en procesos.

En el enfoque de proceso se aplica la definición sistemática y la gestión de los procesos, así como sus interacciones, con el fin de lograr los resultados previstos de acuerdo con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto pueden ser logrados mediante la metodología (PDCA) "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" con un enfoque global sobre el "pensamiento basado en el riesgo ", para prevenir "resultados no deseables".

Cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de calidad, el enfoque de procesos garantiza:

- a) La consistente comprensión y cumplimiento de los requisitos.
- b) La consideración de los procesos en términos de valor agregado.
- c) El logro de un desempeño eficaz del proceso.
- d) Mejora de los procesos, mediante en la evaluación de datos e información.⁶

⁵ ACCES GLOBAL. (2015). Interpretación ISO 9001:2015. [En línea] [23 de febrero 2017] [Disponible en internet].
<<http://www.accesoglobal.com.mx/archivosmios/NuevalSO90012015Interpretacion.pdf>> (Pág. 10).

⁶ ACCES GLOBAL. Op. Cit. (Pág. 10,11).

12.4 CICLO PHVA

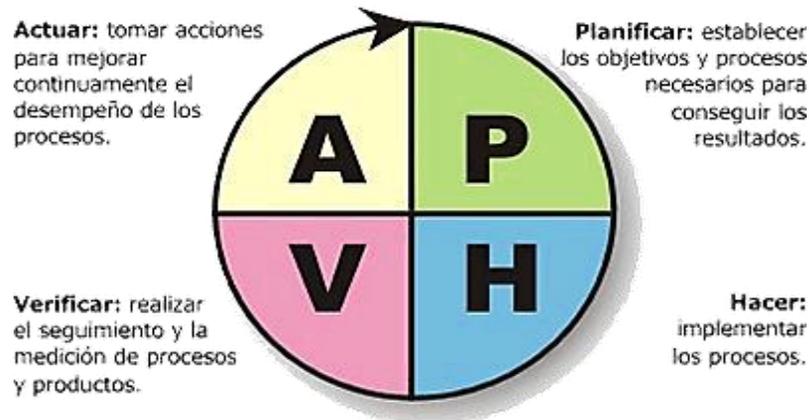


Figura 6. Ciclo PHVA. Tomado de internet

12.5 PENSAMIENTO BASADO EN EL RIESGO

El pensamiento basado en el riesgo es un nuevo requisito de la nueva versión de la Norma Internacional ISO 9001:2015. Esta cláusula explica los términos "pensamiento basado en el riesgo", "riesgo" y la razón de ser detrás de ellos; y hace referencia a la norma ISO 31000 (ISO 31000, en su versión 2009, provee principios y directrices generales para la gestión del riesgo. ISO 31000: 2009 puede ser utilizada por cualquier empresa pública o privada, asociación, grupo o individuo. Por lo tanto, la norma ISO 31000:2009 no es específica para una industria o sector).⁷

12.6 COMPATIBILIDAD CON OTRAS NORMAS DE SISTEMA DE GESTION

La Norma Internacional ISO 9001:2015 ha adoptado la "estructura de alto nivel" (es decir, la secuencia de la cláusulas, texto y terminología común), desarrollado por la ISO para mejorar la alineación entre sus normas internacionales para los sistemas de gestión. La Norma Internacional ISO 9001:2015 define los requisitos en un orden que es consistente con la planificación de la organización y gestión de procesos, es decir:

- Comprender el contexto de la organización, su sistema de gestión de calidad y procesos (Cláusula 4)
- Liderazgo, política y responsabilidades (cláusula 5)
- Procesos para la planificación y la consideración de los riesgos y oportunidades (Cláusula 6)

⁷ ACCES GLOBAL. Op. Cit. (Pág. 11).

- Procesos de soporte, incluyendo recursos, personas e información (Cláusula 7)
- Procesos operativos relacionados con los clientes, los productos y servicios (cláusula 8)
- Procesos para la evaluación del desempeño (cláusula 9)
- Procesos de mejora (cláusula 10).⁸

⁸ ACCES GLOBAL. Op. Cit. (Pág. 12).

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

13 ALCANCE DEL SISTEMA

El Manual de la Calidad traza las políticas, los procedimientos y los requisitos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. El sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001:2015.

El sistema comprende el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio de los productos de la empresa RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF.

14 REFERENCIAS NORMATIVAS

Durante la implementación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se usaron como referencia los siguientes documentos:

- ISO 9001:2004
- ISO 9001:2008
- ISO 31000:2009
- ISO 9000

15 TERMINOS Y DEFICINIONES

Algunos de los nuevos términos son presentados en la versión de la Norma Internacional ISO 9001:2015, como, por ejemplo:

- Parte Interesada
- Riesgo
- Información documentada
- Desempeño
- Outsourcing
- Contexto de la organización

16 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

16.1 ORGANIZACIÓN Y SU ENTORNO

Razón social: RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF

- NIT: 00079272982-1
- Número de matrícula mercantil: 00056914 del 27 de junio de 2008
- Renovación de matrícula mercantil: 30 de marzo de 2015
- Último año: 2015

16.1.1 Misión

Empresa dedicada al comercio al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en establecimientos especializados, Comercio de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores. Brindando a los clientes la satisfacción de cada una de sus necesidades por medio de procesos que promueven productos de alta calidad, garantizando así la rentabilidad de la empresa.

16.1.2 Visión

Para el 2020 ser la empresa líder en comercialización, distribución y ventas de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en establecimientos especializados, Comercio de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores del municipio de Funza Cundinamarca, además de expandir nuestro mercado a las principales ciudades del país.

16.1.3 Valores

Fueron establecidos por la empresa de acuerdo al desarrollo del direccionamiento estratégico de la empresa.



16.1.4 Objeto social

Comercio al por mayor y al por menor (incluso a cambio de una retribución o por contrata) de todo tipo de partes, piezas (autopartes), componentes, suministros, herramientas y accesorios (lujos), nuevos o usados, para vehículos automotores, realizado independientemente o no del comercio de vehículos. El comercio al por mayor y al por menor de llantas y neumáticos para todo tipo de vehículos automotores.

