

**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, BASADO EN EL MODELO DE LA NORMA ISO 9001:2000, PARA LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA *MERCADOGAR*, UBICADA EN EL BARRIO TUNJUELITO**

**JUAN PABLO FRACICA OVALLE  
JULIÁN DAVID CHARÁ TRIANA**

**UNIVERSIDAD LIBRE  
FACULTAD DE INGENIERIA  
INGENIERIA INDUSTRIAL  
BOGOTÁ D.C., ENERO 20 DE 2009**



**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, BASADO EN EL MODELO DE LA NORMA ISO 9001:2000, PARA LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA *MERCADOGAR*, UBICADA EN EL BARRIO TUNJUELITO**

**PROYECTO N°  
654-762**

**JUAN PABLO FRACICA OVALLE  
JULIÁN DAVID CHARÁ TRIANA**

**PROYECTO DE GRADO PRESENTADO COMO PRERREQUISITO PARA  
OBTENER EL TÍTULO DE INGENIEROS INDUSTRIALES**

**DIRECTOR:  
ING. ARTURO GOMÉZ POLOCHE**

**UNIVERSIDAD LIBRE  
FACULTAD DE INGENIERIA  
INGENIERIA INDUSTRIAL  
BOGOTÁ D.C., ENERO 20 DE 2009**



**Nota de aceptación**

---

---

---

**JURADOS:**

---

**JURADO 1**

---

**JURADO 2**

**BOGOTÁ D.C., ENERO 20 DE 2009**



## **AGRADECIMIENTOS**

Los siguientes agradecimientos van destinados a aquellas personas que creyeron en nosotros y aportaron para que este proyecto de investigación llegara a su culminación.

A Dios nuestro señor, por colocarnos en este mundo y darnos la posibilidad de ser Ingenieros Industriales.

A nuestros padres por apoyarnos, tanto en la duración de la carrera como en el desarrollo de este proyecto.

A nuestro director de carrera, Arturo Gómez Poloche, por servirnos de apoyo y gracias a su conocimiento en el tema, nos guío hasta el final.

A todos los docentes de la Facultad de Ingeniería que de una u otra manera aportaron en la redacción y le dieron un sentido a este proyecto.

Al Gerente del supermercado MERCADOGAR, el señor Víctor Elías Vesga Ortiz, que de no ser por él no habríamos tenido un espacio donde fundamentar nuestros conocimientos en el tema de calidad.

Y a las demás personas que contribuyeron de una u otra manera en el desarrollo de la propuesta, anteproyecto y proyecto de investigación.

GRACIAS A TODOS.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Páginas</b>
1. RESUMEN ANALITICO (ABSTRACT).....	8
2. OBJETIVOS.....	9
3. JUSTIFICACIÓN.....	10
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
4.1 Descripción del problema.....	11
4.2 Formulación del problema.....	12
4.3 Sistematización del problema.....	12
4.4 Hipótesis.....	12
4.5 Variables del problema.....	13
5. DELIMITACIÓN.....	14
6. MARCOS REFERENCIAL.....	14
6.1 Antecedentes.....	14
6.2 Marco Teórico.....	16
6.3 Marco Conceptual.....	28
6.4 Marco Metodológico.....	32
6.4.1 Tipo de investigación.....	32
6.4.2 Técnicas de recolección de datos.....	32
6.4.3 Población y muestra.....	33
6.5 Marco Legal o Normativo.....	33
7. PROCEDIMIENTO EFECTUADO.....	34
7.1 Desarrollo de diagnostico.....	34
7.1.1 Lista de chequeo frente a la norma ISO 9001:2000.....	34
7.2 Identificación e interacción de los procesos.....	41
7.2.1 Mapa de procesos.....	42
7.2.2 Interacción de los procesos.....	43
7.3 Diseño del Manual de Calidad.....	43
7.3.1 Gestión del Manual.....	56
7.3.2 Presentación de la compañía.....	58
7.3.3 Sistema de Gestión de Calidad.....	68

8. PROCESOS Y SUS PROCEDIMIENTOS.....	69
8.1 PROCESOS DIRECCIONALES.....	70
8.1.1 PR 16 Acciones correctivas y preventivas.....	70
8.1.2 PR 17 Revisión del Sistema de Gestión de calidad.....	75
8.2 PROCESOS OPERACIONALES.....	81
8.2.1 PR 06 Comunicación con el cliente.....	81
8.2.2 PR 07 Gestión de compras.....	85
8.2.3 PR 08 Evaluación de proveedores.....	91
8.2.4 PR 09 Preservación del producto.....	100
8.2.5 PR 10 Control de dispositivos de seguimiento y Medición.....	105
8.2.6 PR 11 Evaluación de la satisfacción del cliente.....	113
8.2.7 PR 13 Tratamiento de no conformidades.....	118
8.2.8 PR 14 Tratamiento de las reclamaciones de los Clientes.....	123
8.2.9 PR 15 Indicadores de calidad.....	129
8.3 PROCESOS DE APOYO.....	135
8.3.1 PR 01 Elaboración de procedimientos.....	135
8.3.2 PR 02 Control de documentos.....	141
8.3.3 PR 03 Control de registros.....	155
8.3.4 PR 04 Recursos Humanos.....	160
8.3.5 PR 05 Mantenimiento de Infraestructura.....	171
8.3.6 PR 12 Auditorias internas de calidad.....	178
 9. ANALISIS DE RESULTADOS.....	 188
 10. CONCLUSIONES.....	 191
 11. RECOMENDACIONES.....	 195
 12. BIBLIOGRAFIA.....	 196
 13. ANEXOS.....	 197
13.1 Lista de Chequeo –Requerimientos de la Norma ISO 9001:2000	
13.2 Caracterización de procesos Direccionales	
13.3 Caracterización de procesos Operacionales.	
13.4 Caracterización de procesos de Apoyo	

## INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

### TABLAS

- N° 1 – Variables.....	13
- N° 2 – Requisitos de la documentación .....	35
- N° 3 – Responsabilidad de la Dirección .....	36
- N° 4 – Gestión de los Recursos.....	37
- N° 5 – Realización del Producto .....	38
- N° 6 – Medición, Análisis y Mejora.....	39
- N° 7 – Resultados del análisis.....	40
- N° 8 – Interacción de los procesos.....	55
- N° 9 – Nivel de implementación de principios.....	67

### GRÁFICOS

- N° 1 – Requisitos de la documentación .....	35
- N° 2 – Responsabilidad de la Dirección .....	36
- N° 3 – Gestión de los Recursos .....	37
- N° 4 – Realización del Producto .....	38
- N° 5 – Medición, Análisis y Mejora.....	39
- N° 6 – Resultados del análisis.....	40
- N° 7 – Interacción de los procesos.....	42

## 1. RESUMEN ANALITICO

En la actualidad, las compañías han visto la necesidad de implementar Sistemas de Gestión de Calidad para trabajar siempre en pro de la satisfacción del cliente. Por este motivo, el contenido de este proyecto refleja el diseño y documentación de un sistema de gestión de calidad, no hacia una compañía de manufactura como se acostumbra, sino hacia la prestación de un servicio dentro del supermercado MERCADOGAR.

Primero que todo se llevo a cabo un diagnostico para medir la brecha entre los requisitos estipulados dentro de la norma ISO 9001:2000 y la situación actual de la compañía, dando paso a los procedimientos propuestos los cuales pretenden mejorar las actividades dirigidas a la satisfacción del cliente. Al establecer los procesos direccionales, operacionales y de apoyo, se crearon 17 procedimientos que permitirán el cumplimiento de cada uno de los requisitos de los clientes y de la norma.

Como la investigación realizada era netamente descriptiva, la hipótesis formulada no pudo ser evidenciada en su totalidad, ya que lo resultados de las variables se verían reflejados en un futuro, donde se pueda demostrar la efectividad del sistema de gestión de calidad realizado. Pero este proyecto servirá como apoyo para aquellos Ingenieros que se enfoquen en el diseño y la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad en una compañía prestadora de Servicios.



## 2. OBJETIVOS

### **- OBJETIVO GENERAL:**

Diseñar y documentar los procesos para la prestación de servicios en la compañía *MERCADOGAR*, de acuerdo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2000.

### **- OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Identificar los procesos para la prestación del servicio dentro del supermercado "MERCADOGAR".
- Realizar un diagnostico de calidad, tomando como base los requisitos de la norma, para cada una de las áreas que intervienen en la prestación del servicio.
- Plantear los fundamentos organizacionales de la compañía.
- Posicionar los principios de la gestión de la calidad en cada una de la áreas que hacen partícipes en la calidad del servicio.
- Realizar las actividades correspondientes para el diseño y documentación de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Cumplir con cada uno de los requisitos que exige la norma ISO 9001:2000, para el diseño y documentación de un Sistema de Gestión de Calidad, enfocada hacia la prestación de servicios.

### 3. JUSTIFICACIÓN

Es necesario reconocer la importancia y beneficios que trae para una organización la certificación en sus procesos y aún más si estos son de prestación de servicios, ya que en esta rama son escasas las compañías certificadas frente al sector manufacturero, dentro del cual se encuentra un gran número de empresas certificadas, pero para llegar a lograr esta certificación se deben llevar a cabo y cumplir una serie de requisitos planteados en el modelo de la norma (ISO 9001:2000), luego de cumplir con esa documentación (escribir lo que se hace) y sensibilizar a todas las personas partícipes en la compañía, se podrá llevar a cabo e implementar. Y por lo tanto llegar a lograr la *Certificación de Calidad*.

Por otro lado, la documentación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, dentro de una organización, sirve como herramienta clave para llevar a cabo una amplia divulgación y comprensión de la forma como se deben llevar a cabo los procesos y actividades; por otro lado, permite evidenciar y evaluar si realmente el desarrollo operativo se está ciñendo a lo que está escrito.

Documentar un proceso no es fácil, además requiere cumplir con los lineamientos establecidos, pero por otro lado no todos estos registros son iguales, ya que cuando se habla de documentación de procesos para la prestación de servicios no es solamente uno, existen varios y en su orden de importancia son: Manual de Calidad, Objetivos y Política documentados, Procesos, Procedimientos de Calidad, Documentación requerida para el proceso y los registros de calidad, por lo tanto el proyecto abarca una parte muy importante de lo que se requiere para obtener dicha certificación, además si se tiene en cuenta que la compañía *MERCADOGAR*, no tiene en absoluto ninguno de estos documentos, por lo cual se debe comenzar de cero.

## 4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

Para la industria colombiana la Certificación de sus sistemas de gestión de la calidad se ha vuelto un requisito para ingresar a los mercados nacionales e internacionales, por eso cada día cobra más importancia desarrollar un modelo que permita implementar el sistema de manera eficiente y eficaz. Además está comprobado que en las compañías que pusieron en marcha el sistema aumentó la productividad, la competitividad, aceptación de los clientes y las exportaciones.

En un comercio cada vez más competitivo, donde las exigencias de los clientes cada día son mayores y las empresas están más urgidas en satisfacer sus necesidades; se requiere contar con un sistema de gestión que garantice el cumplimiento de los requerimientos del mercado a través de la calidad de los procesos, de los productos y de los servicios, para lo cual es importante contar con una excelente documentación de los procesos y aún más procesos de prestación de servicios, en el cual va enfocado este proyecto con la compañía *Mercadogar*.

El camino para obtener la certificación no es una tarea fácil pero es importante porque se ha convertido en una herramienta estratégica para la dirección, para conseguirla se requiere un cambio de fondo en la organización; contar con la participación y motivación de todos los funcionarios de la empresa, el liderazgo de la alta dirección, los recursos necesarios y hacer las cosas según lo escrito en todos y cada uno de los documentos.

Por lo anterior, surge la necesidad de desarrollar un modelo para la documentación de un sistema de calidad que le va a permitir a la empresa ser más efectiva para captar recursos, eficiente para transformarlos y eficaz para canalizarlos.

Una compañía que no tenga implementado o que no haya comenzado a implementar un Sistema de Gestión de Calidad tiende a desaparecer, debido a que en la actualidad el cliente pide a gritos productos y servicios de excelente calidad. Por lo tanto el diseño y la documentación de un Sistema

de Gestión de Calidad servirá de apoyo a la compañía *Mercadogar*, para que de sus primeros pasos hacia un proceso de certificación.

Por otro lado al analizar el sector comercial dedicado a la prestación de servicios, se puede observar que la mayoría de estas compañías no se encuentran certificadas y gran parte de las no certificadas no están ni en proceso de obtener la certificación. Lo cual conlleva a obtener una ventaja competitiva sobre las demás compañías, en este caso los supermercados o almacenes de cadena.

#### **4.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

¿Aumentará de manera exitosa la participación y posicionamiento de la compañía “Mercadogar” frente a la competencia, el llevar a cabo el diseño y la documentación de los procesos de prestación de servicios, y a su vez será esta más rentable?

