

DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN “MESA HERMANOS &
CIA S.A.S.”

NELSON HERRERA HERRERA
LUZ ANDREA WITTINGHAM RODRÍGUEZ

UNIVERSIDAD LIBRE
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.
2014

DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN “MESA HERMANOS &
CIA S.A.S.”

NELSON HERRERA HERRERA
Código 062082001
LUZ ANDREA WITTINGHAM RODRÍGUEZ
Código 062082159

Trabajo de grado para optar por el título de ingenieros industriales

Director
INGENIERO FERNANDO GONZÁLEZ BECERRA
MAGISTER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL

UNIVERSIDAD LIBRE
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.
2014

HOJA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN "MESA HERMANOS & CIA S.A.S." realizado por los estudiantes NELSON HERRERA HERRERA y LUZ ANDREA WITTINGHAM RODRÍGUEZ con códigos 062082001 y 062082159 respectivamente, cumple con todos los requisitos legales exigidos por la Universidad Libre para optar al título de Ingeniero Industrial.

INGENIERO FERNANDO GONZÁLEZ BECERRA
MAGISTER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL
DIRECTOR

JURADO

JURADO

Bogotá, 15 de agosto de 2014

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado, fruto de gran esfuerzo y dedicación a mis padres que aunque no están acompañándome en este mundo, sé que donde se encuentren, estarán orgullosos de su hija.

A mis hijas Lina y Laura, a mi esposo Freddy, por su apoyo incondicional, por su comprensión en los momentos que no pudimos compartir y estar juntos en familia.

A todas y cada una de las personas que de alguna manera contribuyeron en el logro de esta meta y que me han permitido crecer como persona.

Andrea Wittingham

Después de tanto esfuerzo dedico este trabajo de grado a los seres más maravillosos de mi vida: a mi madre María Oliva y a mi padre Octavio, aunque ya no me acompañe, hoy puedo decirles que les cumplí el sueño que alguna vez tuvieron.

A mis hermanos Johana y Alcibiades, quienes me apoyaron incondicionalmente y siempre estaban pendientes de mis avances.

Nelson Herrera

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos en primer lugar a Dios y a las personas que han formado parte de nuestras vidas, las cuales participaron de alguna manera en el desarrollo de este trabajo de grado.

A nuestras familias que sin su incondicional apoyo, no hubiéramos podido superar todos aquellos obstáculos que se presentaron durante nuestra formación académica.

A nuestros profesores quienes compartieron sus conocimientos y experiencias con nosotros, permitiendo nuestro crecimiento personal y profesional.

A ese grupo de compañeros que se convirtieron en grandes amigos y aliados de momentos que requerían unir esfuerzos, para superar obstáculos que se creían infranqueables.

A Mesa Hermanos y Cía., por ese voto de confianza para desarrollar el presente trabajo permitiendo aplicar los conocimientos adquiridos en la academia.

RESUMEN

En el presente documento se describe el proceso de desarrollo documentar del sistema de gestión de calidad bajo los requisitos planteados por la norma técnica ISO 9001:2008 en la empresa MESA HERMANOS Y CIA S.A.S.

En la primera etapa se aplicó una encuesta de diagnóstico para determinar el nivel de cumplimiento de la empresa en relación con la norma técnica; para el desarrollo de esta encuesta se contó con la colaboración de las personas encargadas de los procesos de la compañía.

A partir de los resultados obtenidos se procedió al desarrollo del mapa de procesos y la documentación para cada uno de ellos. Esta documentación incluye el manual de calidad, caracterizaciones, manuales, formatos entre otros; dependiendo de las necesidades de cada proceso.

Posteriormente se generaron los indicadores de gestión en cada uno de los procesos para que la empresa pueda realizar seguimiento a las actividades y determinar las acciones correctivas o preventivas necesarias.

Para el control estadístico de la calidad se consideraron tres puntos críticos que requieren control estadístico de la calidad, estos son: evaluación de desempeño de los proveedores, condiciones atmosféricas de almacenamiento y las no conformidades reportadas por los clientes.

En la última etapa evaluó la viabilidad económica en caso que la compañía decida solicitar la certificación ante un ente autorizado. Esta posibilidad ya está siendo evaluada por la dirección de la compañía.

PALABRAS CLAVES: Sistema de gestión de calidad, indicadores, manual de calidad, mejora continua, auditorias.

ABSTRACT

In this paper the development process to document the quality management system under the requirements set by the ISO 9001:2008 standard technique in MESA HERMANOS Y CIA SAS described

In the first stage, a diagnostic survey was applied to determine the level of compliance of the company with regard to the technical standard; for the development of this survey was counted with the collaboration of the people responsible for the processes of the company.

From the results, we proceeded to process map development and documentation for each. This documentation includes the quality manual, characterizations, manuals, etc. formats; depending on the needs of each process

Later management indicators in each of the processes were generated for the company to perform follow up activities and determine corrective or preventive actions

Considered three critical points for statistical quality control, these are for statistical quality control: evaluation of supplier performance, weather conditions and storage nonconformities reported by customers.

In the last stage assessed the economic viability if the company decides to apply for certification by an authorized entity. This possibility is being evaluated by the company management

KEYWORDS: quality management system, indicators, quality manual, continuous improvement audits.

CONTENIDO

Tabla de contenido	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
JUSTIFICACIÓN	15
1. GENERALIDADES	16
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3 OBJETIVOS	18
1.3.1 General	18
1.3.2 Específicos	18
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROYECTO	19
1.5 METODOLOGÍA	20
1.5.1 Tipo de investigación	20
1.5.2 Marco metodológico	20
1.5.3 Marco legal y normativo	21
1.6 MARCO REFERENCIAL	21
1.6.1 Antecedentes	22
1.6.2 Marco teórico	27
1.6.3 Marco conceptual	32
2. DESARROLLO DEL PROYECTO	37
2.1 DIAGNOSTICO SITUACIÓN INICIAL	37
2.1.1 Sistema de gestión de calidad	39
2.1.2 Responsabilidad de la dirección	39
2.1.3 Gestión de recursos	40
2.1.4 Realización del producto	40
2.1.5 Medición, análisis y mejora	41
2.1.6 Conclusión del diagnóstico final	41
2.2 DOCUMENTAR LOS PROCESOS DE LA COMPAÑÍA PARA DAR CUMPLIMIENTO DE LA NORMA 9001:2008.	41

2.2.1	Mapa de procesos	41
2.2.2	Estructura documental	43
2.2.3	Manual de calidad	44
2.3	ESTABLECER LOS MÉTODOS APROPIADOS PARA EL DESARROLLO DEL CONTROL ESTADÍSTICO DE LA CALIDAD EN LAS DIFERENTES ETAPAS DEL PROCESO.	45
2.3.1	Gestión de calidad	46
2.3.2	Gestión operativa	47
2.3.3	Gestión de compras	48
2.4	GENERAR EL SISTEMA DE EVALUACIÓN A TRAVÉS DE INDICADORES QUE FACILITEN LA TOMA DE DECISIONES PARA LA MEJORA CONTINUA.	50
2.4.1	Gestión de compras	50
2.4.2	Gestión comercial	51
2.4.3	Gestión de calidad	51
2.4.4	Gestión humana	53
2.4.5	Gestión logística	54
2.5.	DETERMINAR LA RELACIÓN COSTO BENEFICIO DEL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN MESA HERMANOS Y CIA S.A.S.	55
2.5.1	Costos de la implementación del proyecto	55
2.5.2	Beneficios de la implementación del sistema de gestión de calidad	56
3.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	59
	CONCLUSIONES	63
	RECOMENDACIONES	64
	BIBLIOGRAFÍA	65
	CIBERGRAFÍA	66
	ANEXOS	67

LISTA DE GRÁFICAS

GRÁFICO		PÁGINA
Gráfico 1	Distribución de ventas según unidad de negocio	17
Gráfico 2	No conformidades en MESA HERMANOS Y CIA en el año 2011	17
Gráfico 3	Certificados ISO 9001 y 14001 emitidos en el mundo.	23
Gráfico 4	Importaciones según departamentos de destino Enero-Julio 2012/2011	26
Gráfico 5	Perfil de resultados iniciales	39
Gráfico 6	Pareto de devoluciones	46
Gráfico 7	Histórico humedad relativa	47
Gráfico 8	Histórico temperatura	48
Gráfico 9	Calificación proveedores	50
Gráfico 10	No conformidades	53
Gráfico 11	Relación de remisiones aprobadas Vs entregadas	55
Gráfico 12	Ventas MESA HERMANOS Y CIA 2013	56
Gráfico 13	Perfil de resultados finales	60
Gráfico 14	Resultados del proyecto	62