En desarrollo de este objeto social podrá.

- Importar y exportar, desarrollar estudios de investigación y adelantar proyectos
- Construir, adecuar y/o tomar en arrendamiento toda clase de bienes muebles e inmuebles para instalar entre otros, fábricas, almacenes y/o puntos de venta, bodegas, cultivos, centro de investigación agrícola y forestal.
- Contratar profesionales idóneos en las áreas de producción e investigación.
- Comprar y vender toda clase de productos y mercancías nacionales e importadas tanto al por mayor como al detal de acuerdo con las disposiciones legales establecidas en Colombia
- Girar, aceptar endosar, negociar, descontar, y dar en prenda o garantía toda clase de títulos valores y demás documentos civiles y comerciales
- Comprar acciones o cuotas o partes de interés social
- Gestionar el financiamiento de obras y/o proyectos con cualquier tipo de entidad o persona nacional o internacional
- En desarrollo de su objeto social, la sociedad podrá ejecutar todos los actos comerciales, financieros o administrativos propios al desarrollo de comerciales, financieros o administrativo propio al desarrollo y cumplimiento de su objeto social, bien fuere en nombre propio por cuenta de terceros o en práctica con ellos.

16.2 LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

- **Clientes:** Personas que adquieren los productos de ferretería o auto partes.
- **Proveedores:** Instituciones que proveen los productos de alta calidad.

- **Accionistas:** RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF es una empresa unipersonal, es decir, empresa de un socio único.
- **Empleados:** Personas que ejecutan labores y se les delega responsabilidades en el logro de objetivos organizacionales.

16.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La documentación del sistema de gestión de calidad y la adopción de la cultura en la organización se extiende a todos los procesos de la misma y está adherida a los parámetros establecidos en la ISO 9001:2015. El manual de calidad es la firme muestra que tiene la organización en el cumplimiento de los requisitos a través de todos los niveles de la misma. ⁹

Exclusiones

Numeral 8.3. Preparación operacional

Numeral 8.5 Diseño y desarrollo

Numeral 8.5.1 Definición

Numeral 8.5.2 Análisis

Numeral 8.5.3 Implementación

Numeral 8.5.4 Verificación y validación

Numeral 8.5.5 Transferencia de operaciones

Numeral 8.6 Ejecución / Implementación

Numeral 8.6.1 Control de la producción y la prestación del servicio

Numeral 8.6.2 Validación de procesos de la producción y/o de la prestación del servicio

Numeral 8.6.3 Identificación y trazabilidad

Numeral 8.6.4 Seguimiento y medición del producto

Numeral 8.6.5 Control de producto no conforme

Numeral 8.6.6 Propiedad de partes interesadas

Numeral 8.6.7 Preservación del producto

Numeral 8.6.8 Actividades post entrega

⁹ LUMINICENTRO. (2015). Manual de gestión de calidad. [En línea] [4 de marzo 2017] [Disponible en internet]. http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5040/658562S479_Anexo.pdf;jsessionid=FE420B921C20CD20A26C39F8DB30277F?sequence=2 (Pág. 8).

Numeral 8.7 Control de provisión externa de bienes y servicios.

16.4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El manual de procesos y procedimientos realizado para la empresa RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF tiene como objetivo principal identificar y consolidar la documentación relativa a cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, seguimiento y control, además de la caracterización de procesos y procedimientos relacionados con el sistema de gestión de calidad.

El manual de procesos y procedimientos está compuesto por la base legal del sistema integrado de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001 – 2005, misión, visión y políticas de calidad dirigido a cada uno de los empleados y pertenecientes a la organización.

- a) Procesos estratégicos
 - Sistema de gestión de calidad
- b) Procesos misionales
 - Compras y pedidos
 - Comercialización
- c) Procesos de apoyo
 - Financieros y Selección de personal.

17 LIDERAZGO

17.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF se ha comprometido con el desarrollo o implementación de un Sistema de Gestión de Calidad buscando una mayor efectividad en los procedimientos y procesos que intervienen en la empresa.

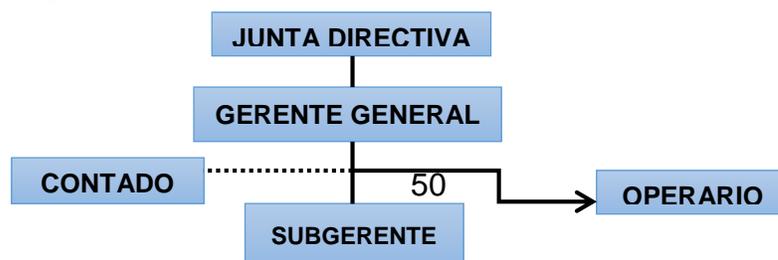
17.2 POLITICA DE CALIDAD

RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF cuenta con unas políticas generales, es decir, no están dirigidas o establecidas por áreas, sino, para toda la organización. Las políticas son las siguientes:

- Cumplir con las especificaciones técnicas y requisitos de nuestros clientes.
- Tener a tiempo pedidos y especificaciones pactadas por los clientes.
- Lograr la satisfacción de nuestros clientes.
- Contratar recurso humano calificado e idóneo.
- Mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.
- Incrementar el portafolio de productos según las necesidades.
- Buscar Nuevas tecnologías para la mejora continua de las máquinas que hacen la manguera.

17.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

17.3.1 Organigrama



|

Grafica 7. Organigrama. Elaboración propia

18 PLANIFICACION

18.1 EVALUACION DE RIESGOS

Actualmente RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF. Se encuentra en proceso de la elaboración de un plano o mapa de riesgos, donde se tengan en cuenta los posibles riesgos que podrían ocurrir en cada uno de los procesos y procedimientos.

