



DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2008 EN EL ALMACÉN TODO REPUESTOS

La calidad, se ha convertido en un requisito indispensable para sobrevivir en un mercado altamente competitivo. Con este proyecto, se pretende igualmente medir, verificar, controlar y mejorar continuamente la calidad de los servicios, aplicando cuando sean necesarias las medidas correctivas y preventivas para lograrlo.

KELLY MARITZA PARRA HENAO
Diciembre de 2013



**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NORMA
ISO 9001:2008 EN EL ALMACÉN TODO REPUESTOS**

KELLY MARITZA PARRA HENAO

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA**

2013

**DOCUMENTACIÒN DEL SISTEMA DE GESTIÒN DE CALIDAD
NORMA ISO 9001:2008 EN EL ALMACÉN TODO REPUESTOS.**

KELLY MARITZA PARAA HENAO

**Proyecto presentado como requisito para optar el titulo de Ingeniera
Industrial**

Director

CARLOS ALBERTO BURITICA NOREÑA

Ingeniero Electricista

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

PEREIRA

2013

Nota de aceptación:

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Pereira, 2 diciembre 2013

DEDICATORIA

A mis padres, y mi tío por su
apoyo, entrega y amor
incondicional.

Gracias por apoyarme y
guiarme siempre por el
mejor camino.

AGRADECIMIENTOS

La autora expresa sus agradecimientos a:

Carlos Alberto Barítica Noreña, Ingeniero Electricista y Director del presente trabajo de grado por su apoyo incondicional y sus valiosas orientaciones.

Rubén Darío Torres, por darme la oportunidad de hacer mi trabajo de grado en el ALMACÉN TODO REPUESTOS, y por el apoyo recibido para desarrollar el presente trabajo.

Todo el personal de ALMACÉN TODO REPUESTOS, por su colaboración y disposición al momento de suministrar la información necesaria para documentar el sistema de gestión de la calidad.

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 EN EL ALMACÉN TODO REPUESTOS	2
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
TABLA DE CONTENIDO	7
LISTA DE FIGURAS	9
LISTA DE TABLAS	10
LISTA DE ANEXOS	11
RESUMEN	12
ABSTRAC	13
INTRODUCCIÓN	14
1. SITUACIÓN PROBLEMA.....	15
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
3. DELIMITACIÓN	17
4. OBJETIVOS	18
4.1 GENERAL	18
4.2 ESPECÍFICOS	18
5. JUSTIFICACIÓN	19

6.	MARCO REFERENCIAL.....	20
6.1	MARCO TEORICO	20
6.1.1	Antecedentes	20
6.1.2	Norma ISO	23
6.1.3.	Qué Ha Cambiado?	26
6.	MARCO CONCEPTUAL	29
6.1	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	29
6.2	ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	33
6.3	MARCO SITUACIONAL	39
7.	DISEÑO METODOLOGICO	41
7.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.	41
7.2	FASES DE LA INVESTIGACION	42
7.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
7.4	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	43
8.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	45
8.1	DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA	45
8.2	DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	46
8.3	PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD	46
8.4	PRESENTACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	47
8.5	PRESENTACION MANUAL DE FUNCIONES.....	48
9.	CONCLUSIONES.....	49
10.	RECOMENDACIONES	50
11.	BIBLIOGRAFIA	51

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 CADENA DE SUMINISTRO	27
FIGURA 2 MODELO DE ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	34
FIGURA 3 CICLO PHVA	35
FIGURA 4 LOGO DE LA EMPRESA TODO REPUESTOS	39

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	43
TABLA 2 MATRIZ DOFA	45
TABLA 3 DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	46

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A Manual de Calidad

ANEXO B Manual de Procedimientos

ANEXO C Manual de Funciones

ANEXO D Formatos

RESUMEN

La calidad, se ha convertido en un requisito indispensable para sobrevivir en un mercado altamente competitivo. Por consiguiente toda empresa que desee permanecer en el mercado debe dar garantía de calidad y confiabilidad de los productos y/o servicios que se le ofrece a los clientes usando como medio estratégico para alcanzar sus metas y los objetivos basándose en un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2008.

Este proyecto tiene como fin, estructurar un sistema de gestión de calidad en ALMACÉN TODO REPUESTOS, basados en los lineamientos de la norma ISO 9001:2008, cumpliendo con todos sus requisitos a través de la documentación de los elementos 4. Sistema de Gestión de la Calidad, 5. Responsabilidad de la Dirección, 6. Gestión de los Recursos, 7. Realización del Producto, 8. Medición, análisis y mejora.

Con este proyecto, se pretende igualmente medir, verificar, controlar y mejorar continuamente la calidad de los servicios, aplicando cuando sean necesarias las medidas correctivas y preventivas para lograrlo. Esta documentación es un medio para que la empresa alcance las metas y los objetivos propuestos, basados en una mejora de calidad y mejoramiento continuo de los productos lo cual le puede garantizar su competitividad y permanencia en el mercado.

ABSTRAC

Quality has become an essential requirement to survive in a very high competitive market; consequently every company that hopes to be permanent in the market, should give guarantee of quality and reliability of the products or services offered as an strategy to rich goals, using a quality system based on the rules of ISO 9001:2008.

The target of this project is to fin the structure of a quality system in the company a

Alpaca “Todo Respuestos” based on the procedures of ISO 9001:2008, keeping the requirements through the correspondent documentation of the elements 4. Quality system procedures, 5. Direction responsibilities, 6. Resources procedures, 7. Product realization, 8. Measurements, analysis and improvement.

According to this project, we pretend to measure, control and improve constantly the quality of the services offered, even applying when it’s necessary the right and preventative procedures to obtain them. This way is an alternative for the company to gain to proposal goals in a culture of quality and continuous improvement which guaranty competitiveness and continuance in the market.

INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión de calidad del **ALMACÉN TODO REPUESTOS DE SANTA ROSA DE CABAL**, tiene un enfoque basado en los procesos que busca mejorar continuamente las actividades del ALMACÉN y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Este modelo se rige por los requisitos del cliente y principalmente por su nivel de satisfacción y por los indicadores de gestión que se manejen en cada proceso.

El Manual de calidad se compone de ocho numerales según la norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad.

El presente trabajo contiene la documentación del sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 realizado en el ALMACÉN TODO REPUESTOS.

Se presenta el manual de calidad el cual contiene la reseña histórica, la misión, visión, política y objetivos de calidad, procedimientos documentados, planes de calidad entre otros.

Igualmente se elaboró el manual de funciones de la empresa, con el fin de especificar los cargos existentes en la empresa, funciones, responsabilidades, requisitos, el cual es una herramienta fundamental en la evaluación de los cargos, en la mejora de procedimientos, en el proceso de selección e inducción de personal.

A través de esta documentación, la empresa busca obtener grandes beneficios, como el mejoramiento de los productos, el mejoramiento de los servicios ofrecidos, la satisfacción permanente de los clientes internos y externos, dar evidencia de calidad y mejoramiento continuo en los servicios ofrecidos.

1. SITUACIÓN PROBLEMA

El **ALMACÉN TODO REPUESTOS**, no contaba con ninguna documentación escrita para garantizar la calidad del servicio que ofrece, ni manual de funciones, ni formatos para llevar un control efectivo de sus actividades (Control de Documentos, Control de Registros, Revisión por la Dirección, Acciones Preventivas y Correctivas, Control de Productos no Conformes, Auditorías Internas) lo que puede incidir finalmente en la calidad de los servicios.