#### **4.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA:**

- ¿Hará mas fácil la documentación el identificar todos y cada uno de los procesos por separado?
- ¿Será necesario tomar como base los requisitos de la norma para elaborar un diagnóstico de calidad frente a los procesos?
- ¿Será indispensable plantear los fundamentos organizacionales de la compañía?
- ¿El realizar las actividades de documentación en orden afectarán el resultado final de certificación?
- ¿Es necesario cumplir con todos los requisitos exigidos por la norma ISO 9001-2000?

#### **4.4 HIPÓTESIS:**

Debido al tipo de investigación que se está llevando a cabo (Investigación Descriptiva), este proyecto no requiere de la formulación de hipótesis, por consiguiente se puede generar un supuesto, que no será comprobado en su totalidad por el alcance que posee este tipo de investigación: El diseño y

documentación de un Sistema de Gestión de Calidad, permitirá al supermercado MERCADOGAR, elevar la eficiencia y eficacia de los procesos que se realizan para la prestación del servicio, generando de esta manera una mayor participación y posicionamiento tanto de su calidad en el servicio como de la compañía en general, al aumentar la satisfacción y cumplimiento de los requisitos de sus clientes.

#### **4.5 VARIABLES DEL PROBLEMA:**

Dentro de este proyecto, se presentan algunas variables que intervienen para llevar a cabo la evaluación y verificación del desarrollo del diseño y documentación de un Sistema de Gestión de Calidad. Las variables que presentan una relación son:

- Procesos enfocados hacia el cliente.
- Nivel de prestación de servicios.
- Formación y experiencia del personal.
- Requisitos de la Norma.
- Satisfacción del cliente.
- Participación en el mercado.
- Procedimientos documentados.
- Despliegue de políticas.
- Posicionamiento de los principios.
- Eficiencia y eficacia en los procesos.
- Requisitos del cliente.

<b>VARIABLES</b>		
<b>INDEPENDIENTES</b>	<b>DEPENDIENTES</b>	<b>INTERVINIENTES</b>
Procesos enfocados hacia el cliente.	Satisfacción del Cliente.	Requisitos de la norma.
Nivel de prestación de servicio.	Participación en el mercado.	Requisitos del cliente.
Formación y experiencia del personal	Eficiencia y eficacia en los procesos.	
Procedimientos documentados.	Posicionamiento del servicio.	
Despliegue de políticas.	Nivel de calidad de la compañía.	
Posicionamiento de los principios.		

**Tabla 1**

## 5. DELIMITACIÓN

El proyecto a realizar abarca únicamente el diseño y documentación, no incluirá la implementación ni llegará al punto de certificación, no se hará en este proyecto.

TIEMPO: 2007-2008

ESPACIO: Bogotá D.C., Zona Sexta de Tunjuelito.

TEMATICA: Gestión de calidad en empresas prestadoras de servicios.

## 6. MARCO REFERENCIAL

### 6.1 ANTECEDENTES:

En el caso de nuestro proyecto, los antecedentes encontrados datan de empresas manufactureras, proyectos de los cuales la información tomada no es muy grande, ya que no coinciden ni en forma ni en aplicación, más si sirvieron como referencia en cuanto a estructura, forma de investigar y ciertos datos importantes de los para la elaboración de los documentos.

La ubicación física de la compañía *Mercadogar*, con la cual vamos a desarrollar el proyecto de grado es en la localidad de Tunjuelito, en el barrio que lleva este mismo nombre, es importante aclarar el gran crecimiento de la compañía frente a la competencia la cual ha querido llegar a este sector con resultados nefastos como el cierre.

Cabe resaltar, que en el contenido del anteproyecto se habían establecido unos posibles procesos a analizar, pero a medida que se fue desarrollando esta investigación, surgió la necesidad de adaptar unos cambios, teniendo en cuenta las actividades de la compañía y los procesos de otras compañías prestadoras de servicio que han logrado su éxito en la implementación de la Norma ISO 9001:2000. Los cambios introducidos son:

### PROCESOS ANTERIORES:

#### **- Procesos gerenciales:**

- Desarrollo de políticas de compra.
- Planeación de cronograma de reaprovisionamiento.
- Establecer métodos de servicio al cliente.
- Planeación de la logística de distribución del producto.
- Creación de un ambiente armónico de trabajo.
- Planeación de estrategias post-venta.

#### **- Procesos operativos:**

- Contacto con proveedores para el reaprovisionamiento.
- Atención al cliente en las cajas y pasillos.
- Rotación del producto en las góndolas.
- Promocionar y vender el producto.
- Almacenamiento del producto en bodega.
- Control sobre la rotación del producto en bodega (inventario).

#### **- Procesos de soporte:**

- Mantenimiento de las góndolas o lineales.
- Capacitación del recurso humano.
- Acondicionamiento de los pasillos.
- Elaboración de registros de reaprovisionamiento.
- Adecuación de las cajas registradoras.
- Creación de relaciones beneficiosas con los proveedores.

### NUEVOS PROCESOS:

#### **- Procesos gerenciales:**

- Planeación estratégica.
- Revisión gerencial del sistema.
- Mejoramiento continuo.

#### **- Procesos operativos:**

- Planeación comercial.
- Gestión comercial.
- Compra de mercancía.

- Inventario de mercancía.
- Despacho y entrega de productos.
- Servicio al cliente.

**- Procesos de soporte:**

- Recursos humanos.
- Compra de recursos físicos.
- Contabilidad.
- Gestión del mantenimiento.
- Administración de la información.
- Auditorías internas de calidad.

## **6.2 MARCO TEORICO:**

Para que el proceso de diseño y documentación de un sistema de Gestión de Calidad, apuntale el mejoramiento y la necesidad de cumplir con los requisitos de los clientes, se deben posicionar cada uno de los principios de Gestión, los cuales sirvan de directrices durante el desarrollo de las actividades cotidianas dentro del supermercado MERCADOGAR. El buen manejo de estos indicadores, permitirán aumentar la eficiencia y la obtención de beneficios financieros y económicos, siendo estos últimos la meta fundamental de cualquier organización.

La Alta dirección de la compañía será la única responsable de interpretar y desplegar los principios y todos los funcionarios tendrán como objetivo llevarlos a práctica, seleccionando herramientas que posibiliten el éxito y la sostenibilidad de la organización:

Estos principios de Gestión son:

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Participación del personal.
4. Enfoque basado en procesos.



5. Enfoque de sistema para la gestión.
6. Mejora continua.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

La adopción de estos principios es una decisión estratégica de la alta dirección, que debería ratificar la relación entre una gestión eficaz y la obtención de beneficios financieros y económicos. El despliegue táctico de los métodos y las herramientas adecuadas fomenta el desarrollo de un enfoque sistemático coherente para abordar los objetivos financieros y económicos.

El éxito de la integración de los principios de gestión depende de la aplicación del enfoque basado en procesos y la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), la cual tendrá una explicación posterior. Esta manera de llevar los principios, permite que la alta dirección pueda visualizar o pronosticar los requisitos de los clientes, planificar las actividades necesarias para el cumplimiento de estos, asignar los recursos apropiados, implementar acciones de mejora continua y medir los resultados con el fin de mejorar continuamente.

Cada uno de estos principios tiene una razón de ser, y conjuntamente forman una herramienta eficaz para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.

**- Enfoque al cliente:**

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

**- Liderazgo:**

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

- **Participación del personal:**

Todos los funcionarios de la organización, desde los niveles altos hasta los bajos, son la esencia de un sistema y su total compromiso, posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- **Enfoque basado en procesos:**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso y no como actividades independientes.

- **Enfoque del Sistema para la Gestión:**

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

- **Mejora continua:**

Este concepto, abarca el desempeño global de la organización, por esta razón debería convertirse como uno de los objetivos permanentes del supermercado.

- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:**

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

- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, por este hecho, se debería establecer una relación estrecha lo cual aumentaría la capacidad de ambos para crear valor al producto o servicio ofrecido al cliente.

## **LA NORMA ISO 9000:2000**

La familia de Normas ISO 9000 conforman un sistema de gestión de calidad cuya aplicación garantiza el control de las actividades administrativas, técnicas y humanas de las organizaciones que inciden en la calidad de productos y servicios.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización y ente colaborador con el sector gubernamental que apoya también al sector privado del país para lograr

ventajas competitivas en los mercados nacionales e internacionales según el decreto 2269 de 1993.

La familia de las normas ISO 9000 se han elaborado para asistir a las organizaciones en la implementación y la operación de sistemas de gestión de calidad eficaces, su principal propósito es el de establecer, mantener y documentar un sistema que asegure la calidad final de un proceso.

A partir de la actualización 2000, la serie de normas ISO 9000 consta de:

- La NTC-ISO 9000 que establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de sistemas de gestión de calidad
- La NTC-ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan con los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que se les sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma ISO 9004 que proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema de gestión de calidad.

## **ENFOQUE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión. Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas como.

**Determinar los procesos y responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.** Se debe definir y documentar la responsabilidad, la autoridad y la interrelación del personal que dirige, ejecuta y verifica el trabajo que afecta la calidad, particularmente del personal que necesite la libertad y la autoridad. Es necesario crear una matriz de funciones de los diferentes cargos tanto administrativos como técnicos implicadas en el funcionamiento del laboratorio.

**Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.** La Alta Gerencia esta en la obligación de identificar y proveer los recursos necesarios para asegurar la calidad de los productos y servicios, como por ejemplo uno de los recurso es el realizar las auditorias al sistema, al proceso, al producto y a los proveedores con personal capacitado para utilizar la información resultante como mecanismo de retroalimentación y de planificación para implantar el sistema.

**Establecer métodos para medir la eficiencia del proceso.** Con el fin de retroalimentar la eficiencia y avance del proceso de implantación del sistema de aseguramiento de la calidad, se requiere diseñar e implantar los medios para la evaluación de los procedimientos que conlleve a conocer si se han cumplido o no las expectativas planificadas con respecto a las condiciones reales del proceso y con ella determinar la efectividad del sistema de calidad.

**Determinar medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.** Cuando el material y/o Servicio no cumple con los requisitos, se habla de material y/o Servicio No Conformes, por lo que el proveedor debe definir, desarrollar, emitir, implantar y mantener los procedimientos para el control de los materiales y productos que no cumplen con los requisitos.

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

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.**

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse, “**enfoque basado en procesos**”. *La norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por organizaciones, para su certificación o con fines contractuales.* Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

## **REQUISITOS GENERALES**

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la ISO 9001.

La organización debe:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación con el control de estos procesos sean eficientes.

- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- Entrenamientos de grupos internos de auditoría de calidad.

## **REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

Establecer un sistema de documentación es uno de los requisitos mínimos para implementar un sistema de gestión de calidad, porque permite llevar registro y control de todas las actividades realizadas, evaluar la eficiencia del sistema y permitir una buena toma de decisiones sobre acciones correctivas y /o preventivas, por lo cual todas las actividades desarrolladas deben ser documentadas y este ejercicio debe ser de desempeño rutinario.

## **VALOR DE LA DOCUMENTACIÓN**

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

- Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- Proveer la formación adecuada.
- La repetitividad y la trazabilidad
- Proporcionar evidencias objetivas
- Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de calidad

## **DOCUMENTACIÓN**

La documentación del sistema de gestión de la calidad del Laboratorio de Biología Molecular debe incluir:

- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- Manual de Calidad.

- Procedimientos documentados requeridos de esta norma internacional.
- Los documentos requeridos por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- Los registros requeridos por esta norma internacional.

Un procedimiento documentado es un procedimiento escrito obligatorio, que exige para describir como la organización desempeña la actividad descrita en una de los siguientes seis numerales:

- Control de los documentos
- Control de los Registros
- Auditoria Interna
- Control de producto no conforme
- Acción correctiva
- Acción preventiva

## **COMPRAS**

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- Requisitos para la aprobación del producto, procedimiento, procesos y equipos.
- Para los reactivos y equipos utilizados se hace necesario establecer las entradas, salidas, costo y gastos de estos.

## **CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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

- La disponibilidad de la información que describa las características del producto.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario.
- El uso del equipo apropiado.
- Disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.

## **EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Para la evaluación del sistema de gestión de calidad es muy importante tener presente el alcance de este. Cuando se evalúan sistemas de gestión de calidad, hay cuatro preguntas básicas, cuando el proceso es sometido a evaluación:

- ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- ¿Se han asignado responsabilidades?
- ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?
- ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?

## **REVISION POR LA DIRECCIÓN**

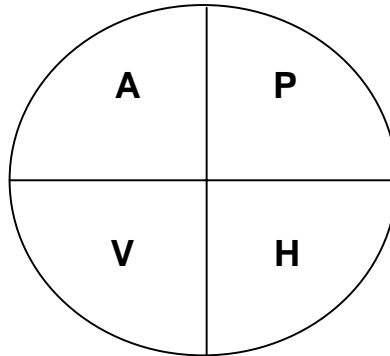
La alta dirección de la institución debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, cuya revisión debe incluir oportunidades de mejora del sistema.