LISTA DE FIGURAS

FIGURA	PÁGINA
Figura 1. Diagrama causa efecto	18
Figura 2. Mapa de ubicación de MESA HERMANOS Y CIA S.A.S	19
Figura 3. Mapa comparativo de Colombia y los países latinoamericanos	24
Figura 4. Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos	31
Figura 5. Modelo gráfico del ciclo PHVA	32
Figura 6. Mapa de procesos MESA HERMANOS Y CIA S.A.S.	42
Figura 7. Estructura documental	44

LISTA DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1 Cuadro metodológico	20
Tabla 2 Importaciones según principales capítulos y principales países de origen 2007-2012	25
Tabla 3 Variación del valor CIF de las importaciones según destino a Julio 12/11	26
Tabla 4 Resultados del diagnóstico	38
Tabla 5 Evaluación de proveedores	48
Tabla 6 Clasificación de proveedores	51
Tabla 7 Costos de implementación del sistema de gestión de calidad	56
Tabla 8 Flujo de caja con escenario pesimista	57
Tabla 9 Flujo de caja con escenario normal	58
Tabla 10 Flujo de caja con escenario optimista	58
Tabla 11 Análisis de la situación final	60

LISTA DE ANEXOS

- ANEXO 1 Herramienta de diagnóstico
- ANEXO 2 Aplicación de acción preventiva y correctiva
- ANEXO 3 Encuesta de satisfacción clientes
- ANEXO 4 Listado maestro de documentos
- ANEXO 5 Propuesta comercia Bureau Veritas

INTRODUCCIÓN

Una definición general de calidad es la capacidad que tiene una organización para satisfacer plenamente los requerimientos o expectativas de sus clientes tanto internos como externos. Estos requerimientos pueden ser expresados tanto de forma explícita o implícita.

La calidad estaba enfocada a la producción buscando minimizar los costos por incurrir en re procesos, pero gracias al éxito alcanzado empezó a ser aplicado en las empresas de servicios ofreciendo beneficios similares a los obtenidos en las empresas de producción.

Durante los últimos años se ha dado bastante importancia al tema del aseguramiento de la calidad para cualquier tipo de negocio o actividad, aunque este tema no es del todo nuevo ya que siempre ha estado inmerso dentro los procesos de producción o la prestación de un servicio. Con el auge de la globalización de la economía y la formación de grandes grupos económicos, para las compañías es de vital importancia la estandarización de los procesos y procedimientos como requisito y apoyo en la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

Logrando con esto desarrollar una estructura competitiva y eficiente, que permita brindar un producto o un servicio que cumpla con los estándares de calidad exigidos por los clientes.

Para la empresa MESA HERMANOS & CIA, el poder desarrollar un sistema de gestión de la calidad, le permite buscar mecanismos más efectivos para comercialización de sus productos, pretendiendo alcanzar los máximos niveles de optimización de sus procesos, mejorar el posicionamiento en el mercado, disminución de no conformidades entre otros beneficios.

JUSTIFICACIÓN

Con el presente proyecto se pretende desarrollar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, para la empresa MESA HERMANOS & CIA, buscando mejorar la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas, donde es de vital importancia la información que proviene de los clientes externos e internos, identificando las oportunidades de mejora de los procesos.

Para el desarrollo del mismo es necesario crear una cultura de calidad la cual incluya a las personas de una manera activa en la búsqueda de mejorar el desempeño de los procesos, actividades y servicios, con el fin de conseguir el máximo de beneficios para la compañía.

Con la caracterización de los procesos los colaboradores de la compañía desarrollan sus actividades, garantizando mayores niveles de calidad. La capacidad de reaccionar rápidamente ante los diferentes eventos, la alineación de los procesos y el mejor desempeño de la compañía a nivel interno y externo, permiten el aumento del nivel competitivo.

Teniendo en cuenta que las tendencias de la economía actual llevan a las empresas a un mundo globalizado, estas deben aumentar sus esfuerzos para ser competitivos y mantenerse en el mercado; debido a esto, muchas empresas enfilan sus estrategias hacia la estandarización de sus procesos buscando cumplir con los requerimientos de la normatividad ISO ya que esto es sinónimo de confianza.

Para MESA HERMANOS & CIA, el poder desarrollar un sistema de gestión de calidad significa la fidelización de sus clientes y el posicionamiento dentro del mercado.

Los sistemas de gestión de calidad hacen referencia, básicamente, a la forma como las empresas tienen su estructura organizacional, documentación, recursos y procesos con los cuales puede cumplir con los objetivos de calidad buscando siempre la satisfacción del cliente.

1. GENERALIDADES

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A raíz de la globalización y a la liberación del mercado, las empresas buscan la diversificación de las fuentes de suministro y proporciona diferentes escenarios para la ampliación de la economía. Es por esto que nace la necesidad, para las compañías, de adaptarse a las nuevas circunstancias y poder seguir en el mercado, enfrentando a su competencia en igual de condiciones, o generar una ventaja competitiva.

En Colombia las empresas de los diferentes sectores económicos han buscado ser más competitivas, debido a los cambios y a la dinámica en la economía mundial, donde se le ha dado gran importancia a superar las necesidades de los clientes, ofreciendo un mejor servicio como valor agregado a los productos ofrecidos por las empresas, siendo este un factor determinante en la decisión de la compra.

MESA HERMANOS & CIA es una empresa Colombiana, con 50 años de experiencia en la importación, exportación y comercialización de materias primas de uso industrial, atiende diversos sectores de la economía impulsando los cambios del mercado nacional e internacional.

El posicionamiento en este sector para MESA HERMANOS & CIA ha sido un trabajo de bastante dedicación y esfuerzo, buscando siempre estar a la vanguardia del mercado, con la diversificación de productos, la calidad, la tecnología y un excelente servicio.

La empresa cuenta con cinco unidades de negocio que a continuación se dan a conocer: Productos químicos empleados principalmente en la industria de alimentos; productos naturales usados por laboratorios de medicina tradicional y homeopática; manufacturas en corcho para la industria artesanal y papelera; colorantes y pigmentos destinados a la industria de alimentos, tintas y pinturas, plásticos, aceites y grasas; por último gomas y ceras para la industria de pegantes.

Estos productos son “importados de casas mundialmente reconocidas por su tradición y calidad”¹.

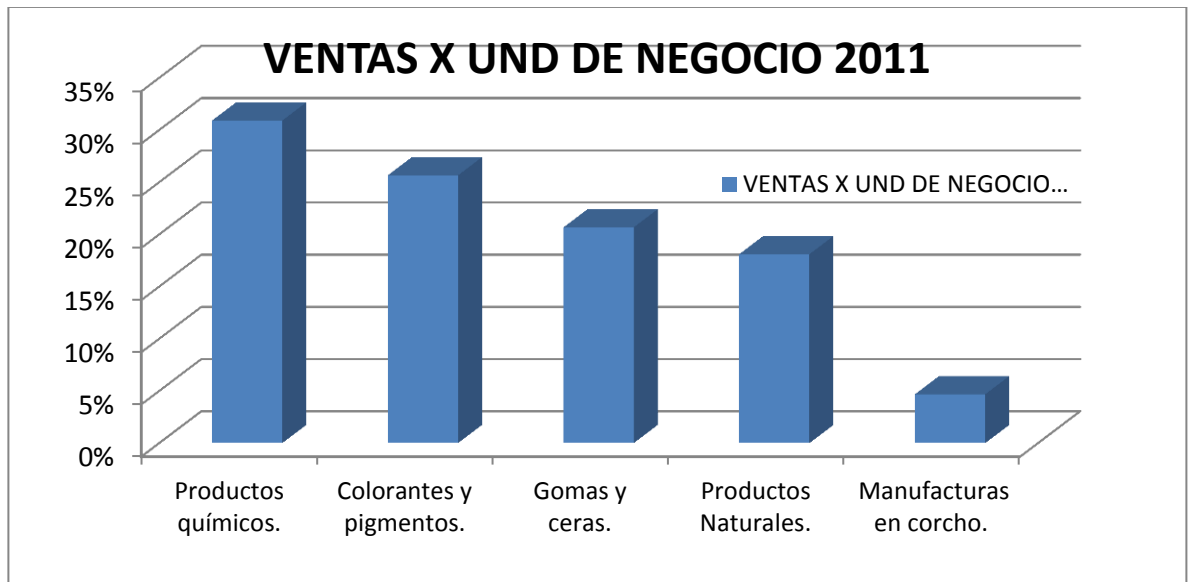
La participación en las ventas de cada una de las unidades de negocio se pueden observar en el gráfico 1.