Debido a esto, la alta gerencia del **ALMACÉN TODO REPUESTOS**, ha centrado su interés en lograr una calidad integral de los productos que ofrece, satisfacer a sus clientes internos, brindar un excelente servicio, conservar a los clientes actuales y conseguir nuevos clientes garantizando confianza de los mismos.

Para cumplir con los objetivos y metas propuestos anteriormente, la alta gerencia se ha comprometido y dará los recursos necesarios para el desarrollo e implementación un Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008. Para finalmente garantizar la calidad de los servicios que ofrece.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Qué tan importante es para el Almacén TODO REPUESTOS implementar un manual de calidad que mejore el funcionamiento interno, cumpliendo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008?

Sistematización del Problema:

☞ ¿Cuál es la metodología para implementar manual de calidad en el Almacén Todo Repuestos?

☞ ¿Qué procesos se deben documentar para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad?

☞ ¿Qué política y objetivos de calidad guiarán el sistema de gestión de calidad en el ALMACÉN TODO REPUESTOS?

☞ ¿Cuál es el compromiso de la alta dirección con respecto a la documentación, implementación, y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad?

☞ ¿Qué beneficios traerá al propietario la implementación del manual de calidad?

3. DELIMITACIÓN

El proyecto se realizó en el ALMACÉN TODO REPUESTOS, empresa localizada en el municipio de Santa Rosa de Cabal (Risaralda), Calle 16 No. 11-52.

Esta es una empresa privada, que comercializa productos y cuenta con la venta de repuestos y accesorios para todo tipo de automotores.

El desarrollo del proyecto tuvo una duración de 6 meses, durante los cuales se elaboró la documentación del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requerimientos de la norma ISO 9001: 2008, brindando así la garantía de calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Para cumplir con el proyecto, fue necesaria la aplicación de los conocimientos adquiridos en el estudio de la carrera Ingeniería Industrial. Específicamente las siguientes áreas:

- Control total de la Calidad.
- Administración General.
- Seminario de Investigación.

4. OBJETIVOS

4.1 GENERAL

Identificar y desarrollar la documentación necesaria para implementar un manual de calidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 que mejore el funcionamiento interno del **ALMACÉN TODO REPUESTOS** de Santa Rosa de Cabal en un tiempo aproximado de 6 meses, contribuyéndole al propietario que todas las actividades del Almacén estén documentadas (misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, procesos, procedimientos) e incrementar las ventas y mejorar la satisfacción de los cliente.

4.2 ESPECÍFICOS

- ⇒ Realizar el direccionamiento estratégico de la empresa, definiendo Misión, Visión, Política Y Objetivos de Calidad.
- ⇒ Establecer los procesos fundamentales para el sistema de gestión de la calidad.
- ⇒ Comprometer a la alta dirección de la empresa con el desarrollo del sistema de gestión de calidad.
- ⇒ Determinar los recursos necesarios para alcanzar y mantener el sistema de gestión de calidad.
- ⇒ Planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación y realización del servicio.
- ⇒ Implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora en la empresa.

5. JUSTIFICACIÓN

El tener un sistema de gestión de la calidad, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 es muy importante para el **ALMACÉN TODO REPUESTOS** ya que es un medio para alcanzar las metas y objetivos propuestos por la alta gerencia, el resultado permite mejorar el funcionamiento interno y externo del **ALMACÉN TODO REPUESTOS** pretendiendo aumentar la satisfacción de los requisitos de los clientes, conocer nuevos mercados, y brindar confianza de los productos que van adquirir, basados en una cultura organizacional fundamentada en la calidad y el mejoramiento continuo.

Para garantizar el éxito en el desarrollo e implementación del Sistema de gestión de calidad, lo más importante es que todo el equipo humano que conforma el **ALMACÉN TODO REPUESTOS**, sean conscientes de su importancia y tenga conocimiento del Manual de Calidad, para que adquieran un compromiso y sean entes activos aportando ideas, a demás que sientan que la norma beneficia tanto a los clientes internos como externos, lo cual se verá reflejado en la imagen de la empresa frente a la competencia. El desarrollo e implementación de la norma es un trabajo de todos en beneficio de todos. Se trata de una meta en equipo cuyo alcance aplica a todos los niveles del almacén.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO TEÓRICO

6.1.1 Antecedentes

La idea de la calidad no es un invento reciente y ha estado presente por cientos y miles de años. Desde los comienzos de la humanidad el concepto de calidad es antiguo como el comercio, el cual comenzó tan pronto como el hombre estuvo en capacidad de producir bienes en exceso, los cuales podían ser ofrecidos en trueque por otros productos deseados. La perspectiva de calidad se enfocó inicialmente en la conformidad del producto más que en cualquier otra cosa. Los primeros indicios sobre la calidad y normalización se conocen sobre el “Ejército Terracotta”¹ (Terracotta Army), un gran número de figuras de arcilla compuesto por soldados a pie y a caballo que fueron enterrados junto a los antiguos emperadores chinos, y sirvieron también para premiar a los mejores guerreros. La fabricación de cada estatuilla fue elaborada por un artesano diferente y que cada una llevaba el emblema del fabricante. Eso permitió la identificación y castigo del artesano que fallara con el cumplimiento de los requisitos del emperador. El castigo, que fue severo, se castigaba con la muerte al artesano que se equivocara en el estándar de la fabricación, esto sirvió como lección de que siempre es mejor hacer las cosas bien desde la primera vez y siempre con un mismo estándar.

El primer manual de calidad o norma para sistema de calidad, se evidenció miles de años antes de Cristo, el Egipto antiguo vió la introducción de “El libro de la Muerte”² que puede ser considerado como el primer sistema de calidad documentado sobre la tierra. Este libro contenía procedimientos detallados que debían seguir con el fin de preparar el cuerpo y el alma para la vida después de la muerte. El descubrimiento de la tumba de Tutankhamón, y en otras tumbas, mostraron que estos procedimientos fueron estrictamente seguidos y la condición de varias momias, prueban la efectividad del sistema de aseguramiento de la calidad.

Hacia el siglo XI se introdujeron sellos de calidad para los productos elaborados con plata y oro por artesanos, con el fin de identificar el contenido de los metales preciosos en la aleación.

Desde la edad media, el objetivo de los artesanos calificados fue implementar la calidad en los productos. La calidad de los productos elaborados marcaba la diferencia del valor, la cual fue mantenida a través de

¹ <http://www.sigweb.cl/biblioteca/HistoriaCalidad.pdf>

² Idem.

los años, gracias a la imposición de un largo y riguroso proceso de aprendizaje a quienes deseaban hacerse maestros en la fabricación. Los artesanos se organizaron en gremios monopolísticos para asegurar un alto nivel de calidad del producto, logrando optimizar las habilidades a través de la fabricación y el comercio.