18.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Impulsar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF., fortaleciendo las aptitudes de los trabajadores por medio de capacitaciones, para así poder crear un valor agregado.
- Revisar y validar los elementos del rumbo estratégico: misión, visión y políticas de calidad
- Incrementar las acciones de evaluación de los procesos y el mejoramiento continuo.
- Fortalecer el sistema de información y bases de datos institucionales brindando seguridad y confiabilidad al cliente.
- Disminuir progresivamente la devolución de producto no conforme.
- Mejorar la calidad del recurso humano, por medio de capacitaciones que garanticen atención especializada.

18.3 PLANIFICACION Y CONTROL DE CAMBIOS

La planificación se adhiere a cada uno de los puntos y requisitos establecidos en el numeral 4.1 de la norma ISO 9001:2015, realizando una evaluación, control y mejoramiento continuo en cada una de las áreas.

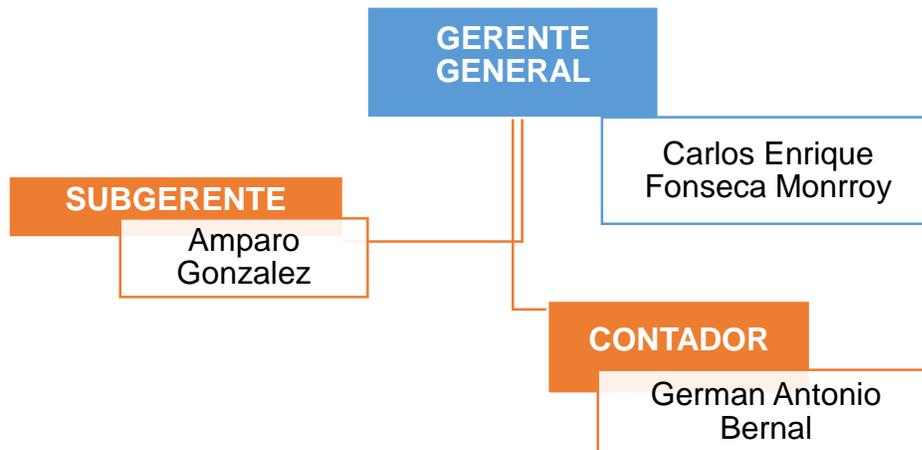
19 SOPORTE

19.1 RECURSOS

19.1.1 Generalidades

RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF. Asignara pate de sus recursos para la implementación y el compromiso de mejora continua en busca de la efectividad basada en la norma de calidad ISO 9001:2015.

19.1.2 Infraestructura y ambiente de trabajo



Grafica 8. Composición de la junta directiva. Elaboración propia.

EMPLEADOS Y TIPO DE CONTRATACION	
Amparo González	Contrato a término fijo
German Antonio Bernal	Contrato a término fijo
Luis Fernando Tabares	Contrato a término fijo
Carlos Enrique Fonseca Monroy	Contrato a término fijo
Juan David Salinas	Contrato a término fijo
Rosinberg Gómez	Contrato a término indefinido
Cristian Camilo Pulido	Contrato a término indefinido
Wilmer Ferney	Contrato a término fijo

Carlos Vargas	Contrato a término indefinido
---------------	-------------------------------

Tabla 1. Empleados y tipos de contrato. Elaboración propia

19.1.3 Seguimiento y medición de maquinaria y equipos

Maquinas, Equipos Enseres y Muebles	Proveedores	Ciudad	Costos Unitarios (\$)
2 Computadores marca Dell con monitor pantalla plana de 15,4"	Alkosto	Bogotá	\$1.808.000
1 Portátil COMPAQ Presario F506LA HP Pavilion	Alkosto	Bogotá	\$1.300.000
Sillas para Oficina (6)	Distrioficina	Bogotá	\$50.000
Calculadoras de Mesa(2), Financiera(1)	Distrioficina	Bogotá	\$20.000 \$ 90.000

Tabla 2. Maquinaria y Equipos. Elaboración propia

19.2 COMPETENCIA

RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF. Realiza una capacitación semestral sobre el buen desarrollo de las funciones para cada uno de los cargos y acompañamiento continuo en estos.

19.3 TOMA DE CONCIENCIA

RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF, es consciente de la importancia de la formación del personal ante los procesos basados en los objetivos de calidad.

19.4 COMUNICACIÓN

La comunicación en RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF. Es totalmente directa de forma verbal y cuando el caso lo amerita se realiza de forma escrita para que el procedimiento de comunicación sea más eficaz.

19.5 INFORMACION DOCUMENTADA

19.5.1 Generalidades

Cada uno de los procesos y procedimientos llevados a cabo en RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF se encuentra documentado en el sistema de gestión de calidad, tal como lo estipula la norma ISO 9001:2015.

19.5.2 Creación y actualización

RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF. En conjunto con un perito en Gestión de Calidad elabora el Manual de Gestión de Calidad y se acuerda que se deberá actualizar mínimo una vez al año.

19.5.3 Control de información documentada

En búsqueda del correcto ejercicio y buen funcionamiento del (SGC) todos los documentos son controlados, además de esto se establece un procedimiento para el mismo.

20 OPERACIÓN

20.1.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF. Lleva a cabo los procesos de planificación y control recurriendo a lo establecido según la norma ISO 9001:2015.

20.2 INTERACCION CON LOS CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

20.2.1 Comunicación con el cliente

La organización ha implementado un procedimiento eficaz para la comunicación con los clientes, relativo a:

- Información sobre el producto.
- Manejo de preguntas, contratos y pedidos, incluyendo rectificaciones.
- Retroalimentación del cliente, incluyendo quejas.¹⁰

20.3 CONTROL DE PROCESOS

El control de cada uno de los procesos se llevara a cabo por el responsable del mismo, tal como se especifica en la caracterización de los procesos y procedimientos.

¹⁰ LUMINICENTRO. Op. Cit. (Pág. 23)

21 EVALUACION DE DESEMPEÑO

21.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION

21.1.1 Generalidades

RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF. ha decidido planificar herramientas de seguimiento, medición y análisis que conlleven a la mejora continua de sus procesos en un ámbito de eficacia y acciones oportunas para el buen desarrollo del sistema de gestión de calidad y la demostración de la conformidad de los requisitos del producto y servicio.