¹ www.mesahermanos.com

En este momento MESA HERMANOS & CIA, está enfrentando inconvenientes con sus clientes debido a las reclamaciones que se han presentado en el último año, las cuales se pueden evidenciar en el gráfico 2.

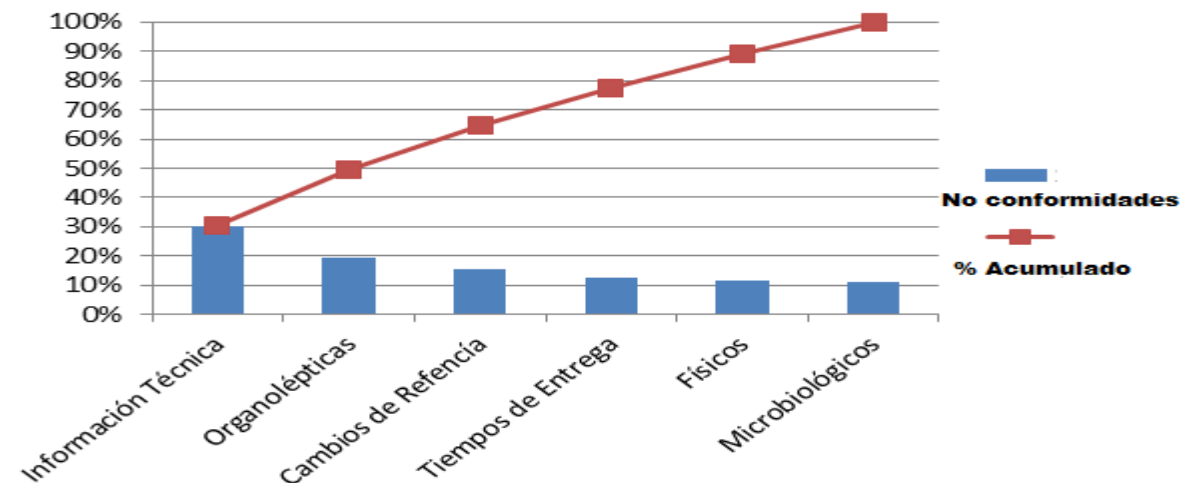
Estas reclamaciones han repercutido en el crecimiento de las ventas del 2011 respecto a los años 2009 y 2010 como se evidencia en la línea de productos naturales, la cual pasó de un crecimiento del 26,71% en el período 2009-2010 a un crecimiento de tan solo el 8,04% en el período 2010-2011.

Gráfico 1 Distribución de ventas según unidad de negocio



Fuente: Informe anual de ventas 2011 de MESA HERMANOS & CIA

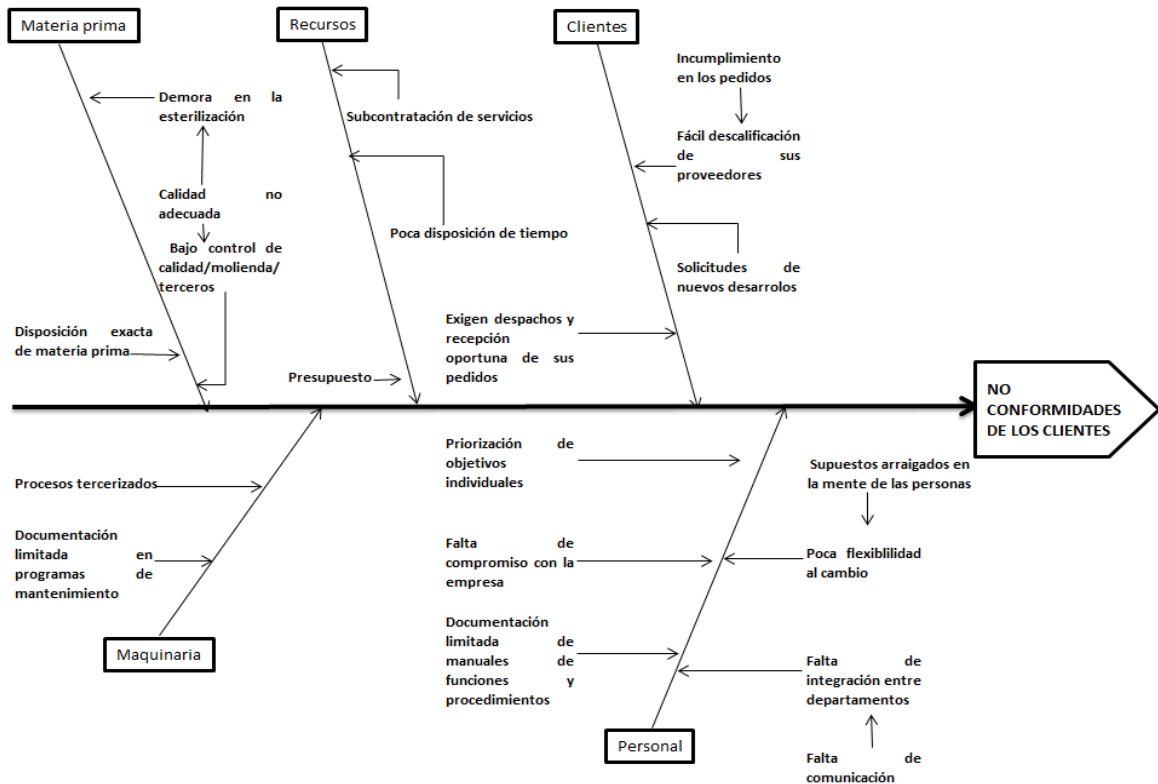
Gráfico 2 No conformidades en MESA HERMANOS Y CIA en el año 2011



Fuente: Tabla de no conformidades 2011 de MESA HERMANOS & CIA

En el figura 1, se dan a conocer los diferentes factores influyen en las no conformidades de los clientes.

Figura 1. Diagrama causa efecto



Fuente: Los autores, 2013

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el método que debe utilizar la empresa MESA HERMANOS & CIA para reducir las no conformidades de los clientes?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General

Desarrollar el sistema de gestión de calidad en MESA HERMANOS & CIA, basados en la norma 9001:2008.

1.3.2 Específicos

- Realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa, para el conocimiento de las condiciones iniciales de la empresa.
- Documentar los procesos de la compañía para dar cumplimiento de la norma 9001:2008.

- Establecer los métodos apropiados para el desarrollo del control estadístico de la calidad en las diferentes etapas del proceso.
- Generar el sistema de evaluación a través de indicadores que faciliten la toma de decisiones para la mejora continua.
- Determinar la relación costo/beneficio del desarrollo del sistema de gestión de calidad.