La Revolución Industrial, con la implementación de la máquina de vapor, llevó a la decadencia negocios de artesanos, que no fueron capaces de competir con la producción masiva y en serie que se hacía en fábricas que empleaban cantidad de personas y modernos métodos mecanizados de producción. Las fábricas requerían nuevas formas de manejo y una nueva estructura organizativa que involucra a trabajadores, supervisores, capataces, administradores y en general a todo el personal, se tenía personal para cada una de las funciones de administrador, vendedor, comprador y trabajador. La administración introducida por Taylor promovió la operación mecánica para aumentar el volumen de producción a través de la fabricación masiva (conocida también como producción en cadena), donde los trabajadores fueron divididos en etapas individuales volviéndolos personal especializados. El Taylorismo condujo a la desaparición de la artesanía, y de ahí en adelante la calidad del producto dependió de la inspección.

Para la época de la revolución industrial, se desarrollo fuertemente la industria textil, los ferrocarriles, los vinos, la industria militar.

La gran demanda de armamentos y municiones que se generó durante la Primera Guerra Mundial requirió un mayor volumen de producción. Con frecuencia se abusó de la oportunidad y los resultados con provisiones de inferior calidad, se pagó con la muerte de soldados al no servir la munición a la hora de atacar, las fallas en calidad del armamento, se mostró tristemente con los resultados fatales. La calidad se fue convirtiendo en un asunto apremiante. Sin embargo no se había hecho mucho hasta 1931, cuando W.A. Stewart de laboratorios Bell, publicó su "Control Económico De Calidad Del Producto Fabricado". Este fijó definiciones precisas sobre el control de calidad y le dio bases más fuertes a la teoría de Taylor.

Para la Segunda Guerra Mundial, vió una vez más un gran incremento en los volúmenes de producción, pero se pensó en la inspección total del armamento antes de salir de la fábrica e ir a la guerra. Fue entonces en los Estados Unidos de América donde se intentó nuevamente el enfoque sistemático de aseguramiento de calidad con la introducción de las normas militares MIL-Q-9858, especificación de los sistemas de calidad y MIL-I-45208, requisito de sistemas de inspección .La totalidad de los esfuerzos americanos en el campo de la calidad tuvo efectos profundos y duraderos durante el tiempo restante. Las normas militares fueron adoptadas por la OTAN como publicaciones aliadas para el aseguramiento de la calidad y adicionadas al

desarrollo del aseguramiento de calidad en el mundo de occidental. La Junta de Producción de Guerra, entrenó miles de especialistas en calidad, este tipo de inspección ayudo a que los productos que se sacaban en las fábricas se vendían buenos, pero los costos de la mala calidad los absorbía el empresario, trasladándolos al cliente. Ellos se convirtieron en el núcleo y fundadores de la Sociedad Americana para el Control de Calidad, que tomó parte activa en la promoción del concepto de aseguramiento de calidad.

Los británicos paralelamente desarrollaron normas de calidad, pero basados en el trabajo con los proveedores y crearon la BS-5750

A comienzos de la década de los cuarenta y los cincuenta, se visualizó un rápido desarrollo de los conceptos de calidad, y emergieron famosos gurús con sus teorías, tales como Deming, Juran, Crosby, en Norteamérica y Shingo, Taguchi e Ishikawa, en el Japón.

Los resultados catastróficos de la Segunda Guerra para los Japoneses, marco en la historia del mundo la forma de cooperación, por parte de los causantes de los daños y fue como los Americanos e Ingleses ayudaron a salir de la destrucción total a los Orientales, con las fábricas que instalaron, y la ayuda tecnológica que les dieron.

Para los años de 1960 los Japoneses eran los mayores productores de juguetes, electrodomésticos, entre otras mercancías, las cuales exportaron al mundo, sin embargo no era de la mejor calidad, la contribución japonesa a la revolución del pensamiento en calidad no puede ser sobrestimada. Después de los años de 1960, Japón reorientó su deseo de expansión y logró metas económicas. Inicialmente, cuando los productos japoneses comenzaron a fluir hacia los mercados occidentales, éstos se distinguían por su pobre calidad. Superar esta dificultad requirió un mejoramiento de calidad, y en el marco del Plan Americano de Ayuda Económica para el Japón, los gurús americanos tales como Deming y Juran, participaron en el desarrollo de un profundo enfoque de calidad en el Japón. Sus teorías crearon las bases para el trabajo de innovadores japoneses (Shingo, Taguchi, Ishikawa y otros). El trabajo de Ishikawa sobre los círculos de calidad, el control estadístico de calidad (CEC), fue un agente para alcanzar la calidad en la producción en Japón. Rápidamente los japoneses reconocieron la importancia de la calidad en la administración y llegaron más allá de la calidad en la producción. Ellos fijaron estrategias que ahora forman las bases del pensamiento en calidad y los esfuerzos internacionales en este campo. Los principios básicos fueron:

Los altos ejecutivos y todos los empleados, deben encargarse de la aplicación de la gestión de calidad, y su compromiso hacia la calidad constituye la piedra angular del sistema.

El personal de la empresa debe ser entrenado y capacitado en gestión de calidad.

La calidad debe ser visto como un proceso continuo.

La participación de la fuerza de trabajo en el mejoramiento de calidad, es fundamental.

Los japoneses fueron los primeros en cambiar su interés comercial de competencia en productividad y precio por la calidad competitiva y concepto del servicio. Su revolución de calidad les permitió ganar el reto y los condujo a una expansión explosiva de sus exportaciones y ser denominado el tiempo del “Milagro Japonés” por pasar de ser los mayores productores de la mala calidad, a ser los mejores del mundo después de los años 1975.

El éxito y la reputación de la excelente calidad actual de los productos japoneses fijaron el punto de referencia para las industrias occidentales y el mundo entero, los cuales tuvieron que adoptar métodos de gestión de calidad. El Occidente tuvo que aceptar que ya no era el profesor y necesitaba aprender de esta historia exitosa.

Para el año de 1980 el Modelo Oriental de calidad, sirvió de ejemplo para aplicar en los procesos productivos y de servicio del resto del mundo, siendo su teoría objeto de estudio.

6.1.2 Norma ISO³

La Organización Internacional de Estándares ISO fundada en el año 1906, es la Federación Mundial de Cuerpos De Normalización Nacionales que agrupa unos 147 países.

El origen etimológico de la palabra ISO viene de la palabra Griega ISOS que significa igual y es el lenguaje apropiado que se utiliza en el mundo como identificación de equivalente o igualdad, de este se deriva su misión como la de promover el desarrollo de la Normalización en el mundo, Esta organización internacional tiene la función principal de ayudar al fomento y desarrollo de la normalización, contribuye eficazmente para facilitar el intercambio mundial de los productos y servicios de todos los países, sus normas se aplican a la actividad industrial, comercial y científica.

La ISO está conformada por tres tipos de miembros, el primero es el organismo miembro y es el cuerpo Nacional único representativo de cada país, y uno solo admitido que tiene derecho a votación y a todos los derechos

³ ICONTEC. Manual Para Las Pequeñas Empresas. Guía Sobre La Norma ISO 9001:2000 Y 9001:2008. Bogotá: 2001. p. 9-10.

plenos, como en nuestro caso es el Instituto de Normas Técnicas “ICONTEC”, este primer tipo recibe en nombre de MIEMBRO-P.

El segundo miembro, lo conforman instituciones Nacionales que trabajan en actividades que requieren del informe de normas, no trabajan en políticas ni desarrollo de normalización Técnica, a estos se les conoce como MIEMBROS.