Estas son algunas de las actividades que se realizan para dar cumplimiento y hacer su respectivo análisis, medición y control en toda la empresa, además de herramientas estadísticas que permiten su mejor interpretación, algunas de ellas son:

- Auditorías internas.
- Revisión por la dirección.
- Tratamiento de quejas y reclamos del cliente.
- Tratamiento del producto no conforme.
- Análisis de indicadores.
- Evaluación de la satisfacción del cliente.
- Acciones correctivas y preventivas¹¹

21.1.2 Satisfacción del cliente

RODAMIENTOS Y CORREAS CF. Busca priorizar la satisfacción de las necesidades del cliente, garantizándole la adquisición un producto y servicio de alta calidad.

21.1.3 Análisis de datos

Se realizara un análisis y evaluación continua de los datos suministrados a partir de la evaluación de la empresa por medio de los clientes con el fin de evaluar así mismo la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, para así determinan acciones correctivas y preventivas según sea el caso.

¹¹ LUMINICENTRO. Op. Cit. (pág. 31)

21.2 AUDITORIA INTERNA

Se han determinado fechas específicas para la elaboración de una auditoria interna profunda capaz y lo realizara el responsable directo de cada proceso y/o procedimiento.

21.3 REVISION POR LA DIRECCION

En la junta de directivos llevada cada seis meses en RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF. Se revisaran cada uno de los elementos de la norma.

22 MEJORA

22.1 GENERALIDADES

RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF. Establece la necesidad de un proceso de mejora continua a través del planteamiento de objetivos y políticas de calidad.

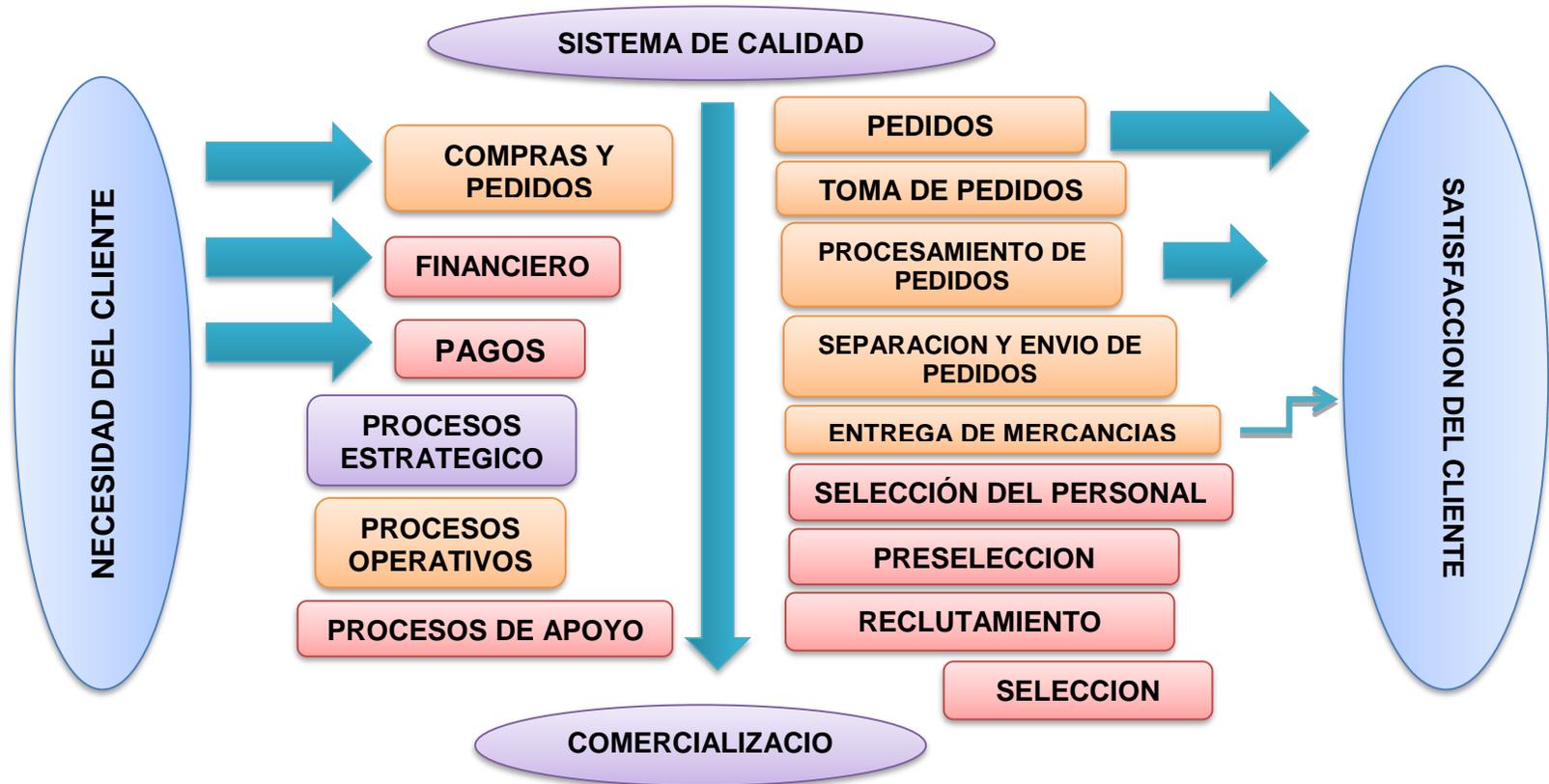
22.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

Las no conformidades se establecerán mediante un documento escrito el cual será analizado evaluando las acciones correctivas y control de las mismas.

22.3 MEJORA CONTINUA

El señor Carlos Enrique Fonseca Gerente General de la empresa RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF. Será el encargado de llevar a cabo la revisión de cada uno de los planes o acciones que apoyen el proceso de mejora continua.