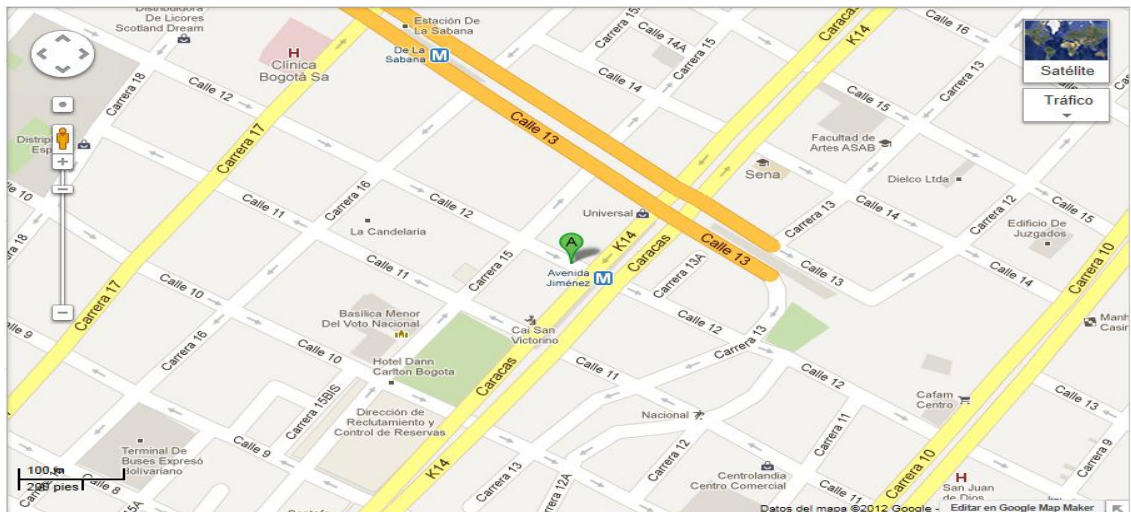
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROYECTO

El proceso de documentación del sistema de gestión de calidad se desarrollará en MESA HERMANOS Y CIA S.A.S; empresa dedicada a la importación y comercialización de productos químicos y materia de uso industrial, con residencia en la calle 12 N° 12-31 de la ciudad de Bogotá D.C; en la figura 2 se identifica con un punto la ubicación geográfica de MESA HERMANOS Y CIA S.A.S.

Con el presente proyecto se busca desarrollar el sistema de gestión de calidad, usando como herramienta la norma técnica ISO 9001:2008, en los procesos de compras, empaque y despachos de los productos naturales y materia prima que se comercializa en la compañía; en un lapso de 10 meses.

La implementación del sistema de gestión de calidad queda a conveniencia de la compañía cuando lo considere necesario.

Figura 2. Mapa de ubicación de MESA HERMANOS Y CIA S.A.S



Fuente: <http://maps.google.es/maps/ms?ie=UTF8&source=embed&oe=UTF8&msa=0&msid=11266599947663521830.00046ebfbfcc062a3f9b4>, 2013

1.5 METODOLOGÍA

1.5.1 Tipo de investigación

El presente trabajo está basado en una investigación de tipo mixta ya que combina datos de tipo cuantitativo y cualitativo. Los datos de tipo cualitativos se basaran en los estándares conocidos según características organolépticas de los productos; los datos cuantitativos son los proporcionados por los índices estadísticos, en la relación ventas-reclamaciones.

Además es una investigación aplicada ya que se busca ampliar, profundizar y llevar a la práctica los conocimientos adquiridos en el transcurso de la etapa lectiva de los investigadores.

1.5.2 Marco metodológico

Mediante la tabla 1 se puede observar la metodología para el desarrollo del proyecto.

Tabla 1 Cuadro metodológico

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	TÉCNICAS DE RECOLECCION DE DATOS
Realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa, para el conocimiento de las condiciones iniciales de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> -Elaboración de una lista de chequeo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008, para determinar en qué situación se encuentra la compañía -Observación directamente las diferentes estaciones de trabajo -Realización de entrevistas a los colaboradores de la compañía 	<ul style="list-style-type: none"> -Aplicación de herramienta para determinar la situación actual de la empresa -Aplicación de lista de chequeo con los requerimientos de la norma 	<ul style="list-style-type: none"> -Observación de campo -Encuestas y entrevistas -Hojas de chequeo -Cuestionarios -Diagrama de Pareto -Diagrama radar
Documentar los procesos de la compañía para dar cumplimiento de la norma 9001:2008	<ul style="list-style-type: none"> -Identificación de los diferentes procesos que se realizan en la empresa y determinar la interrelación existente. -Diseño de los registros necesarios para dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2008 	<ul style="list-style-type: none"> -Diagramas de procesos -Mapa de procesos -Hojas de chequeo 	<ul style="list-style-type: none"> -Entrevista a las directivas de la compañía. -Verificación de fuentes primarias -Caracterización -Diagramas de flujo -Organigramas

Establecer los métodos apropiados para el desarrollo del control estadístico de la calidad en las diferentes etapas del proceso	Establecer los indicadores para cada proceso con datos cuantificables y verificables.	-Evaluación de datos suministrados -Establecer metas adecuadas para cada indicador	-Tablas de indicadores -Verificación de registros -Entrevistas a los empleados
Generar el sistema de evaluación a través de indicadores que faciliten la toma de decisiones para la mejora continua	Tabulación de los datos suministrados por los indicadores	-Evaluación de datos recolectados -Determinar con la gerencia las correcciones apropiadas	- Consulta a los sistemas de información gerencial - Evaluación de informes a partir de las tablas de indicadores
Determinar la relación costo/beneficio del desarrollo del sistema de gestión de calidad	Determinación de los costos del desarrollo del sistema de gestión de calidad	-Evaluación del análisis financiero	-Evaluación de balances e informes contables

Fuente: Los autores, 2013.

1.5.3 Marco legal y normativo

El proceso de importación y comercialización de materias primas industriales en MESA HERMANOS Y CIA S.A.S. se encuentran regidas por las siguientes normas:

- Ley 6ª de 1971, ley marco de aduanas.
- Ley 7ª de enero 16 de 1991, criterios generales de política de comercio exterior.
- Ley 9ª de enero 17 de 1991, reforma cambiaria.
- Decreto 1609, 31 de julio de 2002, manejo y transporte automotor de mercancías peligrosas.
- Decreto 1879 de 2008; requisitos documentales exigibles a los establecimientos de comercio para su apertura y operación.

1.6 MARCO REFERENCIAL

Mesa Hermanos &Cía. es una compañía con 50 años de experiencia en la importación, exportación y comercialización de materias primas para la industria, atendiendo sectores fundamentales de la economía del país, ofreciendo productos de excelente calidad, formando una compañía reconocida.

1.6.1 Antecedentes

Desde 1960 Mesa Hermanos y Cía. ha trabajado arduamente en la importación y comercialización de productos químicos y materias primas de uso industrial para brindar a sus clientes productos de óptima calidad, para sus clientes, trabajando de la mano con proveedores de grandes casas matrices alrededor del mundo.

Para lograr satisfacer las necesidades de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), la empresa empezó a realizar *picking* de sus productos para satisfacer las necesidades de los compradores de pequeños volúmenes.

En un comienzo sus actividades se enfocaban en la entrega de sus productos a tiempo pero no se le brindaba los recursos suficientes para garantizar la inocuidad final del producto. La primera evidencia de avances en cuanto a calidad se da en la década de los 70 cuando se decide mejorarlos materiales de empaque logrando minimizar el riesgo de contaminación cruzada.

Luego con la adquisición de equipos electrónicos de sellado de bolsa, evitó las fugas de material y por ende redujo las pérdidas de material por este motivo.

En la actualidad la empresa está siendo evaluada por los clientes, lo que ha llevado a enfocar sus esfuerzos en garantizar la calidad de sus artículos; para ello estableció como política que todos los productos ofrecidos por la compañía deben contar con su respectivo certificado de análisis.

Debido a este factor, a la dinámica de la economía y a las, cada vez mayores, exigencias de los clientes, MESA HERMANOS Y CIA se ha propuesto fijar un sistema de gestión de calidad, demostrando de esta manera su capacidad de brindar productos que satisfagan los requerimientos de sus clientes actuales y futuros.

LA CALIDAD EN COLOMBIA

En el gráfico 3 se puede apreciar el comportamiento creciente del número de empresas por implementar sistemas de gestión de calidad y los sistemas de gestión ambiental; allí se puede evidenciar el interés de estas por ofrecer un valor agregado a sus productos y/o servicios.