El tercer tipo de miembro, son aquellos países con economías muy pequeñas, pagan honorarios bajos, pero reciben toda la información del trabajo de normalización técnica Internacional, estos se denominan MIEMBRO SUSCRIPTOR.

Como opera la ISO⁴

El desarrollo de normas ISO tiene sus fundamentos en tres aspectos que la hacen un organismo confiable para todos y por ende las normas que se desarrollan pueden ser aplicables en cualquier lugar ya que en su desarrollo participan todos los miembros activamente. Es decir, la ISO se basa para el desarrollo de normas en la democracia, la voluntad y el consenso.

- **Democracia:** Cada miembro la ISO tiene el derecho a participar en el desarrollo de cualquier norma que a su juicio es importante para el desarrollo de su país. No importa cuál sea el tamaño o la fuerza de esa economía, cada miembro que participe en la norma ISO tiene un voto. Cada país está en condiciones de igualdad para influir en la dirección de trabajo de la ISO a nivel estratégico, así como el contenido técnico de sus normas individuales.

- **Voluntad:** Las normas ISO son voluntarias. Como una organización no gubernamental, la ISO no tiene autoridad legal para hacer cumplir la aplicación de sus normas. ISO no regula ni legisla. Sin embargo, los países pueden decidir la adopción de las normas ISO, principalmente las relacionadas con la salud, la seguridad o el medio ambiente, como los reglamentos o referirse a ellos en la legislación, para los que proporcionan una base técnica.

- **Consenso:** Las normas ISO se basan en un consenso internacional entre los expertos en la materia. El consenso, como la tecnología, que evoluciona y la ISO tiene en cuenta tanto la tecnología en evolución y de los intereses de la evolución, al exigir una revisión periódica de sus normas por lo menos cada cinco años para decidir si se deben mantener, actualizar o retirar. De esta manera, las normas ISO conservan su posición como el estado de la técnica.

⁴ Idem.

Revisión de las normas internacionales.

Todas las normas Internacionales son revisadas como mínimo cada cinco años por los comités y subcomités técnicos Nacionales responsables, y estos, con los miembros P deciden si la norma debe ser confirmada, revisada, o retirada.

En cuanto a la norma ISO-9000 se establecieron bajo los protocolos ISO, con revisión cada cinco años, a través del comité técnico ISO/TC 176 y el grupo de trabajo WG 18 quien realizó las encuestas necesarias para la ratificación, modificación, o eliminación de las normas.

La primera versión de la norma ISO-9000 fue publicada en el año de 1987, y se esperaba que la segunda versión, se debiera haber publicado en el año de 1992, pero solo hasta el año de 1994 se realizó. La nueva versión del ISO-9000 año 2000 está vigente desde el primero de Enero año 2001, pero debió ser publicada en el año 1999 y sus antecedentes fueron los siguientes:

FASE 1

En el desarrollo de esta fase se incluyeron todos los procesos de los grupos de trabajo a nivel Nacional, con base a las encuestas realizadas a empresarios que contaban con certificación, o los que estaban en el proceso de certificación, esto termino en el año de 1998 y principios de 1999, posteriormente los comités técnicos pasaron el primer proyecto para comentarios llamado el CD1 y el segundo proyecto CD2 finalizando el año 1999, con los comentarios anteriores y discusiones se paso a el proyecto de la nueva norma Internacional a partir de Noviembre de 1999, en donde los miembros P ya realizaron votaciones y se emitió el documento DIS (Delecte International Stándar), para revisión y comentarios de todos los grupos, de los comités y subcomités técnicos de las regiones, para final de Septiembre del año 2000 se publicó el documento FDIS(Fine Delette International Estándar), del cual se obtendría el documento definitivo ISO-9000 que se publicó con vigencia a partir de Enero del año 2001.

FASE 2

Es el período de transición de las entidades que ya tienen las ISO-9000 del año de 1994 o que se encuentran en el período de alcanzar la certificación, para lo cual se emitió la siguiente normativa, por parte del International Accreditation Fórum –IAF- y el comité de ISO/CASCO (Comité para la evaluación de la conformidad).

Usuarios que ya tienen ISO-9001, 9002, 9003, 9004 de la vigencia del año de 1994 y que su certificado está próximo a ser renovado, tienen plazo

hasta Septiembre 30 del año 2004 para cambiar su certificado a la norma de vigencia año 2000 .

Para usuarios que están en el proceso de presentar su documentación para certificación con la norma ISO de versión año 1994, tenían plazo hasta el 30 de Marzo de este año, para solicitar ante las entidades certificadoras que reciban su documentación para revisión, y hasta Septiembre 30 del año 2001 tienen plazo para hacer las auditorías de certificación, y solo se entregarán certificados ISO 9001, 9002, 9003 hasta el 31 de Diciembre de este año, si no lo alcanzan, ya deben adecuar su documentación a la nueva versión del año 2000.

Esta tercera edición de la norma ISO 9001 anula y reemplaza la segunda edición (ISO 9001:1994), así como a las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. Esta constituye la revisión técnica de estos documentos. Esta edición de la Norma ISO 9001 incorpora un título revisado, en el cual ya no se incluye el término "Aseguramiento de la Calidad". De esta forma se destaca el hecho de que los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en esta edición de la Norma ISO 9001, además del aseguramiento de la calidad del producto pretenden también aumentar la satisfacción del cliente.

6.1.3. Qué Ha Cambiado?

Entre los principales cambios que se han realizado en la norma ISO 9001:2000 (en comparación con la versión de 1994) y la norma ISO 9001:2008 (en comparación con la versión 2000) se encuentran:

- ☒ Una estructura totalmente nueva, que ya no emplea los llamados 20 elementos, sino que ahora sigue un enfoque basado en procesos, el cual se ajusta más a la forma en que la mayoría de empresas funcionan.

- ☒ Una comprensión más clara en cuanto a que la fabricación de productos conformes y/o la prestación de servicios conformes se encuentra incluida en el sistema de gestión de la calidad y hace parte de él.

- ☒ Ahora solo hay una norma de Requisitos del Sistema De Gestión, es decir la ISO 9001; a diferencia del pasado cuando había tres normas, es decir: ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003.

- ☒ Un uso más lógico de la terminología, especialmente en la descripción de la cadena de suministro y el uso de los términos:

Figura 1 Cadena de Suministro



☒ Un vínculo claro entre el sistema de gestión de la calidad y el suministro de productos y/o servicios conformes.

☒ Una mayor orientación hacia la interacción entre la organización y el cliente, antes durante y después de la entrega del producto y/o servicio.

☒ La necesidad de vincular las diferentes actividades de revisión y evaluación para garantizar que el sistema de gestión de la calidad se mejore continuamente.

☒ Mayor compatibilidad con las normas de Sistema de Gestión Ambiental ISO 14000.

☒ La necesidad de garantizar que la gente sea competente para realizar su trabajo.

☒ Un giro en el énfasis de la versión 2000 la cual exige ahora a su organización asumir la responsabilidad de identificar y desarrollar los procedimientos que su empresa necesita⁵.