## **MEJORA CONTINUA**

El propósito de las mejoras continuas del sistema de gestión de calidad a implementar en el laboratorio de Biología Molecular, es el de corregir debilidades en los procesos del laboratorio, con el sistema de calidad, o cualquier otro desconcierto presentados en la autoevaluación del sistema, en la cual se debe establecer acciones destinadas a las mejoras, como:

- Análisis y evaluación de la situación existente para identificar las áreas para la mejora.
- Establecimiento de objetivos de la mejora.
- Búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos.
- Implementación de la solución seleccionada.
- Verificación y evaluación de los resultados de la implementación.
- Formalización de los cambios.

## EL CICLO P H V A



Las cuatro palabras:

**Planear:** Establecer objetivos y procesos necesarios para alcanzar las metas, de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Seleccionar el tema o proyecto:

- Planear el programa de actividades.
- Establecer el objetivo.

**Hacer:** Educar a los empleados y poner en práctica el cambio.

Comprender la situación actual:

- Obtener los datos y revisarlos.

Analizar la causa y determinar la acción correctiva.

- Causa y efecto.
- Establecer hipótesis.
- Verificar las causas más probables.
- Determinar la acción correctiva: A corto y largo plazo.

Poner en práctica la acción correctiva.

- Empezar una acción correctiva.
- Proporcionar una capacitación adecuada.

**Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.



Verificar los efectos:

- Comparar los resultados con el objetivo.
- Continuar con la etapa de planear si no se ha logrado el objetivo.

**Actuar:** Empezar la acción apropiada para institucionalizar el cambio, en el desempeño de los procesos.

Empezar una acción apropiada.

- Estandarizar, controlar y documentar.
- Capacitar y educar.

Conclusión y planes futuros.

- Continuar con el mismo aspecto, o seleccionar otro aspecto.

## **APLICACIÓN DEL CICLO P H V A**

### **Planear.**

En la etapa de la Planeación se estableció la planificación estratégica de la empresa, dentro de la cual se definió la misión, visión, principios corporativos los objetivos y la política de calidad, llevando a que la empresa se identifique como una organización sólida y eficiente ante el mercado. Se analizó la matriz DOFA, y con respecto a la misma se establecieron estrategias que contribuyeron al mejoramiento del sistema de gestión de calidad.

Se crearon e implementaron indicadores de gestión, como una herramienta directiva que permitieran medir y analizar el cumplimiento o efectividad del sistema de gestión de la calidad y de acuerdo con los resultados obtenidos en dicha medición se puedan adoptar acciones de mejora, eficaces que contribuyan al mejoramiento continuo de la organización.

### **Hacer.**

En la etapa de el hacer se elaboró el manual de calidad que establece el método y las políticas generales de la compañía, es decir el por qué la compañía hace las cosas de la manera en que las hace.

Los procedimientos documentados, describen como funcionan el sistema administrativo, demuestra los vínculos y las interacciones entre funciones y

departamentos y con frecuencia también se utiliza para definir las responsabilidades y la autoridad. Un procedimiento describe lo que debe hacerse, cuando debe hacerse, en ocasiones donde debe hacerse y quien debe hacerlo.

Se crearon los instructivos que señalan el cómo debe realizarse la operación y describe las actividades realizadas, es importante que dichos documentos deben ser adecuados para que otra persona de instrucción, experiencia y antecedentes similares realice el trabajo de manera competente.

Los registros creados proporcionan la evidencia de cumplimiento con el sistema.

### **Verificar.**

En la etapa de verificar se realizaron e implementaron procedimientos de inspección y ensayo en cada una de las etapas de recepción de materia prima e insumos y en la entrega del producto, garantizando que los insumos materiales son acordes con los requisitos del cliente establecidos previamente en la orden de compra. Durante las actividades de producto se utilizan procedimientos para que los productos cumplan con las especificaciones establecidas en la orden, se utiliza el instructivo de plan de muestreo, que verifica la calidad producto final para su posterior despacho.

En las diferentes etapas del proceso se pueden identificar en algunos casos no conformidades, generando producto no conforme, que debe ser separado e identificado para que no se envíe a los clientes y posteriormente decidir que hacer con ellos, esto es realizado por el procedimiento de producto no conforme.

Se realizó el procedimiento de acciones correctivas y preventivas el cual identifica posibles problemas y así poder generar soluciones oportunas y eficaces a las no conformidades.

Se realizaron capacitaciones al personal de la organización con el objetivo de cambiar la cultura organizacional e instruir sobre la importancia y manejo de cada uno de los documentos, procedimientos, planes e instructivos para su correcta aplicación.

Se implementaron las Auditorías internas de calidad con el fin de establecer el grado de implementación, cumplimiento y eficacia se encontraba el sistema de gestión de calidad; dichas auditorias fueron programadas con un mes de anterioridad con el fin de que el equipo auditor pudiera preparar la información y la ejecución de la auditoria.

### **Actuar.**

En esta etapa se estableció un informe de desempeño y oportunidades a la dirección, cuyo objetivo era reportar los resultados obtenidos del control ejercido al sistema de gestión de la calidad, donde se incluyo los resultados de las auditorias, el nivel de satisfacción del cliente, los resultados a de las acciones correctivas y preventivas y los cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad. Para ello se contó con los recursos, como talento humano, documentos del sistema y recursos financieros.

Se implemento un control de documentos y un control de registros cuyos objetivos son el de proporcionar evidencias sobre los procesos; el directo responsable de dicha actividad fue el coordinador de planeación y recursos. El manual de satisfacción del cliente sirvió como soporte al seguimiento de información relativa a la percepción del cliente, en el cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.

Se les realizo seguimiento y análisis a los indicadores de gestión, los cuales permitieron mostrar que tan lejos se estaba de la meta propuesta y que acciones de mejora podrían ejecutarse para obtener resultados que contribuyan al crecimiento de la organización.

### 6.3 MARCO CONCEPTUAL:

#### - TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD

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

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Clase:** Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo USO funcional.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Capacidad:** Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

#### - TÉRMINOS RELATIVOS A LA GESTIÓN

**Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

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

**Objetivo de la calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

**Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

**Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

**Mejora de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Nota. Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia, la eficiencia o la trazabilidad.

**Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

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

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

### **- TÉRMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN**

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

**Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto.

**Parte Interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

## **- TÉRMINOS RELATIVOS AL PROCESO Y AL PRODUCTO**

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

**Producto:** Resultado de un proceso.

Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo:

- una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo reparación de un automóvil);
- una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo. La declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos);
- la entrega de un producto intangible (por ejemplo. la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento);
- la creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes).

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

## **-TÉRMINOS RELATIVOS A LA CONFORMIDAD**

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

## **- TÉRMINOS RELATIVOS A LA DOCUMENTACIÓN**

**Información:** Datos que poseen significado.

**Documento:** Información y su medio de soporte.

**EJEMPLO:**

Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

**Notas:**

- 1.El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.
2. Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".
3. Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y sus registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

**Especificación:** Documento **que establece requisitos.**

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

Nota. Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

**Plan de la calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

## **6.4 MARCO METODOLÓGICO:**

### **6.4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

Cuantitativa – Cualitativa, debido a que presenta características de los dos tipos de investigación, pero mostrando mayor peso sobre la cuantitativa.

#### **- Investigación Cuantitativa:**

- **Investigación Descriptiva:** Debido a que este proyecto pretende describir el resultado, características, factores y procedimientos presentes durante el diseño y documentación de un Sistema de Gestión de Calidad, enfocada a la prestación de servicios. Toda esta descripción se realizará tomando como base fenómenos o hechos que ocurren cotidianamente dentro de este Supermercado “MERCADOGAR”.

#### **- Investigación Cualitativa:**

- **Investigación Acción Participación:** *Su objetivo es producir conocimiento y sistematizar las experiencias con el propósito de cambiar una situación social sentida como necesidad, mediante un proceso investigativo donde se involucra tanto el investigador, como la comunidad (clientes externos e internos), siendo ésta quien orienta el rumbo de la investigación.*

### **6.4.2 TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La forma de recolectar los datos para poder llevar a cabo un correcto diseño y documentación de un Sistema de Gestión de Calidad para Mercadogar será:

- Identificación y seguimiento de los procesos, mediante la observación.
- Manejo de Diseño Empático hacia los clientes externos e internos.
- Entrevistas directas con el personal que interviene con la calidad del servicio.
- Entrevistas directas con la alta gerencia.
- Documentos existentes.



### **6.4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

- **POBLACIÓN:** El universo de estudio, son los procesos gerenciales, operativos y de apoyo que se desarrollan dentro del supermercado.
- **MUESTRA:** Dentro de esta población, conformada por los procesos, el estudio se detallara, a aquellos tipos de procesos que se refieren al mejoramiento de la calidad, en la prestación del servicio, estos son:

#### **- Procesos gerenciales:**

- Planeación estratégica.
- Revisión gerencial del sistema.
- Mejoramiento continuo.

#### **- Procesos operativos:**

- Planeación comercial.
- Gestión comercial.
- Compra de mercancía.
- Inventario de mercancía.
- Despacho y entrega de productos.
- Servicio al cliente.

#### **- Procesos de soporte:**

- Recursos humanos.
- Compra de recursos físicos.
- Contabilidad.
- Gestión del mantenimiento.
- Administración de la información.
- Auditorías internas de calidad.

### **6.5 MARCO LEGAL O NORMATIVO**

Las siguientes normas serán aplicadas para el desarrollo del diseño y documentación de un Sistema de Gestión de Calidad, donde se tendrá en cuenta que las normas apliquen directamente en el proceso de prestación de servicios:

- **Norma ISO 9000:2000** (Términos y definiciones referentes a la Calidad)
- **Norma ISO 9001:2000** (Requisitos mínimos para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad)
- **ISO 10005:1995 Directrices para los planes de la calidad** (Proporciona directrices para ayudar en la preparación, estudio, aceptación y revisión de los planes de la calidad)
- **ISO/TR 10013:2000 Directrices para la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad** (Proporciona directrices para el desarrollo y mantenimiento de los manuales de la calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo y formularios confeccionados a la medida de sus necesidades específicas).
- **ISO/TR 10014:1998 Directrices para la gestión de los efectos económicos de la calidad** (Proporciona orientaciones sobre cómo lograr beneficios económicos de la aplicación de la gestión de la calidad).
- **La ley 872 del 2003** (mediante la cual, crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios).

## **7. PROCEDIMIENTO EFECTUADO**

### **7.1 DESARROLLO DEL DIAGNOSTICO:**

#### **7.1.1 LISTA DE CHEQUEO FRENTE A LA NORMA ISO 9001:2000:**

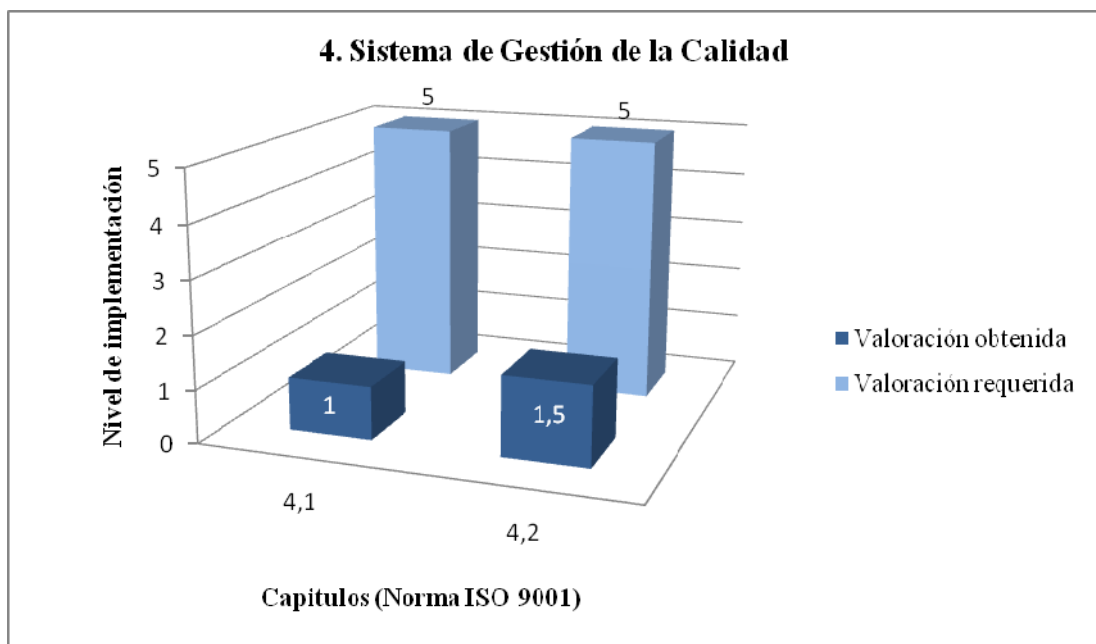
Antes de dar comienzo al objetivo fundamental de esta investigación, es decir, al diseño y documentación del Sistema de Gestión de Calidad para el supermercado MERCADOGAR, se realizó un diagnostico previo a la identificación de los procesos, con el fin de visualizar la situación actual de la compañía frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

Para dar desarrollo a este diagnostico, se utilizo un instrumento de evaluación muy similar a una lista de chequeo, donde se reflejaba el nivel de cumplimiento que presenta la compañía frente a cada uno de los numerales y requisitos de la ISO 9001:2000. Cabe resaltar, que para realizar esta actividad de manera eficaz se debía conocer en detalle la norma, la cual se estudio antes de llevar a cabo el diagnostico.