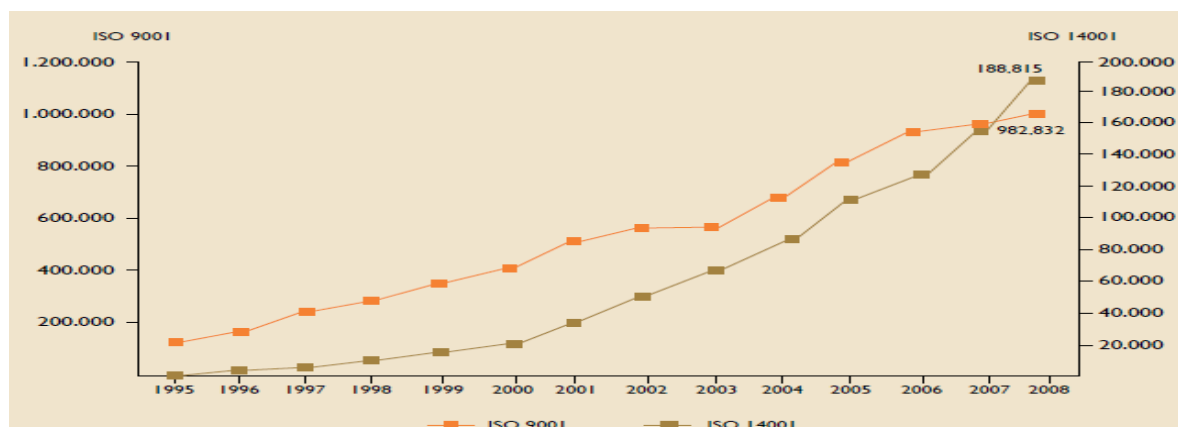
Según el Banco Mundial, Colombia se encuentra en un atraso en comparación con los países latinoamericanos. Para este estudio se tiene en cuenta la intensidad de certificación calculada como razón entre el porcentaje de participación en el número de certificados globales emitidos por cada país y el porcentaje de

participación en el PIB mundial²; esta comparación se puede observar en la figura 3.

En las últimas décadas la industria colombiana ha tenido que enfrentar grandes adversidades, hoy, a pesar de la difícil situación en los últimos tres años y la volatilidad de la economía mundial, tiene buenas perspectivas hacia el futuro.

Se vivió un período caracterizado por altas tasas de crecimientos, pasando por una fuerte crisis financiera propagándose y contagiando a varias economías mundiales, se ha venido recuperando y en este momento se encuentra en un período de marcada incertidumbre.

Gráfico 3 Certificados ISO 9001 y 14001 emitidos en el mundo.



Fuente: http://ubr.universia.net/pdfs_web/UBR29010-04.pdf, 2013

El comportamiento de la economía colombiana no ha sido ajeno a estos cambios y se ve reflejado en los resultados donde entre los años 2004 y 2007, el país tuvo un crecimiento promedio del 6% anual, siendo este el crecimiento más alto en los últimos 30 años. Ya entre el 2008 y 2009 el crecimiento se ve frenado debido a la crisis internacional llevando al país a un incremento del 3,5% y 1,5% respectivamente; desde la crisis el país se ha venido recuperando con un crecimiento para el 2010 del 4,3% y 2011 el 5,9%³.

En materia sectorial, las actividades que más han aportado al crecimiento de la producción industrial en el año han sido las sustancias y los productos químicos⁴,

² www.bancomundial.org

³ Tasa de crecimiento, Producto Interno Bruto año actual/año anterior

⁴ Departamento Nacional de Planeación. Balance del sector industrial: Desempeño y perspectivas de la industria a corto plazo. Disponible en:

productos minerales no metálicos, de acuerdo a la información proporcionada por el Departamento Nacional de Estadística (DANE) las importaciones de estos productos ha tenido un comportamiento totalmente permeado por las situación económica del país, estas tendencias se ven reflejadas en la tabla 2.

Dentro de las importaciones registradas a Julio de 2012, es importante señalar el lugar de destino, ya que de esta manera se observa también la participación de cada uno de los departamentos dentro de las importaciones. En la tabla 3; Bogotá y Antioquia aportan el 62% de las importaciones nacionales, una cifra bastante importante.

Comparando el periodo de enero a Julio del año 2011 con su similar del año 2012, se destaca un crecimiento, en Bogotá, de las importaciones realizadas por el país del 46.7%; 12,2%; en Antioquia; 10.5% en Cundinamarca; 8,4% en el Valle del Cauca; 6.4% en Bolívar y el restante 15.9% en los demás departamentos, como se puede observar en el gráfico 4.

Figura 3. Mapa comparativo de Colombia y los países latinoamericanos



Fuente: <http://datos.bancomundial.org/indicador/IC.FRM.ISOC.ZS/countries/1W?display=map>, 2013

Las perspectivas que se tienen hacia el futuro son buenas a través de estrategias de inversión y de innovación, de internacionalización y diversificación y el gobierno a través de políticas para mejorar la competitividad del país, están haciendo todos los esfuerzos para consolidar en la industria Colombiana, un proceso a largo plazo de alto crecimiento y desarrollo sostenible.

<https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=v7DGHcl_gbw%3D&tabid=1436>

Tabla 2 Importaciones según principales capítulos y principales países de origen 2007-2012⁵

PRODUCTOS QUÍMICOS ORGÁNICOS						
Principales países de origen	2012*	2011	2010	2009	2008	2007
ESTADOS UNIDOS	641.648	1.020.326	907.883	696.324	1.086.013	958.913
CHINA	200.385	246.297	194.401	194.526	202.383	136.565
BRASIL	99.906	189.869	201.311	111.993	43.178	40.273
MÉXICO	118.147	115.167	111.215	70.587	161.872	215.885
ALEMANIA	72.061	90.510	82.638	81.814	90.552	77.082
VENEZUELA	84.407	88.623	26.004	19.480	134.347	131.297
INDIA	53.135	72.657	62.077	52.747	56.526	48.367
SUIZA	40.135	44.711	40.983	37.275	41.425	53.605
ESPAÑA	17.127	39.562	26.921	25.284	28.634	19.306
ITALIA	16.987	36.489	28.418	23.491	29.352	23.053
DEMÁS PAÍSES	150.276	240.590	198.312	167.427	258.415	181.421
Total	1.494.214	2.184.801	1.880.165	1.480.947	2.132.696	1.885.767
PARTICIPACIÓN %	-46%	14%	21%	-44%	12%	
PRODUCTOS DIVERSOS DE LAS INDUSTRIAS QUÍMICAS						
Principales países de origen	2012*	2011	2010	2009	2008	2007
ESTADOS UNIDOS	229.259	321.411	260.466	228.115	241.533	191.002
CHINA	60.079	73.925	44.949	40.593	50.791	34.985
ALEMANIA	55.105	70.163	63.298	56.961	60.855	46.906
BRASIL	46.914	61.551	43.886	38.575	47.961	37.051
INDIA	27.905	41.914	41.114	50.307	8.508	4.636
VENEZUELA	25.165	34.995	44.124	43.028	77.826	65.197
COREA (SUR), REP. DE	19.158	23.788	24.153	12.712	26.695	13.901
MÉXICO	15.467	22.504	18.704	12.939	22.201	13.700
FRANCIA	12.683	19.871	15.878	14.509	16.526	17.435
REINO UNIDO	17.396	15.471	14.414	13.255	12.875	10.327
DEMÁS PAÍSES	130.652	165.745	128.943	115.475	147.662	133.155
Total	639.783	851.338	699.927	626.470	713.433	568.295
PARTICIPACIÓN %	-33%	18%	10%	-14%	20%	
PRODUCTOS QUÍMICOS INORGÁNICOS						
Principales países de origen	2012*	2011	2010	2009	2008	2007
ESTADOS UNIDOS	72.067	92.939	79.009	57.127	83.600	63.239
CHINA	55.022	75.500	65.313	70.476	66.874	40.576
TRINIDAD Y TOBAGO	34.122	50.562	31.742	23.034	43.831	17.711
MÉXICO	36.717	38.338	21.025	14.703	20.216	19.753
BRASIL	12.496	20.067	14.807	12.344	12.518	12.443
VENEZUELA	9.216	17.621	17.206	20.159	30.134	23.283
PERÚ	13.905	17.495	13.074	16.197	22.979	23.869
ALEMANIA	12.208	15.336	15.384	12.950	16.894	13.834
ESPAÑA	3.815	11.610	4.251	2.470	5.297	5.281
BÉLGICA	3.811	7.650	6.888	6.641	8.811	4.703
DEMÁS PAÍSES	47.736	69.262	67.508	68.307	77.047	51.024
Total	301.115	416.381	336.205	304.408	388.201	275.717
PARTICIPACIÓN %	-38%	19%	9%	-28%	29%	