☒ La nueva norma ISO 9001, en versión 2008, no incorpora nuevos requisitos, sino cambios para aclarar los requisitos ya existentes en la Norma ISO 9001, de la versión 2000, así como para mejorar la compatibilidad con la Norma ISO 14001:2004 :

☒ Se ha incluido el término “legal” en la documentación del sistema de gestión,

☒ Se ha sustituido “identificar” los procesos por “determinar los procesos” en la documentación del sistema de gestión.

☒ Dentro de los procesos necesarios, se han determinado los correspondientes a la Dirección y al Análisis y la Mejora.

⁵ ICONTEC. Manual Para Las Pequeñas Empresas. Guía Sobre La Norma ISO 9001:2000 Y 9001:2008. Bogotá: 2001. p. 9-10.

☒ Se ha definido el tipo y grado de control sobre los procesos subcontratados externamente,

☒ Los documentos de origen externo que controla la organización, son los necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de calidad.

☒ El procedimiento de gestión de la documentación, especifica la localización, acceso y retención de los registros.

☒ El representante de la Dirección es un miembro de la Dirección de la Organización.

☒ Se asegura la competencia de todo el personal que afecta a la conformidad con los requisitos del producto.

☒ sistemas de la información, ambiente de trabajo, medición.

6. MARCO CONCEPTUAL

6.1 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

El Sistema De Gestión de Calidad es la forma como la organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad, en términos generales nos ayuda a organizar la estructura organizacional como la mejora de los productos, servicios y procesos de la organización, y también a dar cumplimiento a los requisitos del cliente, para así poder mejorar su satisfacción.

Una de las herramientas que nos brinda la gestión de calidad es el **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD** siendo un factor relevante para el control y desempeño de una organización nos brinda estrategias que nos faciliten planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos y procedimientos dentro de una organización.

El manual de gestión de calidad es un documento en el cual la organización establece dar cumplimiento a unas normas (por ejemplo ISO 9001:2008) donde se especifica la Misión, la Visión, Política de Calidad, Procesos y Procedimientos. En la cual nos menciona con claridad que hace la organización para lograr los objetivos mediante el manual de calidad.

Un **SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD** sirve para administrar mejor los recursos de la organización con el fin de lograr 2 cosas:

- Aumentar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de requisitos en los productos y servicios y de la mejora continua.
- Aumentar la satisfacción de otras partes interesadas a través del cumplimiento de objetivos y políticas de calidad y otros requisitos aplicables (leyes, reglamentos, etc.)

El sistema de gestión de la calidad tiene como eje central la mejora continua. La mejora continua se considera importante porque si no se están haciendo mejoras, usted estará perdiendo terreno frente a la competencia. La

norma adopta un método holístico que comienza con discusiones iniciales con el cliente potencial, avanza con la entrega total del producto y/o servicio y luego continua con el seguimiento de la satisfacción del cliente.⁶

PRINCIPIOS DE GESTION DE LA CALIDAD

Principio 1 - Enfoque al Cliente.

Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Beneficios claves:

- ✓ Aumento de los ingresos y conocer nuevos mercado, como beneficios aumento de los ingresos.
- ✓ Mejora en la fidelidad del cliente, lo cual conlleva que el mismo siga confiando en la empresa y que dé buenas referencias de la misma.

Principio 2 - Liderazgo.

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

Beneficios Claves:

- ✓ El personal entenderá y estará motivado, enfocado y orientado hacia los objetivos y metas de la organización.
- ✓ Las actividades son evaluadas, dirigidas y controladas.
- ✓ El líder escucha y tiene en cuenta las opiniones de su personal de trabajo.

⁶ <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/1260/1153>

Principio 3 - Participación del Personal.

El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Beneficios claves:

- ✓ Un personal motivado, involucrado y comprometido.
- ✓ El personal se sentirá valorado por su trabajo.

Principio 4 - Enfoque basado en Procesos.

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Beneficios claves:

- ✓ Capacidad para reducir los costes y acortar los ciclos de tiempo a través del uso efectivo de recursos.
- ✓ Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- ✓ Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.

Principio 5 - Enfoque en Sistemas para la Gestión.

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

Beneficios claves:

- ✓ Conocer las relaciones existentes entre los distintos procesos del sistema.
- ✓ alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz y eficiente.
- ✓ Mejorar continuamente el sistema empleando indicadores de medición para su evaluación.

Principio 6 - Mejora Continua.

La mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.

Beneficios claves:

- ✓ A través de la Mejora Continua, el Personal Mejora el Rendimiento de la Organización.
- ✓ Disponibilidad para Reaccionar Rápidamente ante las Oportunidades.

Principio 7- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

Beneficios claves:

- ✓ Decisiones informadas.
- ✓ La capacidad de demostrar la efectividad de decisiones anteriores a través de la referencia a hechos reales.

- ✓ La capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones.

Principio 8- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Beneficios claves:

- ✓ Incrementa la capacidad de crear valor para ambas partes.
- ✓ Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta y acordada a un mercado cambiante.
- ✓ Optimización de costes y recursos.

6.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Partiendo de la satisfacción del cliente, la norma ISO 9001.2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos mediante la implementación de un modelo de mejora continua (eficacia) orientando a la búsqueda del cumplimiento de los requisitos de los clientes.

Para definir la eficacia de una organización enfocada en procesos, esta debe establecer una metodología de trabajo en donde confluyan una serie de actividades que busquen un fin común permitiendo que los recursos de entrada se transformen resultados. Una vez identificados los procesos claves se debe comprobar que existe una interacción de los mismos, de esta manera se demuestra una adecuación de gestión de los recursos enfocada a cumplir con los objetivos planteados y el control continuo de la producción y/o servicios.

El modelo de gestión basado en procesos garantiza que toda la organización comprende y da cumplimiento a los requisitos del cliente; identifica la capacidad para trabajar con procesos que aporten valor a la producción o servicio; trabajan bajo el esquema de indicadores de desempeño que demuestran la eficacia de los procesos y la demuestran la implementación permanente de la mejora continua.

La aplicación de la metodología PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) resulta ser una herramienta significativa para el control de los procesos PHVA, la planificación puede darse mediante el establecimiento de objetivos cuantificables y políticas organizacionales, el hacer, consiste en identificar e implementar los procesos o actividades necesarias que permitan alcanzar lo planeado, la verificación se considera como método evaluativo del cumplimiento de la planeación, mientras que el actuar será la implementación de acciones encaminadas a la mejora del desempeño de los procesos y actividades