Para reflejar los resultados de cada uno de los numerales de la norma, se utilizó una serie de tablas y gráficos, los cuales se expondrán a continuación:

<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>				
<b>NÚMERAL</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Requerida</b>	<b>TOTAL</b>
<b>4.1</b>	Requisitos Generales	1	5	<b>1,25</b>
<b>4.2</b>	Requisitos de la documentación	1,5	5	

*Tabla 2*



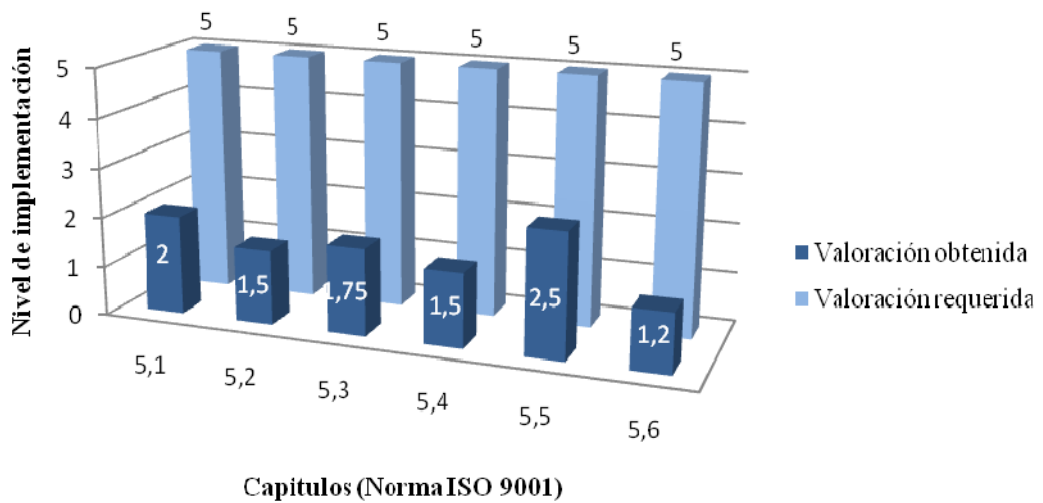
*Gráfico 1*

### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

NÚMERAL	REQUISITO	VALORACIÓN	Requerida	TOTAL
5.1	Compromiso de la dirección	2	5	<b>1,74</b>
5.2	Enfoque al cliente	1,5	5	
5.3	Política de la calidad	1,75	5	
5.4	Planificación	1,5	5	
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	2,5	5	
5.6	Revisión por la dirección	1,2	5	

*Tabla 3*

### 5. Responsabilidades de la Dirección



*Gráfico 2*

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS				
NÚMERAL	REQUISITO	VALORACIÓN	Requerida	TOTAL
6.1	Provisión de los recursos	2	5	2,5
6.2	Recursos Humanos	3	5	
6.3	Infraestructura	2	5	
6.4	Ambiente de Trabajo	3	5	

Tabla 4

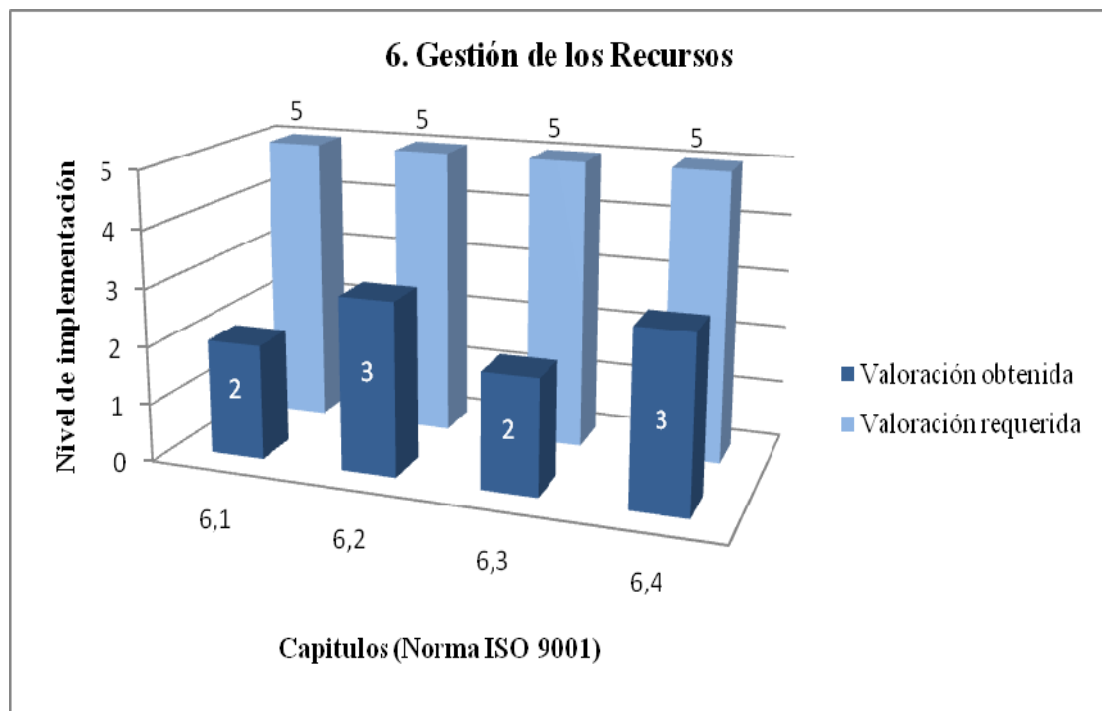


Gráfico 3

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
NÚMERAL	REQUISITO	VALORACIÓN	Requerida	TOTAL
7.1	Planificación de la realización del producto	1,5	5	2,94
7.2	Procesos relacionados con el cliente	3	5	
7.4	Compras	4,2	5	
7.5	Producción y Prestación del Servicio	3	5	
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	3	5	

Tabla 5

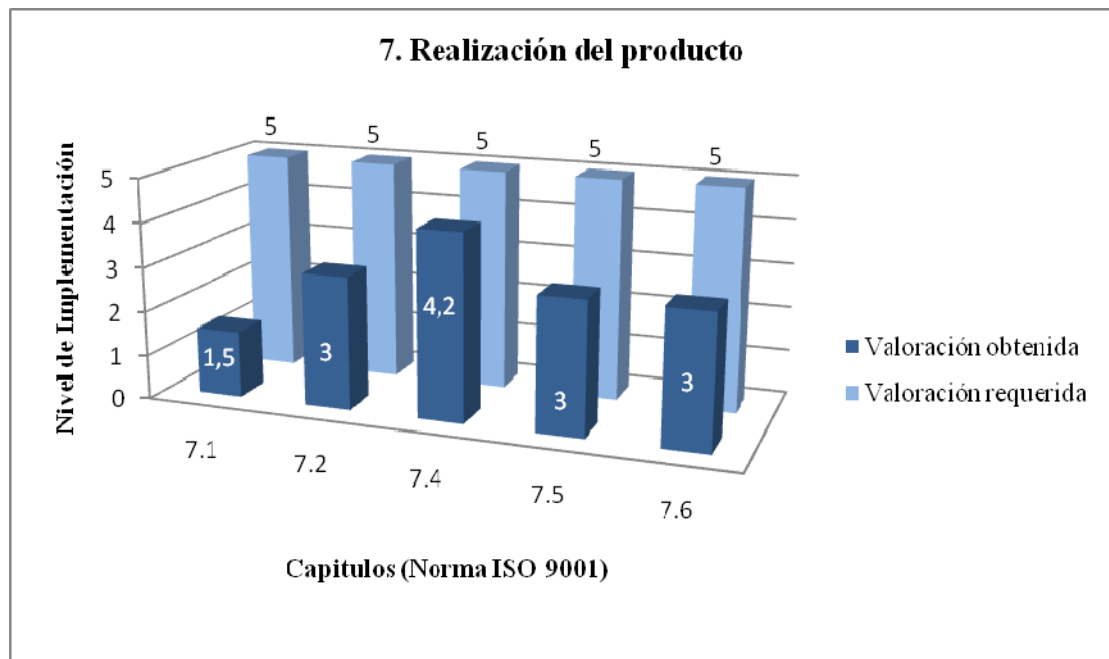
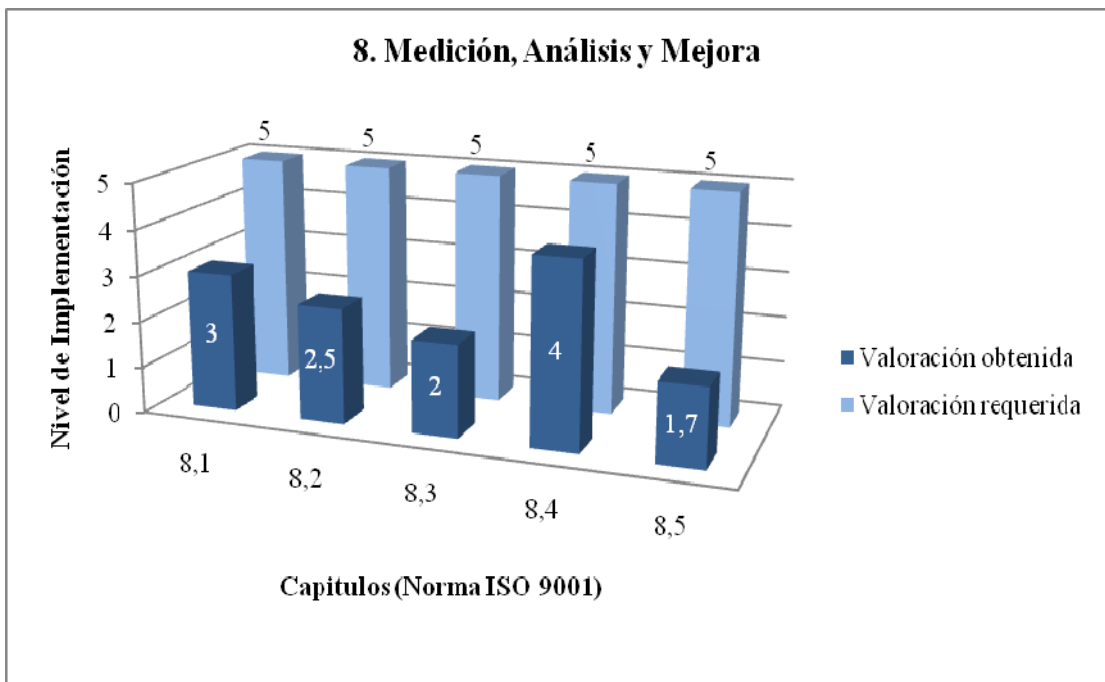


Gráfico 4

<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>				
<b>NÚMERAL</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Requerida</b>	<b>TOTAL</b>
<b>8.1</b>	Generalidades	3	5	<b>2,64</b>
<b>8.2</b>	Seguimiento y Medición	2,5	5	
<b>8.3</b>	Control del producto no conforme	2	5	
<b>8.4</b>	Análisis de Datos	4	5	
<b>8.5</b>	Mejora	1,7	5	

*Tabla 6*



*Gráfico 5*

Tal y como se percibe en estos resultados, el supermercado MERCADOGAR presenta un nivel muy bajo de implementación para el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad - si se desea conocer el análisis realizado, se colocará como un anexo (*Anexo 12.18*)-. Luego de establecer los parámetros de evaluación en cada uno de los numerales, se realizó un promedio para conocer de manera general su situación, presentado en la siguiente tabla con su respectivo gráfico:

NÚMERAL	TITULO	VALORACIÓN OBTENIDA	VALORACIÓN REQUERIDA
4	Sistema de Gestión de la Calidad	1,25	5
5	Responsabilidad de la Dirección	1,74	5
6	Gestión de los Recursos	2,5	5
7	Realización del producto	2,94	5
8	Medición, Análisis y Mejora	2,64	5