Fuente: DIAN Cálculos: DANE, 2012

La implementación de un sistema de mejora continua permitirá a las compañías Colombianas adquirir un posicionamiento en el mercado utilizando este tipo de

⁵Corresponde al período enero - agosto de 2012

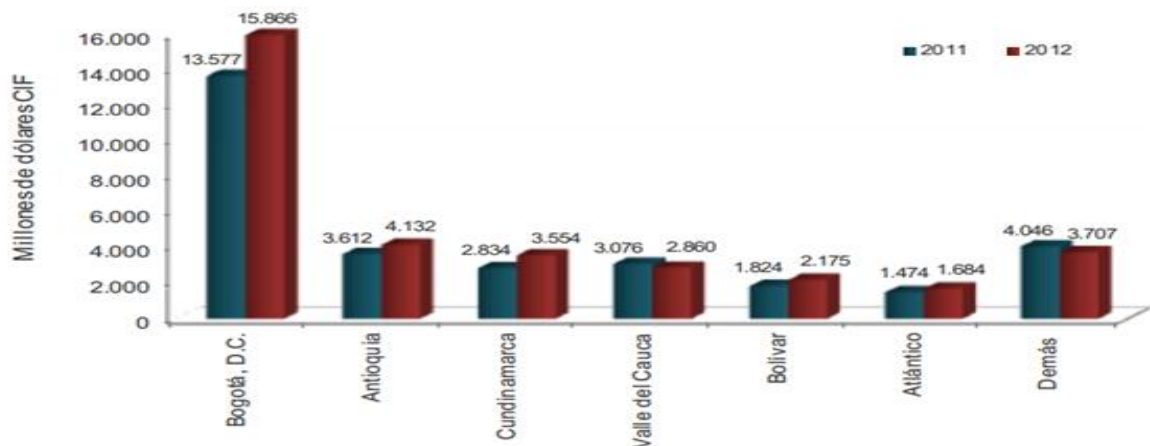
prácticas como herramienta de marketing, con el fin de diferenciarse de la competencia, tener acceso a nuevos clientes y la revisión de procesos de trabajo enfocando a la satisfacción de requerimientos de los clientes.

Tabla 3 Variación del valor CIF de las importaciones según destino a Julio 12/11

DEPARTAMENTOS	VARIACIÓN	CONTRIBUCIÓN	PARTICIPACIÓN 2012
BOGOTÁ D.C.	33,1	13,4	47,7
ANTIOQUIA	35,3	4,2	14,3
CUNDINAMARCA	22,1	2,1	10,1
ATLÁNTICO	19,4	1,0	5,6
LA GUAJIRA	78,8	1,0	2,0
SANTANDER	42,5	0,5	1,6
CASANARE	354,8	0,5	0,6
RISARALDA	50,5	0,3	0,9
DÉMAS DEPARTAMENTOS	-33,9	-10,0	17,3
TOTAL	13,0	13,0	100,0

Fuente: DIAN, cálculos DANE-COMEX, 2012

Gráfico 4 Importaciones según departamentos de destino Enero-Julio 2012/2011



Fuente: DIAN, cálculos DANE-COMEX, 2012

A continuación se ven algunas conclusiones obtenidas en estudios similares que se han desarrollado en otras universidades:

- En mayo de 2009, los alumnos Juan David Méndez y Nicolás Acuña de la Pontificia Universidad Javeriana diseñaron un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la empresa DicomTELSA y con este lograron crear una nueva perspectiva para el negocio bajo un sistema de indicadores de gestión y mapas de procesos que permiten analizar

periódicamente las actividades realizadas para poder asegurar una verdadera planeación estratégica⁶.

- Según el trabajo de grado realizado por Gladys Gómez de la universidad tecnológica de Pereira, la empresa Promasivo S.A. paso de cumplir en un 17% los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 a cumplir al 100% dichos requisitos; así mismo determinaron que el sistema de gestión de calidad es un medio para alcanzar las metas propuestas, pero se requiere del compromiso de todo el personal ya que de ellos depende el verdadero éxito⁷.
- La recomendación dada por Willington Rojas de la universidad de Pereira al laboratorio biológico Fincuc la gerencia no debe ver la implementación del sistema de gestión de calidad como un gasto sino como una inversión que ayuda a controlar los costos operativos y administrativos de la empresa asegurando a sus clientes productos y servicios que satisfagan sus necesidades.⁸
- Para el año 2010, en la Universidad Tecnológica de Pereira el señor Yesid Valencia Parra, presentó como trabajo de grado la documentación para gestión basados en la norma ISO 9001:2008, en la empresa Climatizar IngtermecLtda. debido a la exigencia del entorno del mercado, con el objetivo de orientar las actividades de la empresa para obtener y mantener el nivel de calidad de los productos y servicios, buscando siempre satisfacer las necesidades del cliente. Para cumplir los objetivos anteriormente propuestos las directivas de la empresa se comprometieron y aportaron los recursos necesarios para el desarrollo de dicho proyecto⁹.

1.6.2 Marco teórico

Hablar de calidad hoy en día es considerado como un tema de moda, pero en realidad se ha manifestado desde los inicios de la humanidad, donde el enfoque era la conformidad del cliente supliendo las necesidades básicas donde el artesano era castigado de manera muy severa si no cumplía las expectativas del cliente. Luego llega la revolución industrial la cual desencadenó un movimiento

⁶MENDEZ, Juan David; ACUÑA, Nicolás. Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa DICOMTELSA. Bogotá, 2009, 77 h, Trabajo de grado (Ingeniero Industrial) Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ingeniería. Disponible: <<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis254.pdf>>

⁷GOMEZ, Gladys. Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad para empresa "PROMASIVO S.A. Pereira, Disponible: <<http://repositorio.uthhttp://repositorio.utp.edu.co/tesisdigitales/texto/658562G633g.pdf>>

⁸ROJAS O, Willington. DOCUMENTACIÓN NORMA ISO 9001-2008 EN LA EMPRESA "LABORATORIO BIOLOGICO FINCUC, Pereira, 2010, 17 h, Proyecto de grado (Ingeniero Industrial) Universidad Tecnológica de Pereira. Disponible; <<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2196/1/658562R741d.pdf>>

⁹<http://recursosbiblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/texto/658562V152d.pdf>

económico bastante fuerte, la forma de producir pasó de ser artesanal a una producción a escala. En esta etapa lo único que se buscaba era cumplir con la demanda sin importar la calidad de los productos y obtener los mejores beneficios.

Por ahora les reviso hasta aquí. Por favor mejoren mucho la redacción de las páginas anteriores y las siguientes para que les pueda seguir revisando.

Ya en la segunda guerra se observa nuevamente un incremento en el volumen de la producción de armas, es en este momento donde se pensó en hacer una inspección antes de salir de la fábrica e ir a la guerra, dando inicio al enfoque sistémico de aseguramiento de calidad con la utilización de las normas militares MIL-Q- 9858, especificación de los sistemas de calidad y MIL-I- 45208, requisito de sistemas de inspección, dichas normas tuvieron efectos profundos y duraderos.

Como lo señala Deming en uno de sus libros “El despertar en Japón, los directivos de muchas compañías en Japón observaron en 1948 y 1949 que al mejorar la calidad engendra de manera natural e inevitable la mejora de la productividad”¹⁰, con esta nueva ideología japonesa la calidad competitiva cambia la forma de producir de esta manera se convierten en un país de producción con calidad; a partir de la década del 70; las compañías occidentales han seguido este ejemplo convirtiéndose la calidad de los productos en tendencia mundial.

Por parte de la gerencia existe interés hacia la calidad ya que con ella se puede favorecer la productividad, la eficacia y la imagen de los productos o servicios que brinda la compañía y por otra parte, la calidad es un elemento que genera motivación, satisfacción e integración de los empleados ya que les permite ser parte activa de las políticas de calidad y con ello aportan en el cumplimiento de los objetivos que ha trazado la gerencia.