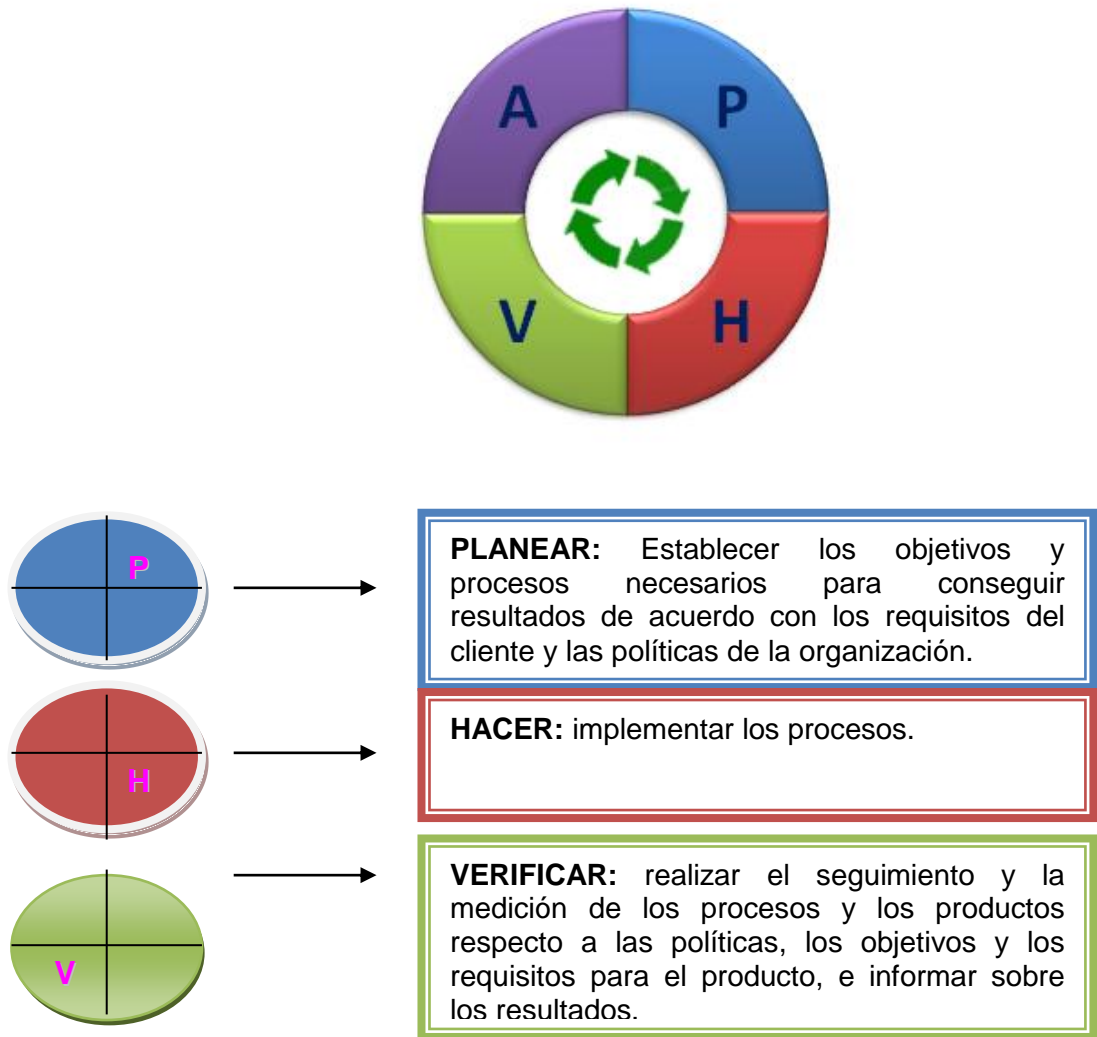
En la **Figura 2** se muestra el modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos, además se ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos⁷.

El modelo mostrado en la **Figura 2** cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional.

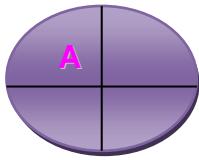
Figura 2 Modelo de Enfoque basado en Procesos



Figura 3 Ciclo PHVA



<http://guajiros.udea.edu.co/fnsp/cvsp/Practica%20procesos/Metodologias%20procesos/CicloPHVA.pdf>



ACTUAR: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

ORGANIZACIÓN

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

CALIDAD

Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes o de otras partes interesadas.

GESTIÓN TOTAL DE LA CALIDAD

El enfoque gerencial de una organización, centrado en la calidad, basado en la participación de todos sus miembros y buscando el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente y los beneficios para los miembros de la organización y para la sociedad.

Hay tres elementos o suposiciones básicas sobre las cuales está basado el concepto.

Nadie dentro de la organización está excluido y todos participan en la implementación de la calidad y tiene un impacto en la percepción de calidad por parte del cliente, apreciación por la sociedad.

✍ No solamente el cliente externo necesita ser satisfecho, sino también el cliente interno.

✍ La apreciación de la organización por la sociedad puede y frecuentemente juega un papel importante, asegurando el éxito del negocio.

MANUAL DE CALIDAD

Especifica la política de calidad de la empresa y describe el sistema de calidad de una organización. Documento de trabajo de circulación controlada que resume las políticas, Misión, Visión, Organigrama, funciones relacionadas con la calidad y nivel de responsabilidades competente, enuncia los procedimientos e instrucciones de trabajo de una empresa.

El fin del mismo se puede resumir en varios puntos:

- ❖ Única referencia oficial.
- ❖ Unifica comportamientos divisionales y operativos.
- ❖ Clasifica la estructura de responsabilidades.
- ❖ Es un instrumento para la Formación y la Planificación de la Calidad.
- ❖ Es la base de referencia para auditar el Sistema de Calidad

MANUAL DE FUNCIONES

Documento que forma parte de la documentación de la norma ISO 9000. Posee la información sobre la descripción de cargos en forma abreviada y sintética. Contiene la identificación del cargo, la descripción de funciones: (permanentes, periódicas, y ocasionales), requisitos del cargo: (conocimientos y experiencias, competencias, y responsabilidades), entorno del cargo y condiciones de trabajo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Es una sección del manual de calidad que resume los flujos gramas y la descripción literaria de los procedimientos que debe seguir un empleado de una empresa.

CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Es el reconocimiento formal que otros hacen de su sistema de gestión de la calidad. En algunos países, los sistemas de gestión de la calidad certificados se consideran registrados y el termino “registro” se emplea en lugar de certificación.

La certificación / registro no es un requisito obligatorio para implementar la norma ISO 9001, pero puede exigírselo alguno de sus clientes. Su decisión en cuanto a la certificación / registro puede estar influenciada por sus competidores o por requisitos reglamentarios o estatutarios.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Todas las actividades planificadas y sistemáticas implementadas dentro del sistema de calidad, y evidenciadas como necesarias para dar adecuada confianza de que una entidad cumplirá los requisitos de calidad.

PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DE LA CALIDAD

La Planificación Estratégica de la Calidad es el proceso por el cual una empresa define su razón de ser en el mercado, su estado deseado en el futuro y desarrolla los objetivos y las acciones concretas para llegar a alcanzar el estado deseado. Se refiere, en esencia, al proceso de preparación necesario para alcanzar los objetivos de la calidad.

La Planificación Estratégica requiere una participación considerable del equipo directivo, ya que son ellos quienes determinan los objetivos a incluir en el plan de negocio y quienes los despliegan hacia niveles inferiores de la organización, en primer lugar, identificar las acciones necesarias para lograr los objetivos; en segundo lugar, proporcionar los recursos oportunos para esas acciones, y, en tercer lugar, asignar responsabilidades para desarrollar dichas acciones.

Los principales elementos dentro de la Planificación Estratégica de la Calidad son:

- ☞ La Misión, cuya declaración clarifica el fin, propósito o razón de ser de una organización y explica claramente en qué negocio se encuentra.

- ☞ La Visión, que describe el estado deseado por la empresa en el futuro y sirve de línea de referencia para todas las actividades de la organización

- ☞ Las Estrategias Claves, principales opciones o líneas de actuación para el futuro que la empresa define para el logro de la visión.