Tabla 7

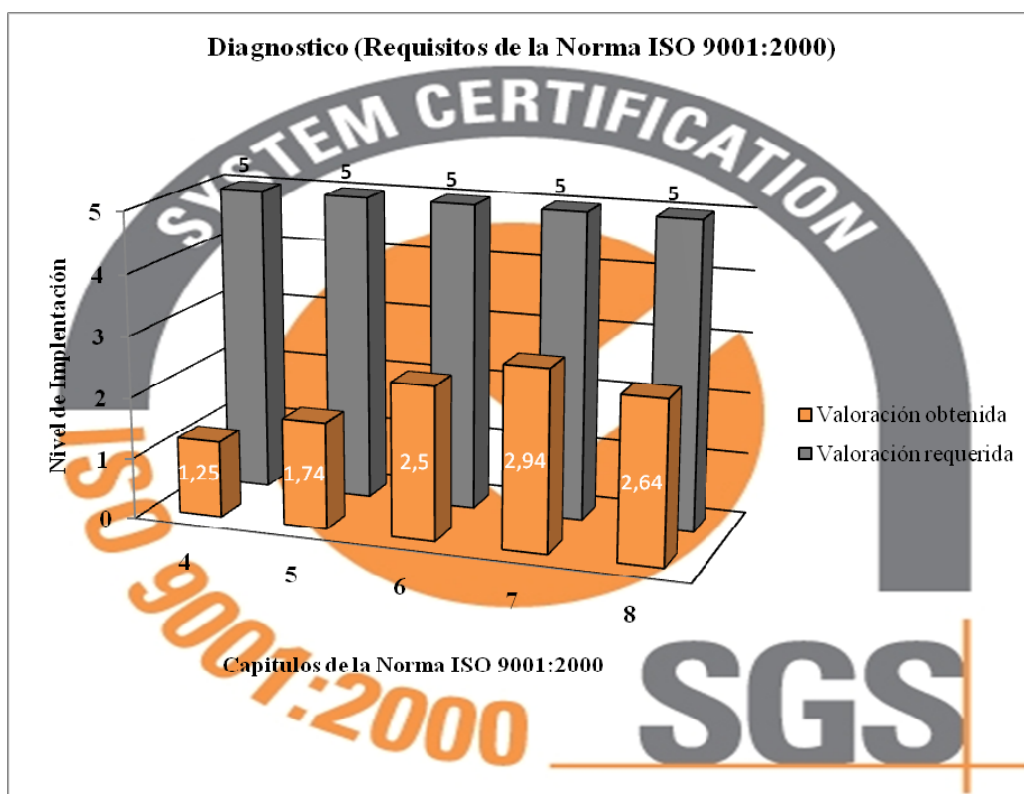


Gráfico 6



## **7.2 IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS:**

Para el desarrollo de este punto dentro de la investigación, se tomo en consideración cada una de las actividades que realizaban tanto los niveles operativos como los administrativos, para prestar el servicio, con el fin de ubicarlas dentro de un proceso macro, el cual daría como resultado el enfoque necesario para el desarrollo de los procedimientos e instructivos –si era necesario-. En un comienzo se plantearon unos procesos Direccionales, Operativos y de Apoyo, pero a medida que se iba desarrollando el proyecto, se genero la necesidad de cambiarlos por los que a continuación se verán reflejados en un mapa de procesos:

### **- Procesos gerenciales:**

- Planeación estratégica.
- Revisión gerencial del sistema.
- Mejoramiento continuo.

### **- Procesos operativos:**

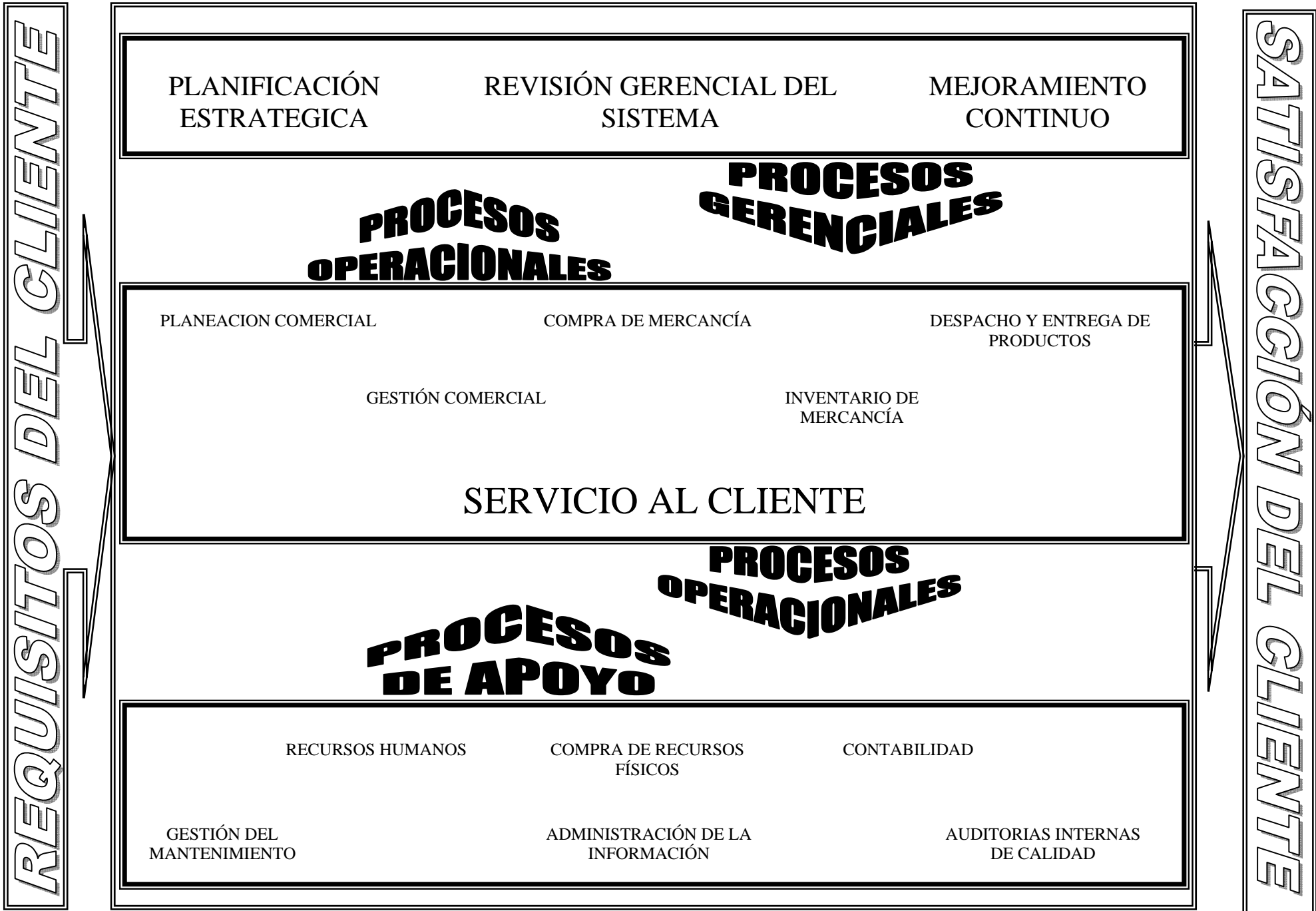
- Planeación comercial.
- Gestión comercial.
- Compra de mercancía.
- Inventario de mercancía.
- Despacho y entrega de productos.
- Servicio al cliente.

### **- Procesos de soporte:**

- Recursos humanos.
- Compra de recursos físicos.
- Contabilidad.
- Gestión del mantenimiento.
- Administración de la información.
- Auditorías internas de calidad.

A continuación se enseñara el mapa de procesos o red de procesos, diseñado con el fin de esquematizar la interacción que presentan cada uno de estos para llegar a la satisfacción del cliente.

7.2.1 MAPA DE PROCESOS:



### **7.2.2 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS:**

Para desarrollar un adecuado Sistema de Gestión de la Calidad es indispensable conocer los procesos que interactúan dentro de la organización para suplir las necesidades del cliente y que de una u otra manera alteran la capacidad del producto y/o servicio.

Anteriormente se plantearon cada uno de los procesos que intervienen en la prestación del servicio dentro del supermercado MERCADOGAR, pero en esencia estos procesos son catalogados como macros, ya que encierran una serie de sub-procesos los cuales se detallan de manera más exacta las actividades encaminadas al cumplimiento de los requisitos. A continuación, en la **Tabla 8** (*Interacción de los procesos*), se observará la interacción de los procesos con sus correspondientes sub-procesos, mostrando además, el responsable, los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades, como también los documentos y registros pertinentes para la evidencia de los realizado por los funcionarios de la organización.

### **7.3 DISEÑO DEL MANUAL DE CALIDAD:**

Uno de los elementos más importantes dentro de un Sistema de Gestión de Calidad es el **Manual de Calidad**, ya que este se describe de manera general el sistema. Dentro de este documento, se podrá encontrar la siguiente información:

- Descripción de la empresa.
- Fundamentos organizacionales.
- Política de calidad de la organización.
- Mapa de procesos.
- Interacción y detalle de los procesos.
- Exclusiones.

En este último punto, se debe prestar mucha atención en el momento de su desarrollo, debida a que se planteará aquellos requisitos de la norma que serán excluidos del sistema por no aplicar a las actividades de la organización. Otro punto importante, es que solo se podrán excluir requisitos que hagan parte del numeral 7 (***Realización del producto***).

## INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

### PROCESOS GERENCIALES

PROCESO	SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTOS (SALIDAS)
Planificación Estratégica	Planeación Estratégica para la Calidad	<p><b>MERCADOGAR</b>, define los requisitos del Cliente, sus necesidades y expectativas, documenta y/o revisa la Política y Objetivos de Calidad, realizando la difusión de éstos, por medio de capacitaciones dirigidas a todo el personal que participa en la comercialización de productos de grano, lácteos, licores y aseo.</p> <p>La Política y los Objetivos de Calidad se implementan, mantienen y mejoran mediante la definición y aplicación de la documentación que soporta los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. La Política de Calidad es evaluada y divulgada en todos los niveles de la organización.</p> <p>La empresa tiene definida su Estructura Organizacional, mostrando los niveles jerárquicos de la empresa.</p> <p>Los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad son comunicados mediante reuniones o informes mensuales de indicadores de gestión a los jefes de departamento y/o al personal que interactúa en los procesos definidos en esta Planificación.</p>	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal Competente</li> <li>- Equipo de oficina</li> <li>- Equipo de Computo</li> <li>- Cartelera</li> <li>- Instalaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Calidad,</li> <li>- Objetivos de Calidad,</li> <li>- Objetivos Estratégicos,</li> </ul>
	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	<p><b>MERCADOGAR</b>, estableció el presente Manual para definir, documentar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, en la comercialización de productos de grano, lácteos, licores y aseo, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC - ISO 9001:2000, los contractuales de los clientes y los aspectos legales y reglamentarios.</p> <p>Se ha realizado la planificación del S.G.C. mediante la definición de la red de procesos de la organización y la caracterización de cada uno de ellos con los subprocesos, identificando entradas, salidas, documentación que aplica y el indicador de medición/seguimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente</li> <li>- Jefe de Gestión de Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal Competente</li> <li>- Equipos de oficina</li> <li>- Equipos de computo</li> <li>- Instalaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa de Procesos,</li> <li>- Caracterización de Procesos.</li> </ul>

<p>Revisión Gerencial del Sistema</p>	<p>Revisión Gerencial del Sistema</p>	<p>Se revisa el Sistema de Gestión de la Calidad para determinar su conveniencia, adecuación y eficacia; se analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad. La Revisión Gerencial del Sistema se realiza anualmente, la metodología para desarrollarse se define en el procedimiento PR 17. En estas revisiones se hace simultáneamente seguimiento a los procesos clave, analizando el resultado de los indicadores.</p> <p>Para verificar la revisión del desempeño del sistema, el representante de la gerencia presenta la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados consolidados de las Auditorías Internas de Calidad.</li> <li>• Resultados de la Evaluación de los servicios por parte del Cliente (Encuesta al Cliente)</li> <li>• Consolidado de las No Conformidades de producto, por proceso y servicio.</li> <li>• Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas aplicadas.</li> <li>• Resultado del cumplimiento de los Objetivos de Calidad y la Política de Calidad.</li> <li>• Resultado de los indicadores de procesos.</li> <li>• Informe de estado de las acciones definidas en las anteriores revisiones de desempeño.</li> <li>• Recomendaciones para la mejora y cualquier cambio en el entorno que afecte el Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la responsabilidad de la Gerencia.</li> </ul> <p>Con la información recolectada, la Gerencia analiza los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad y define en el Acta de Revisión Gerencial, las acciones necesarias para mantener y mejorar su desempeño.</p>	<p>Gerente Jefe de Gestión de Calidad</p>	<p>- Personal Competente - Equipo de oficina - Equipo de computo - Instalaciones</p>	<p>- Acta de Reunión de Revisión Gerencial del Sistema.</p>
---------------------------------------	---------------------------------------	--	---	--	---