Traduciéndose la gestión de la calidad en un compromiso y una responsabilidad de cada una de las personas que intervienen en el proceso cuyo objetivo es mantener la calidad en los productos satisfaciendo las necesidades de los consumidores. Donde la participación de la dirección es vital al planificar el futuro, implantar los programas y controlar los resultados de la calidad en función de la mejora permanente.

La participación de los llamados los cinco grandes de la calidad implica hablar de sus aportes.

Deming desarrolló el control estadístico de la calidad demostrando en el año de 1940 que los controles estadísticos podrían ser utilizados tanto en las operaciones de la oficina como en las industriales.

¹⁰UDOANDO DURAN, Miguel. Gestión de la calidad, Ediciones Díaz de los Santos,1992

A partir de 1949, Ishikawa se vincula a la Unión de Científicos e ingenieros japoneses e inician el estudio de métodos estadísticos y el control de la calidad¹¹.

Considerando que los ingenieros deben conocer de memoria los métodos estadísticos y como utilizarlos, que la aplicación del control de calidad podía lograr la revitalización de la industria y efectuar una revolución conceptual de la gerencia, al no tener Japón abundancia en los recursos humanos sino que debe importarlos, es necesario que amplíe sus exportaciones produciendo productos de alta calidad y bajo costo.

En 1954, Juran, orientó el control estadístico de la calidad convirtiéndola en un instrumento de la alta dirección.

Feigenbaum¹², fue el fundador del concepto control total de la calidad al cual se define como un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad, mantenimiento de la calidad reforzados por diferentes grupos de la organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios de los niveles más económicos y que satisfagan las necesidades de los clientes, al temer que esta tarea se convirtiera en tarea de nadie nacen los departamentos de control de la calidad.

Años más tarde Crosby desarrolla toda una teoría donde fundamentalmente estable que los que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad, donde resalta todas las cosas que no se hacen bien a la primera vez, de ahí su tesis de prevención.

Se hace hincapié a la inspección estricta tratando de no sacar a la venta producto defectuoso; poco tiempo después se dan cuenta que el problema de los productos defectuosos radicaba en las diferentes fases del proceso, es por esta razón que se pasa de la inspección al control de todos los factores del proceso, abarcando desde la identificación inicial hasta la satisfacción final de todos los requisitos y las expectativas del consumidor, donde la coordinación de todas las áreas organizacionales en función del objetivo final “la calidad”.

Comienzan a parecer programas y se desarrollan sistemas de calidad para las áreas de calidad de las empresas, donde además de la medición, se da entrada a la planeación de la calidad centrada en la construcción de la calidad desde adentro de las compañías.

Ya para la década de los 80 la dirección estratégica de la calidad es una característica fundamental donde el logro de la calidad no es el producto de un programa o de un sistema de la calidad, sino de una estrategia encaminada al permanente mejoramiento a nivel de toda la empresa.

¹¹ J.M. Juran Frank, M. Gryna, R.S. Bingham, Manual de control de la calidad, Editorial Reverte, 2005

¹² K. HODSON, William. Maynard, “Manual del Ingeniero Industrial” Tomo II. Cuarta edición. Mac Graw Hill, México, Septiembre de 2001

Para inicio de los años 90 el cliente está dispuesto a pagar por lo que él considera calidad, donde puede ser una calidad perceptible y una calidad factual, la primera es clave para que la gente compre y la segunda es responsable de convertir al cliente en un cliente leal a marca y a la organización.

Ya llega una época donde la globalización y las oportunidades de entrar a participar en diferentes mercados, hace que las compañías sean más competitivas proyectando siempre superar las expectativas del consumidor final y las de la misma competencia. Es por esta razón que se adoptan unos sistemas que están normalizados a nivel mundial mediante La Organización Internacional para la Normalización, más conocida como ISO con representación en los países como lo es el ICONTEC en Colombia¹³.

Sistema de gestión de calidad:

Es básicamente la forma o método que utiliza cualquier organización para dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con la calidad de sus productos o servicios; todo para lograr la satisfacción total del cliente.

Muchas empresas han optado por implementar sus sistemas de gestión de calidad guiándose por los parámetros establecidos en la norma ISO 9001 ya que obtienen el beneficio de tener el reconocimiento a nivel internacional.

Esta norma estimula a las organizaciones al uso de la metodología del enfoque basado en procesos que se puede definir como el conjunto de actividades donde se reciben elementos o recursos de entrada, los transforma y los entrega como resultados. Cabe anotar que cuando se habla de procesos no se debe limitar el concepto a la transformación de materia prima sino que también aplica para el área de servicios; generalmente la salida de un proceso es la entrada del siguiente proceso.

En la figura 4 se observa la interrelación existente entre los procesos mencionados en la norma ISO 9001:2008 en los capítulos 4 y 8; se puede notar que los clientes se encuentran al comienzo de proceso en el instante que presenta a las compañías sus requisitos y solo culmina cuando logra satisfacer sus necesidades.

CICLO DE MEJORA CONTINUA PHVA

Es comúnmente conocido como ciclo Deming ya que fue popularizado por el señor Edward Deming; consiste en planificar, hacer, verificar y actuar.

¹³ <http://recursosbiblioteca.utp.edu.co>

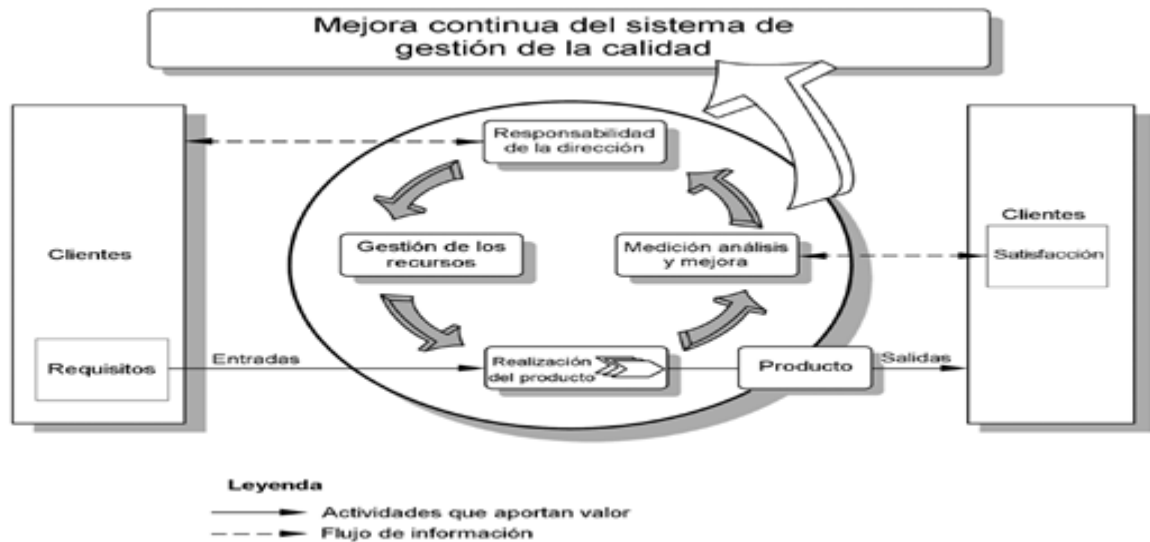
Este ciclo debe aplicarse a cada uno de los procesos existentes en la organización y al sistema de procesos como un todo; este ciclo puede observarse en la figura 4.

Con la planificación la empresa se traza los objetivos que desea conseguir, establece los procesos necesarios para lograrlo; teniendo en cuenta los requerimientos del cliente pero sin violar las políticas de la compañía.

Hacer es sencillamente empezar a desarrollar todos los procesos que quedaron establecidos en la etapa de la planeación.

Verificar, ¿Qué sería de los procesos sin los indicadores? Los indicadores son la herramienta que utilizada en esta etapa ya que, gracias a ellos, se puede definir las correcciones pertinentes con el fin de optimizar el proceso. Es en esta etapa donde comienza el concepto de mejora.