Grafica 9. Mapa de procesos. Elaboración propia.



Para iniciar el diseño del sistema de gestión de calidad se ha propuesto este mapa de procesos de acuerdo a la misión y necesidades de la empresa para la identificación de los procesos tanto internos como externos de RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF.

MANUAL DE PROCESOS

CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS

PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Objetivo	Responsable	Participan
Implementar el trabajo en equipo permitiendo el desarrollo integral del sistema de gestión de calidad de la empresa RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF.	Gerente	Gerente Asistente Administrativo
Alcance		
Desarrollar un sistema de gestión de calidad a nivel interno garantizando el cumplimiento de la calidad en los procesos según el requisito de la norma ISO 9001: 2015.		
Políticas de Operación		
<ul style="list-style-type: none"> • Uso de aplicaciones para la atención del cliente para mostrar mayor atención hacia los clientes. • Priorizar la satisfacción del cliente como parte básica para el crecimiento de la organización. • Realizar informes de gestión que permitan hacer una evaluación del estado de la empresa a partir del sistema de gestión de calidad. 		

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	OBJETIVOS DEL SUBPROCESO	SALIDAS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Asistente Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de direccionamiento estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formular acciones preventivas correctivas y de mejora. - Hacer seguimiento. 	Establecer procedimientos documentados que permitan el desarrollo integral del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico 	Gerente
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de Procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de indicadores de satisfacción 			<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de tipo preventivo o correctivo. 	Encargados del proceso
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de auditoría. 			<ul style="list-style-type: none"> • Soluciones aplicadas a 	Gerente Asistente Administrativo.

				cada proceso.	Líder de cada proceso.
--	--	--	--	---------------	------------------------

Tabla 3. Proceso sistema de gestión de calidad. Elaboración propia

PROCESO COMPRAS Y PEDIDOS		
Objetivo	Responsable	Participan
Describir el proceso de compras de producto ofrecido en RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF acordes a la demanda del cliente a un precio razonable en el mercado.	Gerente	Gerente Asistente Administrativo
Alcance Lograr la garantía de calidad de cada uno de los productos adquiridos por RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF, trabajando de la mano con el proveedor mediante la documentación de órdenes de compra.		
Políticas de Operación		
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar una revisión detallada de inventarios y señalización al momento de realizar los pedidos enfatizando el proceso de manejo y gestión de inventarios con el sistema de gestión de calidad. • Estar al día con el plan de compras y control de inventarios, para evitar escenarios de desabastecimiento. 		

Tabla 4. Proceso compras y pedidos. Elaboración propia

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	OBJETIVOS DEL SUBPROCESO	SALIDAS	RESPONSABLE
• Contabilidad	• Estudio previo de recursos disponibles en el	- Compras - Toma de pedidos - Despacho de pedidos	Tener claro los puntos de referencia en evaluación al momento de	• Elaboración de plan de compras • Listado Maestro de Proveedores	Gerente Asistente Administrativo. Asistente Contable.

	presupuesto.	-Control de entrega	toma de pedidos y revisión de producto recibido	<ul style="list-style-type: none"> • Especificaciones y requerimientos de bienes y servicios. 	
• Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Ofertas • Documentos con especificaciones del producto o servicio 			<ul style="list-style-type: none"> • Observaciones sobre términos de compra y contratación de posibles proveedores 	Gerente Asistente Administrativo. Asistente Contable.
• Plan Estratégico Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> • Planilla de compras, especificaciones: (precio, fecha de entrega, cantidad y características de calidad, promociones y descuentos) 			<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y selección de ofertas. • Realización y perfeccionamiento de contratos • Evaluación de desempeño y análisis de datos históricos de los proveedores. 	Gerente Asistente Administrativo. Líder de cada proceso.
• Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección y verificación de características 			<ul style="list-style-type: none"> • Registro de productos no conformes. • Registro de inventarios. 	Gerente Asistente Administrativo. Líder de cada proceso.

	icas o requerimientos del producto comprado		<ul style="list-style-type: none"> • Registro de entrada de productos (cantidad, tipo, proveedores, fecha, precio, hora) • Formatos de devolución de mercancías. 	
--	---	--	--	--

PROCESO COMERCIALIZACION		
Objetivo	Responsable	Participan
Describir un procedimiento óptimo para la prestación de un servicio al cliente, que permita conocer más sobre las necesidades del cliente y como satisfacerlas mediante una atención personalizada.	Gerente	Gerente Asistente Administrativo Vendedores
Alcance		
Se extiende a cada una de las áreas que interviene en el proceso de comercialización y atención personalizada al cliente para una previa evaluación.		
Políticas de Operación		
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la entrega oportuna del producto y además que se encuentre en el mejor estado posible para evitar devoluciones o inconformidades. 		

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	OBJETIVOS DEL SUBPROCESO	SALIDAS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Corporativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices y políticas de gestión estratégica de servicio al cliente en la toma de pedidos. 	<p>- efectividad en la toma de pedidos del cliente, garantizando respeto y responsabilidad por parte de la empresa</p>	<p>Llevar a la organización los requerimientos de bienes y servicios de los clientes de manera que se puedan cumplir sus expectativas en el menor tiempo posible, mediante la obtención de información clara y concisa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de estrategias y planes de capacitación para Representantes de Ventas. • Manual del vendedor. • Identificar y establecer estrategias de mercadeo para penetrar a nuevos mercados. 	<p>Gerente Asistente Administrativo</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta única por cliente. • Historial compras clientes. 			<ul style="list-style-type: none"> • Registro sistematizado de cada cliente y su comportamiento de compras 	<p>Encargados del proceso</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Representante de Ventas. • Asistente Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Formatos diligenciados con toma de pedidos. 			<ul style="list-style-type: none"> • Órdenes de compra 	<p>Gerente Asistente Administrativo. Líder de cada proceso.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de compra. • Consolidado de pedidos por cliente. 				
• Asistente Administrativo	• Informe de ventas por vendedores.			<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Asistente Administrativo • Vendedor 	Gerente Asistente Administrativo. Vendedores
• Asistente Administrativo	• Ficha consolidada para el despacho de mercancías	- Preparación y envío de pedidos		• Cargue de mercancías en los vehículos para posterior entrega.	Asistente Administrativo. Vendedores