Mejoramiento Continuo	Mejoramiento	<p>Para la Gestión de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, se ha definido la metodología para la implementación de acciones correctivas y preventivas eficaces, a partir de la identificación de problemas reales o potenciales, la investigación de sus causas y el seguimiento a la eficacia de las mismas. Esta metodología se describe en el "Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas" PR 16.</p> <p>Las fuentes de las acciones correctivas y preventivas pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>📖 Quejas y reclamos.</li> <li>📖 No conformidades repetitivas en el producto, proceso y servicio.</li> <li>📖 Auditorías internas de calidad.</li> <li>📖 Revisión Gerencial.</li> <li>📖 Evaluación del Cliente (Encuesta).</li> <li>📖 Indicadores Objetivos Estratégicos.</li> <li>📖 Indicadores de Objetivos de Calidad.</li> </ul> <p>El análisis que se realiza con los indicadores de gestión, se hace utilizando técnicas estadísticas y gráficas comparativas, que facilitan la toma de decisiones y posterior acción de mejoramiento.</p> <p>Después de la revisión gerencial del sistema en la que se planteen acciones de mejora que conlleven cambios importantes, se elabora el Plan de Mejoramiento, mediante el cual, se desarrollará todo el proyecto y su seguimiento. Este Plan cuenta con la definición de la acción que mejora el proceso, los responsables de la implementación, verificación y seguimiento de las actividades desarrolladas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente</li> <li>- Jefes de Departamento.</li> <li>- Jefe de Gestión de Calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal competente,</li> <li>- Equipos de oficina,</li> <li>- Equipos de computo,</li> <li>- Instalaciones,</li> <li>- Financieros.</li> </ul>	Informe de Acción Correctiva o Preventiva
-----------------------	--------------	--	--	--	---

## PROCESOS OPERACIONALES

### COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE GRANO, LÁCTEOS, LICORES Y ASEO.

PROCESO	SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTOS (SALIDAS)
Planeación Comercial	Análisis de existencias	<p>Permanente el área Comercial de <b>MERCADOGAR</b>, se informa de los productos agotados del inventario en bodega y estanterías de sección, para comparar el comportamiento de rotación de estos productos, además involucra las sugerencias de los clientes y el comportamiento del mercado, para decidir cual de ellos compra nuevamente o decide sobre los posibles nuevos productos para adquirir.</p> <p>Luego de lo anterior, verifica si el volumen de la compra justifica realizar un reabastecimiento, dados los costos que representa esta actividad. De ser viable define los productos y la cantidad, poniendo con ello en practica lo dispuesto en el Procedimiento PR-07 "Gestión de Compras".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia</li> <li>- Jefe Comercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal Competente</li> <li>- Equipos e oficina</li> <li>- Medios de Comunicación</li> <li>- Bodega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de Productos a Comprar</li> </ul>
Gestión Comercial	Precio por Producto	<p>Administrativo determina un factor de costo, le adiciona el porcentaje de venta según la política de precios de <b>MERCADOGAR</b> y así asigna el valor de venta. Este listado es analizado con el Gerente, con el fin de fijar precios competitivos según el comportamiento del mercado.</p> <p>Sí en el desarrollo de esta función, se encuentran diferencias relevantes con respecto a valores anteriores, informa al Jefe Administrativo, para que se realicen los ajustes necesarios y se autorice el cambio del precio.</p> <p>Se da aplicación a los principios contenidos en los procedimientos "Comunicación con el Cliente" (PR 06).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe Administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal Competente</li> <li>- Equipos de oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sugerencias y recomendaciones de los clientes</li> </ul>

PROCESO	SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTOS (SALIDAS)
	Ventas	Gerencia es responsable de planificar la ejecución de sus ventas mensuales, durante la visita o comunicación con el cliente determinan y analizan los requisitos solicitados por él, evaluando la capacidad de cumplimiento de los mismos, según listado de precios y relación de agotados.	Jefe Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal Competente</li> <li>- Bodega</li> <li>- Medios tecnológicos de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Orden de Pedido</li> </ul>
Compra de mercancía	Compras y Evaluación de Proveedores	<p>Con la información de los productos a comprar, Comercial solicita a Administrativo la asignación de los recursos financieros para dicha compra. Según la disponibilidad económica y financiera, Comercial y Administrativo deciden conjuntamente la fecha para realizar la compra.</p> <p>La metodología para efectuar esta compra se describe en el procedimiento PR-07 "Gestión de Compras" y para asegurar que se verifique una correcta selección y evaluación de proveedores, se ejecuta el procedimiento PR-08 "Evaluación de Proveedores". Estas evaluaciones sirven para mantener actualizada la información de los proveedores y para conocer la capacidad que tienen en el cumplimiento de las especificaciones de los productos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia</li> <li>- Jefe Comercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal calificado</li> <li>- Equipos de oficina</li> <li>- Recursos Financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Evaluación de Proveedores por cuestionario.</li> <li>- Listado de Proveedores Evaluados.</li> </ul>



PROCESO	SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTOS (SALIDAS)
Inventario de Mercancía	Recepción de productos	<p>Al momento de recibir los productos, estos se ubican en una zona provisional, pues el volumen recibido no facilita la inspección inmediata y por efectos de seguridad. Sin embargo, el tiempo no podrá ser mayor de 5 días hábiles. Diligencia el formato “Informe inspección de productos importados” y lo entrega a Gerencia para ser archivado con la documentación de la importación.</p> <p>Se recibe el material y se compara con la factura, verificando que la descripción del producto corresponda a la de los documentos, posteriormente realiza la inspección.</p> <p>Con el ánimo que este subproceso se verifique en los términos propuestos, es necesario dar aplicación a los procedimientos PR-09</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de Operaciones</li> <li>- Auxiliar de Operación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal Competente.</li> <li>- Etiquetas, sellos cintas, cajas etc.</li> <li>- Estantería</li> <li>- Cuarto de almacenamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de Empaque.</li> <li>- Informe Inspección de Productos Importados.</li> <li>- Plan de inspección de materiales.</li> </ul>
	Almacenamiento	<p>Del almacenamiento depende en gran medida el éxito de la comercialización de los productos, es por ello, que se dedicó un procedimiento para desarrollar todo lo concerniente a este tema, que quedó plasmado en el PR-09, al que se debe dar estricta aplicación.</p> <p>Los productos se almacenan tomando en cuenta sus características y condiciones para ser ubicados en el sitio que le corresponda según el listado de localización, ya sea en la bodega o en la estantería de las secciones.</p> <p>Igualmente, <b>MERCADOGAR</b> cuenta con el procedimiento PR-13 para el trámite requerido, en caso de hallar no conformidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auxiliar de Bodega y de operaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal competente.</li> <li>- Etiquetas, sellos, cintas, cajas, etc.</li> <li>- Estanterías.</li> <li>- Cuarto almacenamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Localización de Inventarios.</li> </ul>

PROCESO	SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTOS (SALIDAS)
Despacho y Entrega	Despacho y Entrega de pedido	<p>Los productos –luego de ser adquiridos por el cliente- son entregados a caja para que se verifique la compra, el cajero realiza la factura correspondiente y le entrega la original al cliente. Una vez se tiene la factura, se procede a realizar el embalaje del pedido con las especificaciones determinadas para preservar el producto. Estas especificaciones y cada una de las actividades para empaque y embalaje se encuentran descritas en los procedimientos PR 09.</p> <p>Cuando el cliente realiza una compra que supera el monto de \$ 100.000, el mercado es transportado por una de las camionetas que posee el supermercado, con el fin de facilitar el desplazamiento del cliente hasta su lugar de residencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de Producción</li> <li>- Auxiliar de Bodega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal competente.</li> <li>- Bodega</li> <li>- Equipos de Oficina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remesa de transportadora.</li> <li>- Factura firmada por Cliente de recibido.</li> </ul>

PROCESO	SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTOS (SALIDAS)
Recursos Humanos	Selección, contratación e inducción de nuevo personal	<p>Se identifican los requisitos para el personal que participa en la producción y comercialización, contando con personal competente, con base en la educación, formación, habilidades y experiencia descritas en el Manual de responsabilidades y competencias de MERCADOGAR.</p> <p>Al originarse la necesidad de contratación de nuevo personal se comunica a Recursos Humanos para el reclutamiento y selección de las hojas de vida. Los aspirantes serán objeto de entrevista y prueba de habilidad por quien será el jefe inmediato, Gerencia y Recursos Humanos. La decisión de la contratación es tomada conjuntamente.</p> <p>El nuevo funcionario es presentado a sus demás compañeros, para el ciclo de inducción se designa al funcionario de mayor experiencia en el área. Recursos Humanos hará lo propio.</p> <p>Esto se hace teniendo en cuenta la metodología descrita en el Procedimiento de Recursos Humanos PR 04.</p>	Jefe de Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal competente</li> <li>- Equipos de oficina</li> <li>- Equipos de computo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de selección, contratación e inducción de nuevo de personal.</li> <li>- Manual de responsabilidades y competencias,</li> </ul>
	Formación de personal	<p>En <b>MERCADOGAR</b>, se identifican las necesidades de formación. Para suministrar al personal capacitación, se tienen en cuenta las necesidades tanto de la empresa como del personal, La formación es programada anualmente teniendo en cuenta la evaluación del desempeño y la oferta que se conozca de las entidades de riesgos profesionales o cualquier otra empresa dedicada a esta actividad.</p> <p>Este procedimiento se describe en el PR 04 "Recursos Humanos".</p> <p>Anualmente se califica al colaborador, para determinar la competencia y evolución. Como registro de esta calificación se utilizan los formatos "Evaluación del Desempeño" y "Evaluación de desempeño de directivas".</p>	Jefe de Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal competente</li> <li>- Equipos de oficina</li> <li>- Equipos de computo</li> <li>- Auditorio</li> <li>- Ayudas Audiovisuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan anual de capacitación y entrenamiento de MERCADOGAR</li> <li>- Formato de Evaluación del desempeño.</li> <li>- Formato Evaluación de desempeño de directivas.</li> <li>- Registro de capacitaciones.</li> <li>- Certificaciones</li> </ul>

	Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición	<p><b>MERCADOGAR</b>, cuenta con el procedimiento PR 10 "Control de dispositivos de seguimiento y medición" para el control y calibración de equipos de medición, con ellos se comprueba, verifica y apoya el cumplimiento de las consignas dispuestas para dichos dispositivos, con el fin de verificar la conformidad de las materias primas y productos.</p> <p>El Listado de Equipos presenta los dispositivos a los cuales se les debe realizar el seguimiento y la medición, cada uno de ellos posee su ficha de calibración cumplida la calibración, como constancia de ello se identifica el equipo con una etiqueta, definida en el mismo procedimiento.</p> <p>Con el objeto de tener un estricto control sobre el cumplimiento de este requisito, se elabora un Plan anual para la calibración y verificación.</p>	Jefe de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal Competente</li> <li>- Herramienta y/o equipo</li> <li>- Papelería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de Equipos.</li> <li>- Plan de Calibración y Verificación.</li> <li>- Etiqueta.</li> </ul>
Gestión de Mantenimiento	Mantenimiento de Infraestructura	<p>A todos los equipos y activo fijo de la empresa, se le hace mantenimiento preventivo y correctivo, según lo indica el procedimiento "Mantenimiento de Infraestructura" PR 05. Se lleva por cada una de ellas la ficha de mantenimiento, que debe estar en cada equipo para ser diligenciado y realizar un seguimiento. En cada mantenimiento se deben señalar los materiales empleados siempre que sea posible, porque en algunos casos se fabrican los repuestos y no es fácil obtener las especificaciones.</p> <p>Para ejercer un control a las actividades diarias, semanales y mensuales, se diligencia por el responsable de cada máquina el formato "Cronograma de Actividades" (FP 05 03)</p> <p><b>MERCADOGAR</b>, asegura la conservación y adecuación de las áreas de trabajo para el eficiente desempeño de sus funcionarios, como también realiza el mantenimiento de los equipos que sirven de apoyo para la prestación del servicio. Lo anterior se desarrolla teniendo en cuenta la programación de mantenimiento anual "Plan anual de mantenimiento de infraestructura".</p> <p>También se aplica para este subproceso las indicaciones contenidas en el PR 10, Control de dispositivos de seguimiento, por tratarse de equipos que forman parte de la infraestructura.</p>	Gerencia Jefe Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal Competente</li> <li>- Herramienta y/o equipo</li> <li>- Papelería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan anual de mantenimiento de infraestructura.</li> <li>- Ficha de Mantenimiento.</li> <li>- Cronograma de actividades diarias, semanales y mensuales.</li> </ul>