PROCESO DE MEJORA CONTINUA

La Mejora de la Calidad es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios o procesos, utilizándose también para mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora. Un proyecto de mejora de la calidad consiste en un problema (u oportunidad de mejora) que se define y para cuya resolución se establece un programa. Como todo programa, debe contar con unos recursos (materiales, humanos y de formación) y unos plazos de trabajo.

6.3 MARCO SITUACIONAL

El **ALMACÉN TODO REPUESTOS**, es una entidad privada que cuenta con el servicio de venta de repuestos y accesorios para todo tipo de vehiculos, ubicada en el municipio de Santa Rosa de Cabal, Calle 16 No. 11-52.

La experiencia y el aporte individual de los miembros adscritos a esta Almacén, hace que la imagen empresarial y de servicios que se ofertan tenga el reconocimiento de la distinguida clientela.

Algunos de nuestros clientes son:

Carlos A. Martínez
Giraldo hermanos
René Hernández
Indujara
Nestamo Muñoz
Ligia Muñoz
Inversiones Giraldo
Germán Bedoya
Renta equipos

Figura 4 Logo de la Empresa Todo Repuestos



RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

El Almacén **TODO REPUESTOS** nació en el municipio Santa Rosa de Cabal, Risaralda en el año 1982 como cambio de aceite para carros y venta de tornillería; estaba constituido con el nombre de LUBRICAR; este fue creciendo poco a poco y así aumentando la variedad y la línea de repuestos en general para todo tipo de carros. Después de unos años, en 1995 LUBRICAR tomó la razón social **“TODO REPUESTOS”** y fue organizado y estructurado por las leyes que constituyen una empresa; ahora es un almacén que se especializó en comercializar todo lo que contiene un carro como: partes eléctricas, frenos, accesorios generales y de lujos, mangueras, correas, tornillería, aceites, bombillería y repuestos en general.

El Almacén **“TODO REPUESTOS”** se encarga de prestar un buen servicio a la comunidad santarrosana que son sus clientes, el servicio es la venta de repuestos para cualquier tipo de carro; el Almacén **“TODO REPUESTOS”** siempre ha estado pendiente y va a la vanguardia de las necesidades y comodidad de sus clientes, por ende los clientes no tienen que ir a buscar los repuestos a otros lugares ya que este siempre está disponible para cualquier ayuda a cubrir las necesidades.

7. DISEÑO METODOLOGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

- Para esta investigación se iniciara con el método observatorio, porque de acuerdo a este se inició un análisis de cómo realizarse el manual de calidad en el almacén **“TODO REPUESTOS”**
- Se realizó una exploración del almacén para poder saber cuál va ser el primer paso a utilizar, para empezar a mejorar el funcionamiento interno del almacén.

El siguiente método para la investigación descriptivo: En este proyecto se hace necesario realizar un estudio descriptivo que permita examinar todos los componentes de la organización, ya que se identificaron los procesos y posteriormente los procedimientos y las actividades presentes en la organización.

Se usaron métodos que permitieron la recolección de toda la información necesaria como la observación, encuestas, entrevistas y acompañamiento por parte del propietario y empleados.

7.2 FASES DE LA INVESTIGACION

- ☺ Conocimiento general del Almacén **“TODO REPUESTOS”**
- ☺ Definición del Plan de Trabajo.
- ☺ Definición del cronograma de actividades.
- ☺ Recolección de la información.
- ☺ Procesamiento y análisis de los datos.
- ☺ Realización de la matriz DOFA. (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas) para el Almacén **“TODO REPUESTOS”**.
- ☺ Elaboración de la planeación estratégica.
- ☺ Documentación de los elementos 4,5,6,7,8 de la norma ISO 9001:2008.
- ☺ Conclusiones.
- ☺ Recomendaciones.
- ☺ Bibliografía.
- ☺ Anexos.

7.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población tomada para la realización del estudio comprende al Gerente General y todos los empleados de la empresa, incluyendo las actividades y funciones desarrolladas para la prestación de los servicios que ofrece el ALMACÉN TODO REPUESTOS.

Para obtener la información se realizaron entrevistas, encuestas y reuniones con todo el personal de la empresa, las cuales se hicieron durante el desarrollo del proyecto de investigación.

7.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 1 Definición de las Variables

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
Manual de Funciones	Documento que contiene la descripción de cada uno de los cargos existentes en la empresa.	Departamento Administrativo	Identificación del Cargo Funciones Requisitos Competencias Responsabilidades	%
Sistema de Gestión de la Calidad	Orienta al Almacén analizar los requisitos del cliente, contar con personal motivado, y evaluación por parte de la dirección el estado actual del Almacén.	Departamento Administrativo Departamento Operativo	Actas Acciones correctivas preventivas y Actas Acciones correctivas preventivas y	%

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
Calidad	Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes.	Conformidad No conformidad	Inspección Registros Inspección Registros	%
Procesos	Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.	Departamento Administrativo	Procedimientos Registros	Numero
		Departamento Operativo	Planes de Calidad Procedimientos Registros	Numero
Satisfacción del cliente	Concepto del cliente con respecto al producto o servicio ofrecido en relación a la satisfacción de sus necesidades.	Interno Externo	Clima Organizacional	Numero
			Quejas Reclamos Encuestas	Numero
Seguimiento y medición del servicio	Realizar seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.	Requisitos de documentación	Procedimientos documentados. Inspecciones del producto.	%
Proveedores	Organización o persona que proporciona un producto o servicio.	Departamento Administrativo	Evaluación y Reevaluación de Proveedores	%

8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
8.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

Tabla 2 Matriz DOFA

OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> -Ampliar más el mercado. -Montar sucursales. -Crear nuevos servicios. 		<ul style="list-style-type: none"> -La competencia. - La tecnología. 	
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> -El almacén posee todos los repuestos que se necesita. -Se cuenta con una buena atención y amabilidad al cliente. -Su tradicionalidad y posicionamiento. 		<ul style="list-style-type: none"> -Mal manejo de inventarios. -Desorganización de la mercancía. -No tiene control de rotación. 	

8.2 DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Tabla 3 Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad

CARACTERÍSTICA	EXISTE	DOCUMENTADO	IMPLEMENTADO
Política de Calidad	No		
Objetivos de Calidad	No		
Sistema de Calidad	No		
Manual de Calidad	No		
Manual de Funciones	No		
Procedimientos para control de documentos	No		
Retroalimentación del Cliente	Si	No	
Revisión del director al funcionamiento de la oficina	No		
Programa de Auditorías Internas	No		
Capacitación del personal	No		
Acciones correctivas	No		
Acciones preventivas	No		
Procedimiento Compras	No		

8.3 PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD

El manual de la calidad del **ALMACÉN TODO REPUESTOS** es una perspectiva general del sistema de gestión de calidad de la empresa.