Tabla 5. Proceso Comercialización. Elaboración propia

PROCESO FINANCIEROS		
Objetivo	Responsable	Participan
Mejorar los procesos financieros llevados a cabo en RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF para tener un control constante y eficaz para el apoyo al momento de toma de decisiones y creación de planes estratégicos.	Gerente Auxiliar Administrativo Contador	Gerente Auxiliar Administrativo Contador
Alcance		
Se involucra cada una de las áreas de la organización en cada uno de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo para así mantener		

un conocimiento del estado de la organización y su evolución y crecimiento.		
Políticas de Operación		
<ul style="list-style-type: none"> • El área encargada de la gestión financiera de la organización debe procurar la actualización y capacitación constante de sus colaboradores y aplicativos de trabajo, esto con el objetivo de conocer de primera mano los cambios de las normatividades legales vigentes, y de los desarrollos tecnológicos o de conocimientos aplicados a esta área. • El área financiera le da particular atención al cumplimiento, diseño y control del presupuesto establecido para el normal funcionamiento de la organización; y es de esa manera como busca el ahorro y la optimización de los recursos financieros de la empresa. 		

Tabla 6. Proceso Financiero. Elaboración propia

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	OBJETIVOS DEL SUBPROCESO	SALIDAS	RESPONSABLE
• Todos los procesos	• Solicitudes de disponibilidad de recursos a contabilidad	- Financiero	Reconocer el estado financiero de la organización, a partir de los diferentes informes suministrados por cada una de las áreas y así mismo generar planes y estrategias para la corrección de	• Destinación de Recursos económicos	Gerente Asistente Administrativo. Asistente Contable.
• Plan estratégico	• Resultados de indicadores de satisfacción			• Plan financiero	Gerente Asistente Administrativo. Asistente Contable.
• Plan financiero • Presupuesto de ventas	• Registros históricos de ventas.			• Proyección de ventas.	Gerente Asistente Administrativo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de trámites y facturas. 		errores o falencias.		Asistente Contable.
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan financiero 			<ul style="list-style-type: none"> • Plan de pagos 	Gerente Asistente Administrativo. Asistente Contable.
<ul style="list-style-type: none"> • Contador • Asistente administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Asientos contables y registros y registros financieros de la comercializadora. 			<ul style="list-style-type: none"> • Informes de estado financiero. 	Asistente Administrativo. Asistente Contable.
	<ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros. • Registros de pagos. • Obligaciones Financieras (cuentas) 			<ul style="list-style-type: none"> • Estados financieros 	Asistente Administrativo. Asistente Contable.
PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL					
Objetivo			Responsable		Participan

<p>Generar políticas empresariales que permitan que la selección del personal que se adhiera a la empresa RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF sea la más justa, transparente y acorde a los requisitos establecidos para cada uno de los cargos de la organización.</p>	<p>Gerente Auxiliar Administrativo</p>	<p>Gerente Auxiliar Administrativo</p>
<p>Alcance</p>		
<p>Se desarrolla principalmente en el área de recursos humanos, mas trabaja de la mano con altos directivos de la organización</p>		
<p>Políticas de Operación</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad en el proceso de selección del personal. • El personal a ser contratado deberá presentar los exámenes de selección indicados por la dirección. • Recibir todos los documentos por parte de los aspirantes, revisarlos, evaluarlos, y aprobarlos para hacer la respectiva selección 		

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	OBJETIVOS DEL SUBPROCESO	SALIDAS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Departamento que solicite la vacante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de necesidades y requerimientos de la vacante solicitada. 	<p>Análisis y descripción del puesto de trabajo</p>	<p>Encontrar aspirantes que sean idóneos y reúnan todas las capacidades y requisitos que se necesitan para cada cargo de forma que se llegue a satisfacer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria 	<p>Gerente Asistente Administrativo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente. • Responsable por el departamento. • Asistente Administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas con requerimiento del puesto. 	<p>a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reclutamiento. - Preselección. - Selección. 		<ul style="list-style-type: none"> • Formatos diligenciados de fichas con requerimientos de la vacante, 	<p>Gerente Asistente Administrativo.</p>

			completamente los requerimientos exigidos por cada perfil de cada cargo.	previamente analizados.	
<ul style="list-style-type: none"> • Plan financiero • Presupuesto de ventas 	<ul style="list-style-type: none"> • Registros históricos de ventas. • Registro de trámites y facturas. 			<ul style="list-style-type: none"> • Proyección de ventas. 	Gerente Asistente Administrativo.
<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista previa a los candidatos seleccionados. 			<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los datos y calificación previa a la entrevista. 	Gerente Asistente Administrativo.
<ul style="list-style-type: none"> • Aspirante a la vacante 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos con referencias (personales y académicas). • Formatos diligenciados por el aspirante a la vacante 			<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los documentos entregados • Formulario de solicitud de empleo. 	Gerente Asistente Administrativo.

Tabla 7. Proceso Selección del Personal. Elaboración propia

CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO: Sistema de Gestión de Calidad.

OBJETIVO DEL PROCESO: Establecer procedimientos documentados que permitan el desarrollo integral del sistema de gestión de calidad de la empresa.