<p>Administración de la Información</p>	<p>Control de Documentos</p>	<p><b>MERCADOGAR</b>, cuenta con los procedimientos PR 01 “Elaboración de Procedimientos” y PR 02 “Control de Documentos” para regular todos los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los documentos de origen interno y los de origen externo, estos se enuncian en el Listado Maestro de Documentos Internos y Listado Maestro de Documentos Externos, los que son actualizados y dados a conocer por Gestión de Calidad cada vez que se emite un nuevo documento, se realizan cambios o hay actualizaciones, mediante el formato “Entrega de Documentos”.</p> <p>Para los documentos de origen externo se encuentran en medio impreso e identificados con una etiqueta. Los documentos como Procedimientos, Instructivos, Formatos, Manual de Calidad están bajo la custodia de Gestión de Calidad en su archivo, son utilizados como apoyo para la ejecución de los procesos, cuando se requiere generar una copia impresa o fotocopiada, debe ser solicitada verbalmente y debe mediar autorización de la gerencia.</p> <p>En <b>MERCADOGAR</b>, los documentos son revisados y aprobados por personal autorizado de acuerdo con los cargos relacionados en el listado maestro de Documentos Internos antes de su edición, igualmente para cualquier cambio realizado. La solicitud de cambio para los documentos los hace el Jefe de área o Gestión de Calidad verbalmente, exponiendo la necesidad, la viabilidad del cambio a realizar, la Gerencia aprueba o no, ésta solicitud respondiendo por el mismo medio.</p> <p>En cada documento y/o en el listado maestro incluye la edición, la versión vigente, los cambios realizados y los lugares donde se encuentran. Los documentos obsoletos se retiran al existir una nueva versión vigente, se destruyen las copias y el original anterior se conserva en A – Z identificada como obsoletos impresos.</p> <p>Cuando se presentan cambios en los documentos, los nuevos se revisan y aprueban por los mismos cargos iniciales y el resumen se registra en el Listado Maestro (a menos que se presente una modificación en la estructura organizacional que afecte los cargos).</p>	<p>- Jefe de Gestión de la Calidad</p>	<p>- Personal competente - Equipos de oficina - Equipos de computo - Archivo - Etiqueta.</p>	<p>- Listado Maestro de los Documentos Internos. - Listado Maestro de Documentos Externos.</p>
---	------------------------------	---	--	--	--

Administración de la Información	Control de Registros	<p><b>MERCADOGAR</b>, a través de sus diferentes procedimientos y más concretamente con el procedimiento "Control de Registros" PR 03, se identifican, se define su acceso y el archivo de todos los registros del Sistema.</p> <p>Los registros de calidad sirven para demostrar la conformidad del producto, del servicio y del sistema de calidad en general. Se establece un periodo de archivo para cada uno de ellos.</p> <p><b>MERCADOGAR</b>. Cuenta con un lugar adecuado para prevenir el deterioro o daño y para evitar la pérdida. En el procedimiento se describen también los tiempos de retención de los registros de calidad.</p>	- Jefe de Gestión de Calidad	- Personal competente - Equipos de oficina - Equipos de computo - Archivo.	- Matriz de Control de los Registros de Calidad.
Contabilidad	Contabilidad	<p>Con el pedido separado, el encargado de bodega entrega la información al coordinador de contabilidad.</p> <p>Para Facturar en el Sistema Informático de la compañía, se ingresa el NIT del Cliente, el plazo de pago para la cartera definido para este pedido, el código del producto y la cantidad a facturar y si se ha otorgado un descuento se indica el porcentaje.</p> <p>Periódicamente el coordinador de contabilidad, actualiza el inventario en el sistema informático y emite un memorando con el reporte de productos agotados, el cual envía a cada vendedor para soporte en sus ventas.</p>	- Coordinador de Cartera e inventarios.	- Personal competente - Equipos de oficina - Equipos de computo - Sistema informático	- Factura - Circular de Agotados

	Cartera	<p>Administrativo mensualmente emite un informe de ventas y lo entrega a Comercial, para ser analizado y comunicar a los corredores su gestión de negocios. Verifica el crecimiento y comportamiento que presentó la zona de cada uno.</p> <p>Administrativo diariamente después de confirmar, ingresa al sistema los pagos recibidos y quincenalmente emite un listado de cartera actualizado, el cual se entrega a los corredores y a comercial con el fin de hacer el seguimiento respectivo.</p>	- Jefe Administrativo.	- Personal Competente - Equipo de oficina - Equipo de computo - Sistema Informático	- Listado de Cartera - Recibo de Caja
Auditorias Internas de Calidad	Auditorias Internas de Calidad	<p>El ciclo de auditorías internas programadas se ejecuta para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las actividades planificadas, si se ha implementado y si se mantiene de manera eficaz. Lo antes descrito, se hace teniendo en cuenta la metodología prevista en el procedimiento "Auditorias Internas de Calidad" PR 15. Se realiza la programación de Auditorias anualmente o cuando la Gerencia lo decida.</p> <p>El Auditor debe ser independiente del área auditada, y debe poseer formación para la ejecución de la auditoría. La preparación o plan de auditorías se programa con base en su alcance.</p> <p>Una vez concluida la auditoría se procede a evaluar a los auditores con el propósito de determinar si estos cumplieron con los principios establecidos para este tipo de actividad.</p> <p>Frente a los resultados de las auditorias y a las no conformidades del servicio se establecen acciones correctivas o preventivas según el procedimiento PR 19 "Acciones Correctivas y Preventivas" y el formato "Informe de Acciones Correctivas y Preventivas" donde se registran las acciones y su seguimiento. Gestión de Calidad observa su desarrollo y determina la eficacia de la acción.</p>	- Jefe de Gestión de Calidad	- Personal competente - Equipos de oficina - Equipos de computo - Recursos Financieros	- Plan de Auditorías. - Lista de Verificación. - Informe de Auditoria. - Listado de conformidades - Evaluación del auditor

**TABLA 8 (Interacción de los procesos)**

### 7.3.1 GESTIÓN DEL MANUAL:

- **OBJETIVO Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El Manual de Calidad de **MERCADOGAR**, tiene por objeto establecer los lineamientos para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, en la comercialización de productos de grano, licores, lácteos y aseo, basado en con los requisitos establecidos en la norma **NTC - ISO 9001:2000**.

- **Objetivo y Alcance de la Gestión del Manual:**

Estructurar y Controlar el Manual de Calidad.

- **PRESENTACIÓN Y USO DEL MANUAL**

El presente manual se encuentra estructurado en cuatro secciones:

1. **GESTIÓN DEL MANUAL:** Define el objeto, alcance, elaboración, revisión, aprobación, distribución y control de las copias y registros de las modificaciones.
2. **PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA:** Describe los lineamientos corporativos de la organización, estructura (organigrama) y la declaración de la política de calidad.
3. **DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** El contenido del manual se trazó con base en los requisitos de la norma **NTC - ISO 9001:2000**, esta descripción contiene: objeto, alcance y exclusiones
4. **INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS:** En esta sección se describe la red de procesos de la empresa como también los macro procesos (gerenciales, operacionales y de apoyo)



- **CONTROL DEL MANUAL**

### **1. Revisión y Aprobación**

El Manual de Calidad es revisado por el Jefe de Gestión de Calidad y aprobado por la Gerencia, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de control de documentos PR 02. Si los usuarios desean proponer algunos cambios, deben enviarlos en forma escrita al jefe de Gestión de la Calidad.

### **2. Distribución y Control de copias**

Las copias controladas del Manual de Calidad son generadas por el jefe de Gestión de Calidad, y conservadas en el disco duro del computador de ese departamento, dejando como soporte la lista de distribución del "Manual de Calidad". Las copias que se entregan a la entidad certificadora y a los clientes que lo soliciten con ocasión de un contrato suscrito, serán copias impresas y no controladas, las otras copias no controladas serán entregadas a un posible cliente, como en el caso de una licitación.

Los interesados en realizar consultas al manual, lo hacen a través de una solicitud verbal al jefe de Gestión de Calidad, quien tiene acceso y manejo del mismo en su archivo.

Se prohíbe la reproducción total o parcial del presente Manual, sin autorización de la Gerencia de **MERCADOGAR**.

#### **2.1 Control de Cambios**

El control de cambios que se realice a algún capítulo o a todo el Manual de Calidad, es responsabilidad del jefe de Gestión de Calidad.

Las copias fuera de uso se conservan en el archivo de Gestión de Calidad, identificadas como Documento Obsoleto, manteniendo únicamente la versión anterior.

### **7.3.2 PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA:**

#### **- HISTORIA DE MERCADOGAR**

El supermercado “MERCADOGAR” ha sufrido una serie de transformaciones no solo físicas, incluso su nombre ha cambiado, pero siempre ha sido una entidad encargada de satisfacer a sus clientes. La política de la compañía, la cual se enfoca en la compra de los mejores productos y a tiempo, ha dejado a esta en la cima del sector, ya que la competencia que ha querido incursionar, lo ha hecho pero obteniendo resultados negativos.

En 1982, en la Localidad de TUNJUELITO y el barrio con este mismo nombre se abre un mini-mercado de 5 X 5 aproximadamente, el cual abre sus puertas para atender mas como una tienda de barrio que como supermercado, con razón social “Mercado Hogar”, este nombre fue renovado a los 2 años de estar en funcionamiento para consolidarse con el nombre con el cual aun funciona “**MERCADOGAR**”, después de haber estado en diferentes puntos de este barrio, el Señor Víctor Elías Vesga, propietario del supermercado, adquiere una propiedad bien ubicada en la cual empezaría la compañía a crecer.

La nueva propiedad ubicada en la dirección Calle 54 sur No. 14 A 09, se expandiría con el paso de los años hasta su magnitud actual la cual abarca poco mas de media manzana de esta cuadra, a su vez las instalaciones han ido mejorando recurriendo a la tecnología, con la cual se ha pretendido aumentar la competitividad y a su vez crecer la participación en el mercado local.

En el año 2003 se adopta el sistema de facturación por códigos de barras, con este avance se logro acelerar el tiempo de pago de los clientes, además hizo mas fácil el mantenimiento de las bodegas e inventarios debido a la base de datos que se maneja en simultanea con la facturación.

Conscientes que el mundo moderno exige de las organizaciones un permanente cambio evolutivo para su supervivencia, la alta dirección decidió que debía ser consecuente con tal situación, por lo que, emprendió la difícil pero benéfica tarea de planear, organizar, ejecutar y controlar todos sus actos, involucrados dentro de un sistema perfectamente interrelacionado, donde ninguno de ellos pueda fallar, enfocando cada una de sus actividades

en procesos totalmente controlables y que pudiesen mejorar continuamente, a través de su documentación y registro basados en los requisitos estipulados en la NORMA ISO 9001:2000

## - FUNDAMENTOS ORGANIZACIONALES

### MISIÓN

**MERCADOGAR**, es un supermercado dedicado a satisfacer las necesidades, gustos y deseos de nuestros clientes, mediante la comercialización de productos en granos, licores, lácteos y aseo. La excelencia en nuestra atención al cliente, se convierte en uno de los principales pilares en la que se basa esta compañía, generando una estrecha relación con ellos.

Esta compañía es identificada por su calidad en productos y servicios, pulcritud en su infraestructura, respeto, honestidad y economía; siendo estas, características fundamentales para lograr la lealtad de nuestros clientes, proveedores y empleados de la compañía, lo cual permitirá el sostenimiento y crecimiento de Mercadogar.

Mercadogar es más que un supermercado, Mercadogar es una organización dispuesta para complacer sus clientes y hacerlos sentir como en su hogar.

### VISIÓN

Para el año 2012, aumentaremos nuestra participación en el mercado, estableciendo cinco puntos o sucursales en diferentes lugares de Bogotá; teniendo en cuenta la oportunidad que nos brinde el mercado de cada sector. Este crecimiento tiene como fin, constituirnos como una entidad reconocida y competitiva, prestando los mejores servicios a la mayor cantidad de consumidores bogotanos.

## PRINCIPIOS Y VALORES

### Principios:

- Tratar a todos los clientes como me gustaría que me trataran a mí.
- Desarrollar los conocimientos, habilidades y aptitudes de todo el personal.
- El trabajo en equipo es una herramienta esencial para el logro de los objetivos.
- Crear un sentido de pertenencia por la compañía.
- Entender que los buenos resultados, se obtienen de trabajar con pasión y esmero.

### Valores:

- Respeto.
- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Cordialidad.

## - POSICIONAMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD:

### 1. Organización enfocada hacia el cliente:

- Satisfacción de las necesidades, mediante la comercialización de productos en buen estado y a tiempo, requeridos por los clientes.
- Buzón de recomendaciones, el cual es leído mensualmente y tomando en cuenta los comentarios, porque el cliente siempre tiene la razón.
- Utilización de vehículos para transportar el mercado de los clientes (valor de la compra excede los \$100.000), con el fin de facilitar la movilidad de la mercancía y comodidad para el cliente.
- Atención constante de los requerimientos durante el proceso de compra, de manera cordial y con conocimiento de lo que solicita el cliente.
- Fácil comunicación con el administrador y el gerente del supermercado.
- Instalaciones adecuadas, para armonizar el proceso de compra (iluminación, música y limpieza).