PROPÓSITO DEL MANUAL DE CALIDAD

Establecer y describir documentalmente todas las actividades que desarrolla para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

CONTENIDO

- ☒ La reseña histórica de la empresa
- ☒ Distribución de planta.
- ☒ Listado de proveedores y clientes.
- ☒ Organigrama de la empresa

- ☒ Misión, visión, política y objetivos de calidad.
- ☒ Mapa de procesos y la caracterización respectiva de cada proceso.
- ☒ Elemento 4.2.3 Control de documentos y lista maestra de documentos.
- ☒ Elemento 4.2.4 Control de registro y lista maestra de registros.
- ☒ Matriz de los procesos v/s norma ISO 9001:2008.
- ☒ Matriz de los procedimientos v/s norma ISO 9001:2008.
- ☒ Matriz de responsabilidades cargos v/s elementos de la norma ISO 9001:2008.
- ☒ Elemento 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad.
- ☒ Elemento 8.2.2 Auditorías internas de calidad.
- ☒ Elemento 8.3 Control de producto no conforme.
- ☒ Elemento 8.5.2 Acciones correctivas.
- ☒ Elemento 8.5.3 Acciones preventivas

Este documento contiene todo lo relacionado a un sistema de gestión de calidad aplicable a la prestación de servicios de comercialización accesorios y repuestos para todo tipo de carros. **(Ver Anexo A).**

8.4 PRESENTACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Este documento contiene cada uno de los procedimientos desarrollados en el ALMACÉN TODO REPUESTOS, basado en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008. **(Ver Anexo B)**

PROPÓSITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 aplicados a la servicio de comercialización de repuestos y accesorios para todo tipo de carros del **ALMACÉN TODO REPUESTOS.**

CONTENIDO

- ☐ Norma Fundamental
- ☐ Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad
- ☐ Numeral 5. Compromiso de la Dirección
- ☐ Numeral 6. Gestión de los Recursos
- ☐ Numeral 8. Medición, Análisis y Mejora

8.5 PRESENTACION MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones contiene la descripción de cada uno de los cargos actuales de la empresa, con su respectiva identificación, funciones, objetivos del cargo, además también se encuentra descritos los procedimientos administrativos de Selección, Inducción, Entrenamiento, Capacitación y Evaluación del desempeño. **(Ver Anexo C).**

PROPÓSITO

El manual de funciones debe ser utilizado en el proceso de inducción y en el proceso de evaluación del desempeño a demás, permite que el titular de cada uno de los cargos existentes tenga claro lo que se espera obtener de él en su puesto de trabajo.

CONTENIDO

- Cargo Gerente General
- Cargo Director de Calidad
- Cargo Secretaria Administrativa
- Cargo Almacénista
- Cargo Director de Compras
- Cargo Director de Ventas
- Cargo Director de Recursos Humanos
- Cargo Auxiliar de Servicios
- Procedimiento Selección PR-AD-001
- Procedimiento Inducción PR-AD-002
- Procedimiento Entrenamiento PR-AD-003
- Procedimiento Evaluación del Desempeño PR-AD-004
- Procedimiento Capacitación del Personal PR-AD-005

9. CONCLUSIONES

➤ Se diseñó la planeación estratégica de la empresa, por medio del diagnóstico situacional (Matriz DOFA), analizando y verificando el entorno tanto interno como externo, ésta información facilita que la alta dirección de la empresa conozca la situación real en que se encuentra la organización, y le permita tener bases para la toma de decisiones acertadas con el fin de implementar un plan de acción que promueva la ejecución de la mejora continua, eliminando las debilidades y explotando las fortalezas y oportunidades que le brinda el entorno.

➤ Se implementó un Sistema de Gestión de la Calidad en el Almacén **“TODO REPUESTOS”** basados en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008, documentando y generando valor agregado a cada uno de los numerales que la conforman teniendo en cuenta si eran aplicables para el servicio que presta el almacén, la comercialización de repuestos y accesorios.

➤ Se elaboró el manual de procedimientos el cual servirá de base para analizar, medir y evaluar detalladamente cada uno de los procesos y procedimientos que conforman la actividad económica de la empresa, permitiendo así establecer las acciones correctivas y preventivas necesarias y alcanzar las metas y objetivos propuestos, mediante una cultura y un ambiente organizacional de mejoramiento continuo.

➤ Se diseñó el Manual de Funciones con el fin de que cada empleado tenga conocimiento de las funciones, responsabilidades y objetivos que debe cumplir al desarrollar el puesto de trabajo, igualmente se elaboraron los procedimientos administrativos de selección, inducción, entrenamiento, evaluación y capacitación. El manual de procedimientos y estas herramientas servirán de base para mejorar la eficiencia en el desempeño laboral y facilitar la incorporación de nuevos empleados.

➤ El sistema de gestión de la calidad es un medio para alcanzar las metas y objetivos propuestos, pero además es importante tener en cuenta el compromiso y las opiniones que brinda el personal, con el propósito de consolidar conocimientos y experiencias con el fin de lograr cumplir con los objetivos pactados a corto, mediano y largo plazo por el Almacén **“TODO REPUESTOS”**.

10. RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar capacitaciones y comprometer a todo el personal del Almacén, sobre la importancia de aplicar el manual de calidad, funciones y procedimientos elaborados en el Almacén.
- Se sugiere organizar e implementar un control de inventarios para el Almacén **TODO REPUESTOS** ya que se presenta dificultad para encontrar los pedidos solicitados por el cliente.
- Se debe evitar que el manual de calidad, se convierta en un documento obsoleto, para esto se debe aplicar, actualizar y renovar los cambios necesarios ajustados a las nuevas revisiones que se den de la norma.
- Se debe velar por el Recursos Humano que posee el Almacén brindando un buen ambiente de trabajo, y capacitando al personal con el fin de generar crecimiento tanto personal, como profesional para que haya satisfacción y compromiso con la empresa, lo cual conlleva a la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.
- Si la empresa desea alcanzar la certificación ISO 9001:2008, es importante que todo el personal se comprometa y cumpla con las responsabilidades y funciones establecidas en cada uno de los procesos que le corresponden, igualmente se deben aplicar las acciones correctivas y preventivas necesarias evidenciando así el mejoramiento continuo del sistema.

11. BIBLIOGRAFIA

KUME, Hitoshi. Herramientas Estadísticas básicas para el mejoramiento de la Calidad. Grupo Editorial Norma.

SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión – Teoría y Metodología. 3R Editores.

TABLA GUEVARA, Guillermo. Guía para implementar la Norma ISO 9000, para empresas de todo tipo y tamaño. Mc Graw Hill

VOHEL, Frank. ISO 9000, Guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas. Mc Graw Hill. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS, ICONTEC. Administración y Aseguramiento de la Calidad. Compendio 2000

AGUIRRE PAQUE, Andrea y MONSALVE NARANJO, Diana Patricia. Documentación de la norma ISO 9001-2000 en la empresa de Ingenieros Civiles Asociados MGE. Pereira. 2002. Trabajo de grado (Ingeniero Industrial). Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general a la administración. Bogotá: MC Graw-Hill. 1981.

CUARTAS AGUIRRE, Fernando. Salarios: Aspectos a considerar en su administración y manejo. Pereira: Rcopy, 1995.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Tesis y otros trabajos de grado. Quinta actualización. ICONTEC: Bogotá, 2002.

SABINO, Carlos A. El proceso de la investigación. Bogotá: El Cid, 1976.

SENLE, Andrés y STOLL, Guillermo. Calidad Total y normalización: ISO 9000, las normas para la calidad en la práctica. Barcelona: Gestión 2000, 1997. 191 p