DEPENDENCIA: Gerente, Asistente Administrativo y Líder de cada proceso.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS APLICABLES
1	Planteamiento del direccionamiento estratégico de la organización, teniendo en cuenta los recursos necesarios para su normal desarrollo y puesto en consideración por parte del socio gestor.	• Gerente	Acta de reunión de la junta directiva.
2	Control, verificación y vigilancia de los requisitos a cumplir de los productos antes de ser despachados y entregados al cliente de manera que se pueda cumplir con las necesidades, expectativas y satisfacción del cliente.	• Gerente	Cartas y solicitudes de clientes. Copia de acta de la reunión y plan estratégico corporativo a archivo.
3	Proporcionar los recursos necesarios de personal, tecnología de instalaciones de manera que se garantice el buen funcionamiento de la comercializadora y la satisfacción de las necesidades del cliente.	• Gerente	Documentos de Gestión Empresarial.
4	Asumir la responsabilidad y dirección del sistema de gestión de la calidad, y su mejora continua, mediante su participación activa en todos los procesos.	• Gerente	Plan estratégico.
5	Realizar proyecciones con miras a expandir el mercado, mediante la firma de nuevos contratos y el desarrollo de nuevos proyectos servicios y productos por iniciativa propia u ofrecimiento verbal o por solicitud de empresas.	• Gerente • Vendedores	Cartas de solicitud.

6	Coordinar supervisar la elaboración y presentación, correcta y oportuna de los trámites legales a los que está obligada la comercializadora.	• Gerente	Plan corporativo.
---	--	-----------	-------------------

Tabla 8. Procedimiento sistema de gestión de calidad. Elaboración propia

PROCESO: Compras y pedidos

OBJETIVO DEL PROCESO: Describir las actividades necesarias para efectuar las compras.

DEPENDENCIA: Gerente, Asistente Administrativo y Líder de cada proceso.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS APLICABLES
1	Identificación de la necesidad de mercancías de los diferentes productos, para determinar los pedidos que se debe realizar a cada proveedor.	• Gerente Asistente Administrativo	Consolidado de Compras y Registros de Inventarios.
2	Realización de Pedidos	• Gerente	Consolidado de compras. Registro de inventarios. Factura de Compras.
3	Control, verificación y vigilancia de los requisitos a cumplir de los productos antes de ser recibidos y entregados de manera que se pueda cumplir con las necesidades, expectativas y satisfacción del cliente.	• Gerente	Registro de consolidados de productos no conforme. Registro de inventarios. Registro de entrada de productos (cantidad, tipo, proveedores, fecha, precio, hora)
4	Devolución de producto no conforme.	• Líder del proceso	Formato de devolución de mercancías.
5	Ingreso de pedido al sistema de mercancías e inventarios con el fin contar con disponibles de facturación.	• Asistente administrativo	Registros de Inventarios.

Tabla 9. Procedimiento Compras y pedidos. Elaboración propia

PROCESO: Pedidos y Comercialización.

OBJETIVO: Establecer un procedimiento documentado que describa las actividades necesarias para prestar el servicio y atención al cliente, que permita garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, mediante atención personalizada y productos de calidad.

DEPENDENCIA: Representante de ventas, supervisor, auxiliar administrativo y de facturación, auxiliar de bodega y logística, ayudante de bodega, entregador, conductor, gerencia.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS APLICABLES
1	Prestación adecuada y oportuna del servicio al cliente, realizando de acuerdo a las necesidades de mercancía que este requiere.	• Vendedor	Factura de ventas
2	Ofrecimiento de productos, presentación productos que se encuentran en existencia, definiendo sus características (precio unitario, sistema embalaje, promociones, etc.)	• Vendedor	Factura de venta o cotización
3	Consolidado de pedidos	• Vendedor	Cotizaciones
4	Análisis de informes de venta. Análisis del comportamiento de pedidos frente a las visitas.	• Asistente administrativo	Reporte del aplicativo de gestión empresarial
5	Separación de mercancías, se procede seleccionar las mercancías para el cargue, teniendo en cuenta las cantidades y presentaciones.	• Asistente administrativo	Inventarios
6	Cargue de la mercancía a los vehículos, y entrega de las mercancías a él entregador, para su correspondiente despacho	• Asistente administrativo	Inventarios

7	Entrega de pedidos a sistemas, (consolidados por vendedor y talonarios de pedidos)	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente administrativo 	Registros de ventas
---	--	--	---------------------

Tabla 10. Procedimiento Pedidos y Comercialización. Elaboración propia

PROCESO: Financiero.

OBJETIVO: Establecer un procedimiento documentado que describa en forma general las actividades necesarias para desarrollar el proceso financiero, con el fin de elaborar y organizar toda la información contable de la comercializadora y de los clientes de manera oportuna y eficaz.

DEPENDENCIA: Gerente, Asistente Administrativo.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS APLICABLES
1	Planeación de los gastos y compromisos legales de la comercializadora.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Contador 	Plan financiero
2	Asignación de los recursos para actividades de tipo legal y gastos de funcionamiento de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Contador 	Plan financiero
3	Proyección de ventas, se realiza basándose en registros históricos de ventas, de manera que se garantice el pago a los proveedores y el pago de las responsabilidades legales e impuestos de la comercializadora.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Contador 	Plan financiero
4	Realización de pagos de cualquier índole, previa autorización de la gerencia quien destinara los recursos monetarios para efectuarlos	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Contador 	Plan financiero
5	Realizar los registros contables y financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Asistente administrativo 	Plan financiero

		• Contador	
6	Control de pago a proveedores, gastos y pagos realizados. También seguimiento constante al pago puntual de los compromisos legales y obligaciones financieras de la comercializadora.	• Asistente administrativo	Plan financiero
7	Entrega de dineros a la gerencia, al terminar el cuadro de los vehículos el jefe de bodega entrega el total de dinero a la gerencia, junto con las facturas canceladas	• Gerente • Contador	Plan financiero

Tabla 11. Procedimiento Financiero. Elaboración propia

PROCESO: Selección de Personal

OBJETIVO: Se busca encontrar aspirantes que sean idóneos y reúnan todas las capacidades y requisitos que se necesitan para cada cargo de forma que se llegue a satisfacer completamente los requerimientos exigidos por cada perfil de cada cargo.