## **2. Liderazgo:**

- Capacitar o explicar un proceso, mediante el ejemplo.
- Constantes capacitaciones para la alta gerencia, con el fin de fortalecer conocimientos en motivación, estrategias de marketing, servicio al cliente y administración eficaz.
- Relación armónica con sub-alternos.
- Reuniones (dos al mes), con el fin de establecer mayores comunicaciones con los trabajadores, y poder indicarles cuales son los objetivos a alcanzar.
- Experiencia y hechos que permiten mayor desenvolvimiento del gerente y administrador en su trabajo como líder.

## **3. Participación de la gente:**

Existen algunas falencias en este principio, debido a la falta de compromiso por parte de los trabajadores. Su única motivación es la económica y no se mueven por el logro de sus metas y objetivos. Pero se trata de generar mayor participación por medio de:

- Reuniones, en las cuales ellos pueden exponer sus ideas de mejoramiento y estas serán escuchadas de la mejor manera. Porque nadie sabe mejor como se deben hacer las cosas, como el que las esta haciendo.
- Designar responsabilidades y oportunidad de tomar decisiones en su área de trabajo. Siempre y cuando esta no altere el direccionamiento establecido para el logro de los objetivos.

## **4. Enfoque hacia los procesos:**

En este principio también se crean varios vacíos, debido a que:

- No se tiene claro el concepto de proceso, por parte de los empleados.
- No se han identificado las etapas de los procesos (Entradas – Actividades – Salidas).

Por tal razón es necesario comenzar por identificar cada uno de estos procesos, o por el momento el proceso sobre el cual se llevará a cabo el diagnóstico.

## **5. Enfoque del Sistema de Gestión de la Calidad:**

- No se posee un correcto mapa de procesos.
- La organización se rige de manera jerárquica (esquema organizacional – organigrama de responsabilidades); no tiene establecida una visión sistémica de la organización.
- Debido a la falta de documentos, no se puede llevar un control correctivo, ni preventivo adecuado. Las soluciones se llevan de manera empírica.

## **6. Mejora continua:**

- Capacitación y charlas para los empleados, con el fin de fortalecer conocimientos y desarrollar el talento humano.
- Crecimiento anual de la compañía (infraestructura), para ofrecer nuevos productos a los clientes (fruver y fama).
- No se poseen métodos estadísticos para establecer un control de calidad, por tal razón no se puede comparar ni analizar las mejoras en los procesos.

## **7. Enfoque objetivo para la toma de decisiones:**

- La toma de decisiones se lleva a cabo de una manera empírica, no existen modelos de recolección y medición de datos, para establecer la mejor decisión.
- Se toma en cuenta el conocimiento de gente experta, la cual guía a la gerencia, para la toma de decisiones (no tan erradas ni desviadas de la correcta).

## **8. Relaciones mutuamente benéficas con proveedores:**

Se realizan reuniones con los proveedores para ponerlos al tanto de los logros que ha obtenido la compañía, con el fin de hacerlos parte de esta. De esta manera se generará más confianza, la cual se verá retribuida en el costo del reaprovisionamiento y en la calidad de los productos.

## **- NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN:**

Teniendo en cuenta los 8 principios de la gestión de la calidad, si se pondera el 100% como el total, cada uno de estos nos representará el 12,5%, a partir de esto se hace la división a su vez de cada uno de ellos en las parte que lo componen así:

### **1. ORGANIZACIÓN ENFOCADA HACIA EL CLIENTE: 12.5%**

- Satisfacción de las necesidades, mediante la comercialización de productos en buen estado y a tiempo, requeridos por los clientes.
- Buzón de recomendaciones, el cual debe ser leído mensualmente y tomando en cuenta los comentarios, por que el cliente siempre tiene la razón.
- Utilización de vehículos para transportar los mercados de los clientes, con el fin de facilitar la movilidad de la mercancía.
- Atención constante de los requerimientos durante el proceso de compra, de manera cordial y con conocimiento de lo q solicita el cliente.
- Fácil comunicación con el administrador y el gerente del supermercado.
- Instalaciones adecuadas, para armonizar el proceso de compra

Este principio tiene 6 divisiones, por lo tanto el peso de la ponderación para cada uno de estos es de 2,083%, del total del 12,5.

### **2. LIDERAZGO: 12.5%**

- Capacitar o explicar un proceso, mediante el ejemplo.
- Constantes capacitaciones para la alta gerencia, con el fin de fortalecer conocimientos en motivación, estrategias de marketing, servicio al cliente y administración eficaz.
- Relación armónica con sub-alternos.
- Reuniones (dos al mes), con el fin de establecer mayores comunicaciones con los trabajadores, y poder indicarles cuales son los objetivos a alcanzar.
- Experiencia y hechos que permiten mayor desenvolvimiento del gerente y administrador en su trabajo como líder.

Este principio tiene 5 divisiones, por lo tanto el peso de la ponderación para cada uno de estos es de 2,5%, del total del 12,5.

### **3. PARTICIPACION DE LA GENTE: 12.5%**

- Reuniones, en las cuales ellos pueden exponer sus ideas de mejoramiento y estas serán escuchadas de la mejor manera. Porque nadie sabe mejor como se deben hacer las cosas, como el que las esta haciendo.
- Designar responsabilidades y oportunidad de tomar decisiones en su área de trabajo. Siempre y cuando esta no altere el direccionamiento establecido para el logro de los objetivos.

Este principio tiene 2 divisiones, por lo tanto el peso de la ponderación para cada uno de estos es de 6.25%, del total del 12,5.

### **4. ENFOQUE HACIA LOS PROCESOS: 12.5%**

- Tener claro el concepto de proceso, por parte de los empleados.
- Identificar las etapas de los procesos (Entradas – Actividades – Salidas).

Este principio tiene 2 divisiones, por lo tanto el peso de la ponderación para cada uno de estos es de 6.25%, del total del 12,5.

### **5. ENFOQUE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD: 12.5%**

- Se posee un correcto mapa de procesos.
- La organización se rige de manera jerárquica (esquema organizacional – organigrama de responsabilidades-
- Debido a la falta de documentos, Se puede llevar un control correctivo, preventivo adecuado, o las soluciones se llevan de manera empírica.

Este principio tiene 3 divisiones, por lo tanto el peso de la ponderación para cada uno de estos es de 4.2%, del total del 12,5.



#### **6. MEJORA CONTINUA: 12.5 %**

- Capacitación y charlas para los empleados, con el fin de fortalecer conocimientos y desarrollar el talento humano.
- Crecimiento anual de la compañía (infraestructura), para ofrecer nuevos productos a los clientes (fruver y fama).
- Se poseen métodos estadísticos para establecer un control de calidad, por tal razón se puede comparar o analizar las mejoras en los procesos.

Este principio tiene 3 divisiones, por lo tanto el peso de la ponderación para cada uno de estos es de 4.2%, del total del 12,5.

#### **7. ENFOQUE OBJETIVO PARA LA TOMA DE DECISIONES: 12.5%**

- La toma de decisiones se lleva a cabo de una manera empírica, no existen modelos de recolección y medición de datos, para establecer la mejor decisión.
- Se toma en cuenta el conocimiento de gente experta, la cual guía a la gerencia, para la toma de decisiones (no tan erradas ni desviadas de la correcta).

Este principio tiene 2 divisiones, por lo tanto el peso de la ponderación para cada uno de estos es de 6.25%, del total del 12,5.

#### **8. RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON LOS PROVEEDORES: 12.5%**

Se realizan reuniones con los proveedores para ponerlos al tanto de los logros que ha obtenido la compañía, con el fin de hacerlos parte de esta. De esta manera se generará más confianza, la cual se verá retribuida en el costo del reaprovisionamiento y en la calidad de los productos.

Este principio tiene 1 división, por lo tanto el peso de la ponderación es de 12.5%, del total del 12,5.

**PONDERACION DE LAS CALIFICACIONES OBTENIDAS POR OBSERVACIÓN**

ORGANIZACIÓN ENFOCADA HACIA EL CLIENTE: 12.5%

1.8%	}	<b>8.90 % TOTAL</b>
0.5%		
2.0%		
1.3%		
1.8%		
1.5%		

LIDERAZGO: 12.5%

0.5%	}	<b>4.50 % TOTAL</b>
0.5%		
1.5%		
1.0%		
1.0%		

PARTICIPACION DE LA GENTE: 12.5%

2.0%	}	<b>4.50 % TOTAL</b>
2.5%		

ENFOQUE HACIA LOS PROCESOS: 12.5%

0.75%	}	<b>1.50 % TOTAL</b>
0.75%		

ENFOQUE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD: 12.5%

0.0%	}	<b>1.50 % TOTAL</b>
1.0%		
0.5%		

MEJORA CONTINUA: 12.5%

1.0%	}	<b>4.50 % TOTAL</b>
2.5%		
1.0%		

ENFOQUE OBJETIVO PARA LA TOMA DE DECISIONES: 12.5%

2.0% }  
2.0% } **4.00 % TOTAL**

RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON LOS  
PROVEEDORES: 12.5%

12.5% } **6.00 % TOTAL**

**- TABLA DE NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN:**

PRINCIPIO	VALORES REQUERIDOS		VALORES OBTENIDOS	
	PORCENTAJE TOTAL	VALOR POR ASPECTO	PORCENTAJE TOTAL	VALOR POR ASPECTO
1. ORGANIZACIÓN ENFOCADA HACIA EL CLIENTE	12,50%	2,083%	8,90%	1,80%
		2,083%		0,50%
		2,083%		2,00%
		2,083%		1,30%
		2,083%		1,80%
		2,083%		1,50%
2. LIDERAZGO	12,50%	2,500%	4,50%	0,50%
		2,500%		0,50%
		2,500%		1,50%
		2,500%		1,00%
		2,500%		1,00%
3. PARTICIPACIÓN DE LA GENTE	12,50%	6,250%	4,50%	2,00%
		6,250%		2,50%
4. ENFOQUE HACIA LOS PROCESOS	12,50%	6,250%	1,50%	0,75%
		6,250%		0,75%
5. ENFOQUE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	12,50%	4,167%	1,50%	0,00%
		4,167%		1,00%
		4,167%		0,50%
6. MEJORA CONTINUA	12,50%	4,167%	4,50%	1,00%
		4,167%		2,50%
		4,167%		1,00%
7. ENFOQUE OBJETIVO PARA LA TOMA DE DECISIONES	12,50%	6,250%	4,00%	2,00%
		6,250%		2,00%
8. RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON LOS PROVEEDORES	12,50%	12,50%	6,00%	6,00%

Tabla N° 9

### **7.3.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:**

#### **OBJETIVO Y ALCANCE**

Este Manual describe el Sistema de Gestión de la Calidad del supermercado **MERCADOGAR**, en la comercialización de productos de grano, licores, lácteos y aseo, conforme con lo señalado en la Norma **NTC - ISO 9001:2000**. Su contenido, define los procesos necesarios para la comercialización de cada uno de estos productos, presentando un enfoque en la prestación de un servicio para el cliente, estableciendo además la estructura organizacional requerida y la Política de Calidad.

Este Manual aplica para todas las actividades de la compañía relacionadas con la comercialización, que incidan directamente en la calidad de los productos y del servicio proporcionado.

#### **EXCLUSIONES**

MERCADOGAR no incluye dentro de su sistema de gestión de calidad los siguientes numerales:

1. 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO, descrito en la norma NTC ISO 9001/2000, teniendo que esta organización presta un servicio a través de la comercialización de productos terminados y que son adquiridos de un proveedor. Por esta razón no se realiza ningún proceso que vaya encaminado a la manufactura y a la necesidad de diseñar un producto.
2. 7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO porque en todos los procesos que presenta la empresa para la prestación de su servicio, los productos resultantes pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y/o medición posteriores.

## **8. PROCESOS Y SUS PROCEDIMIENTOS**

### **8.1 PROCESOS DIRECCIONALES:**

- 8.1.1 PR 16 Acciones correctivas y preventivas
- 8.1.2 PR 17 Revisión del Sistema de Gestión de calidad

### **8.2 PROCESOS OPERACIONALES:**

- 8.2.1 PR 06 Comunicación con el cliente
- 8.2.2 PR 07 Gestión de compras
- 8.2.3 PR 08 Evaluación de proveedores
- 8.2.4 PR 09 Preservación del producto
- 8.2.5 PR 10 Control de dispositivos de seguimiento y medición
- 8.2.6 PR 11 Evaluación de la satisfacción del cliente
- 8.2.7 PR 13 Tratamiento de no conformidades
- 8.2.8 PR 14 Tratamiento de las reclamaciones de los clientes
- 8.2.9 PR 15 Indicadores de calidad

### **8.3 PROCESOS DE APOYO:**

- 8.3.1 PR 01 Elaboración de procedimientos
- 8.3.2 PR 02 Control de documentos
- 8.3.3 PR 03 Control de registros
- 8.3.4 PR 04 Recursos Humanos
- 8.3.5 PR 05 Mantenimiento de Infraestructura
- 8.3.6 PR 12 Auditorías internas de calidad