DEPENDENCIA: Gerente, Asistente Administrativo

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS APLICABLES
1	Definir necesidades y requerimientos de personal en determinadas áreas de la organización a partir de desvinculaciones o retiros voluntarios.	• Gerente • Asistente administrativo	Solicitudes de vinculación de nuevo personal.
2	Análisis de vacantes	• Gerente • Asistente administrativo	Formatos diligenciados de fichas con requerimientos de la vacante.
3	Realización y análisis de fichas con requerimientos con datos históricos sobre los	• Gerente	Registro de funciones de cargo

	cargos, funciones, experiencia, eventos o resultados e información general tomada de cada uno de los cargos existentes en la organización.	• Asistente administrativo	
4	Entrega de formato de solicitud de empleo a los aspirantes con el fin de conocer los datos generales del aspirante.	• Gerente • Asistente administrativo	Formatos diligenciados por el aspirante a la vacante.
5	Realización de entrevistas previas a los aspirantes	• Asistente administrativo	Registros de resultados de la entrevista previa.
6	Realización de entrevistas y aplicación de técnica elegida para la selección del personal idóneo para la vacante; en esta etapa se busca el acompañamiento de un profesional que posea mayor competencia.	• Asistente administrativo	Ficha individual de selección que proporciona el resultado de los test realizados.
7	Análisis de referencias (personales y académicas) y pasado laboral de los aspirantes	• Gerente	Formatos diligenciados por el aspirante a la vacante y resultados obtenidos de la comprobación de la información

12

Tabla 12. Procedimiento Selección del personal. Elaboración propia

¹² COFEIIN. (2009)). Manual de gestión de calidad. [En línea] [15 de marzo 2017] [Disponible en internet]. <
http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5040/658562S479_Anexo.pdf;jsessionid=FE420B921C20CD20A26C39F8DB30277F?sequence=2> (Pág. 8).

CONCLUSIONES

En el interés de conocer la situación actual de la EMPRESA RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF. En cuanto a la calidad de sus productos, servicios y el lograr diseñar un sistema de calidad en base en la norma ISO 9001 – 2015, se realizó una auditoria en las áreas que forman la empresa, cuya principal finalidad es lograr que se implemente el SGC para priorizar la calidad de los productos y servicios allí prestados y de las necesidades del cliente, garantizándole la adquisición de un producto y servicio de alta calidad.

Al realizar la evaluación del estado actual de la empresa, se pudo determinar al momento de hacer la auditoria observamos que no contaba apropiadamente con un Sistema de Gestión de Calidad en cada una de sus áreas analizadas, ya que se consideró que las tareas a realizar deben efectuarse con calidad.

Se logra obtener una opinión favorable por parte del gerente de la empresa, dando a conocer que el diseño del manual mejora cada una de las áreas, permitiendo una mayor organización y control en cada una de estas.

Mitiga el impacto que tienen los malos procesos aplicados a la calidad en la organización, apoyando así todo el proceso de toma de decisiones, puesto que la competencia en el mercado cada vez es más alta y se crea la necesidad de evolucionar junto con la sociedad.

RECOMENDACIONES

Con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta que en la empresa tomaron la decisión de implementarlo, se le recomienda a la EMPRESA RODAMIENTOS Y CORREAS INDUSTRIALES CF., que no dejen de mejorar la integración y el debido proceso de las actividades diarias para que se siga dando un resultado de mejoramiento en la calidad del servicio prestado.

Realizar constantes monitoreos para que al momento de que se presente algún inconveniente se logre detectar a tiempo y ofrecer los mejores servicios, para lograr satisfacer a los clientes más exigentes y lograr fidelizar nuevos compradores.

Desarrollar auditorias de gestión continuas que permitan validar y evaluar la calidad de los procesos y los servicios.

Que se tenga un compromiso entre los directivos de la empresa para mejorar día a día el sistema de calidad, ya que de ellos depende que los demás trabajadores de la empresa se motiven y contribuyan en la mejora y mantenimiento del mismo.

BIBLIOGRAFIA

ACCES GLOBAL. (2015). Interpretación ISO 9001:2015. [En línea] [23 de febrero 2017] [Disponible en internet]. <<http://www.accesoglobal.com.mx/archivosmios/NuevalSO90012015Interpretacion.pdf>> (Pág. 10).

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA. Descripción de actividades económicas (Código CIIU). [En línea] [9 de febrero 2017] [Disponible en internet]. <<http://linea.ccb.org.co/descripcionciiu/>>

COFEIIN. (2009)). Manual de gestión de calidad. [En línea] [15 de marzo 2017] [Disponible en internet]. <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5040/658562S479_Anexo.pdf;jsessionid=FE420B921C20CD20A26C39F8DB30277F?sequence=2> (Pág. 8).

EAE.ES, Definición, especificaciones y estructura de un manual de calidad. [En línea] [19 de octubre 2016] [Disponible en internet] < <http://retos-operaciones-logistica.eae.es/2014/11/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad.htm>>HELIX JARDINERIA, Manual de gestión de calidad. Disponible en internet < <http://retos-operaciones-logistica.eae.es/2014/11/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad.htm>>

HELIX JARDINERIA, Manual de gestión de calidad. [En línea] [19 de octubre 2016] [Disponible en internet] < <http://retos-operaciones-logistica.eae.es/2014/11/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad.htm>>

LUMINICENTRO. (2015). Manual de gestión de calidad. [En línea] [4 de marzo 2017] [Disponible en internet]. < http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5040/658562S479_Anexo.pdf;jsessionid=FE420B921C20CD20A26C39F8DB30277F?sequence=2> (Pág. 8).

MARTINEZ JAVIER. Norma ISO 9001:2015. [En línea] [19 de octubre 2016] [Disponible en internet] < <https://www.slideshare.net/HoracioJavierMartine1/resumen-propuesta-sistema-de-gestin-de-calidad-iso-90012015>>COFEIIN. (2009)). Manual de gestión de calidad. [En línea] [15 de marzo 2017] [Disponible en internet]. < <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5040/658562S47>>

9_Anexo.pdf;jsessionid=FE420B921C20CD20A26C39F8DB30277F?sequence=2> (Pág. 8).