Figura 4. Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos



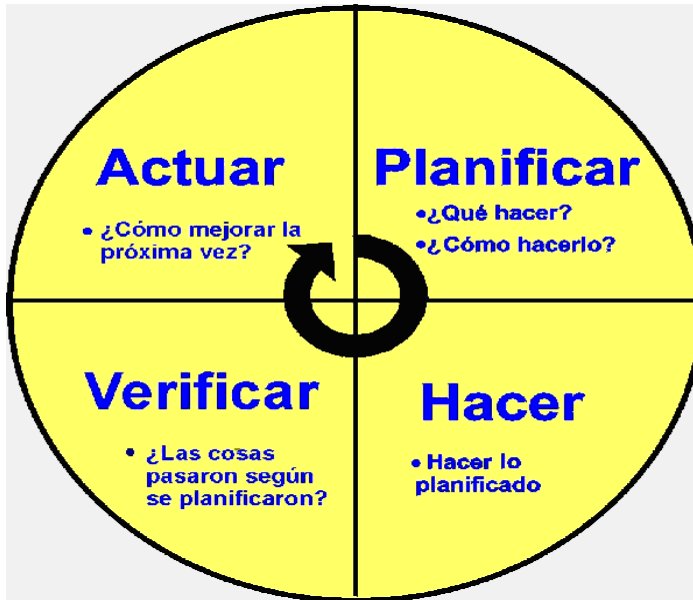
Fuente: NTC-ISO 9001, Sistema de gestión de calidad, 0.2 enfoque basado en procesos, 2013

Con el actuar, se definen y aplican las correcciones necesarias en los errores detectados; en la etapa de la verificación para impulsar la mejora del desempeño de los procesos.

¿QUÉ ES ISO?

La International Organization for Standardization (ISO) es el organismo internacional que elabora los estándares que llevan su nombre, y que son publicados como normas internacionales; esta organización no gubernamental fue establecida en 1947 y agrupa a organismos de estandarización de 130 países.

Figura 5. Modelo gráfico del ciclo PHVA



Fuente: <http://leidiriveralogistica.blogspot.com/2010/04/ciclo-phva-es-una-herramienta-de.html>

La palabra ISO es una derivación del griego “isos”¹⁴ que significa igual aunque muchos tienden a pensar que es un acrónimo del nombre de la organización en inglés.

1.6.3 Marco conceptual

Un sistema de gestión de la calidad se ha convertido en una filosofía para las compañías, cuya estructura operacional del trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos guían las acciones y la información de las empresas, de una manera sistémica que permite asegurar la satisfacción del cliente, con bajos costos.

Donde la implementación exige la siguiente estructura¹⁵:

- La estructura Organizacional: Corresponde al organigrama de la empresa donde jerarquizan de acuerdo a los niveles de responsabilidad, de autoridad y comunicación.
- Procesos: Se establecen los procedimientos y actividades necesarias para la realización del bien o servicio, diseñadas bajo los objetivos planteados.
- Recursos: Se definen todos aquellos recursos de infraestructura, maquinaria económicos, tecnológicos y de cualquier otro tipo, que sean de manera permanente de acuerdo a alguna eventualidad.

¹⁴ HARRINGTON, H. James. "Administración Total del Mejoramiento Continuo". Mc, Graw Hill 1997

¹⁵ http://www.iso.org/iso/qmp_2012.pdf

- Estrategias: Definir las políticas y objetivos para el logro de calidad, conjunta a la satisfacción del cliente.

Dentro del sistema de gestión de la calidad existen procesos que les permiten:

- Identificar fortalezas y debilidades.
- Aprovechar las oportunidades y contrarrestar las amenazas.
- Definir políticas y objetivos de calidad.
- Documentar, registrar y controlar los procesos.
- Sistematizar las operaciones.
- Sistematizar el mejoramiento continuo.
- Mejorar el desempeño y la productividad de la empresa.

Principios de la gestión de calidad

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistema para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- Relaciones mutuas beneficiosas con el proveedor.

Enfoque basado en los procesos

Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, con el fin de alcanzar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para el buen funcionamiento de una organización, se debe determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí, y que se gestiona con el fin de

permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, considerándose como un proceso.

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

Una ventaja del enfoque a procesos es el control que proporciona sobre los puntos de unión entre los procesos individuales dentro del propio sistema de procesos.

Al utilizar un sistema de gestión de la calidad, con un enfoque de este tipo, se da importancia a:

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

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

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

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

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

- Nadie dentro de la organización está excluido y todos participan en la implementación de la calidad y tiene un impacto en la percepción de calidad por parte del cliente, apreciación por la sociedad.
- No solamente el cliente externo necesita ser satisfecho, sino también el cliente interno.
- La apreciación de la organización por la sociedad puede y frecuentemente juega un papel importante, asegurando el éxito del negocio.

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

El fin del mismo se puede resumir en varios puntos:

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

Manual de funciones: Documento que forma parte de la documentación de la norma ISO 9000. Posee la información sobre la descripción de cargos en forma abreviada y sintética.

Contiene la identificación del cargo, la descripción de funciones: (Permanentes, periódicas, y ocasionales), requisitos del cargo: (Conocimientos y experiencias, competencias, y responsabilidades), entorno del cargo y condiciones de trabajo.

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

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

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

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

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

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

Los principales elementos dentro de la planificación estratégica de la calidad son:

- La misión, cuya declaración clarifica el fin, propósito o razón de ser de una organización y explica claramente en qué negocio se encuentra.
- La visión, que describe el estado deseado por la empresa en el futuro y sirve de línea de referencia para todas las actividades de la organización.
- Las estrategias claves, principales opciones o líneas de actuación para el futuro que la empresa define para el logro de la visión.

Proceso de mejora continua

Es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios o procesos, utilizándose también para mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora.

Un proyecto de mejora de la calidad consiste en un problema (U oportunidad de mejora) que se define y para cuya resolución se establece un programa. Como todo programa, debe contar con unos recursos (Materiales, humanos y de formación) y unos plazos de trabajo.

2. DESARROLLO DEL PROYECTO

2.1 DIAGNOSTICO SITUACIÓN INICIAL

Para poder dar inicio al desarrollo del proyecto se debía conocer la situación en que se encontraba Mesa Hermanos y Cía. en relación al modelo de sistema de gestión propuesto por ISO 9001:2008, buscando divisar los aspectos que se deben mejorar y cuales faltan para cumplir con los requisitos de la norma.

Se utilizó como herramienta de apoyo una encuesta de diagnóstico que permitió evidenciar en nivel porcentual del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad, como se puede observar en el gráfico 5.

Para realizar la encuesta se realizaron entrevistas con todos los actores que participan de alguna manera en el proceso de compra, manipulación y distribución de los productos comercializados por la empresa.

El nivel de franqueza con el que se desarrolló la encuesta y el análisis posterior de la misma permitió establecer el punto de partida para la planeación del desarrollo del sistema.

De esta manera se plantea un plan de trabajo, contando con la participación de la gerencia general de la compañía, el cual permite establecer las diferentes actividades que se ejecutaron dentro del cronograma presentado.

La encuesta de diagnóstico se puede consultar en la tabla 4; para diligenciarlo se siguieron las recomendaciones:

Ubíquese en cada una de las preguntas y coloque un “1” en la casilla que corresponda según las siguientes opciones:

NA: Requisito no aplicable bajo los parámetros de exclusión de ISO 9001:2008.

NO: Requisito aplicable, pero no diseñado, ni desarrollado, ni implementado.

IDEA: Requisito en proceso de diseño o desarrollo como especificación del Sistema de Gestión de Calidad.

DOCUMENTADO: Requisito Implementado, con resultados, registros y evidencias.

IMPLEMENTADO: Requisito Implementado y auditado con resultados conformes.

REGISTROS DE IMPLEMENTACIÓN: Requisito implementado, auditado y en proceso de mejoramiento continuo.

Según la respuesta, la herramienta nos arroja un porcentaje ponderado de cumplimiento, siendo 100% el cumplimiento total de la norma.

Para evitar errores en el diligenciamiento de la encuesta, la herramienta va cambiando de color tornando de verde las preguntas pendientes por contestar; blanco las ya contestadas; azul cuando se ha contestado dos veces la misma pregunta y rojo cuando la respuesta es diferente a "1". Por lo tanto todas las preguntas se deben tornar blancas al finalizar la encuesta.

Se determinó que el numeral 7.3 de la norma ISO 9001, correspondiente al diseño y desarrollo no aplica a la compañía ya que esta se dedica a comercialización de productos y no tiene procesos de transformación de materia prima.

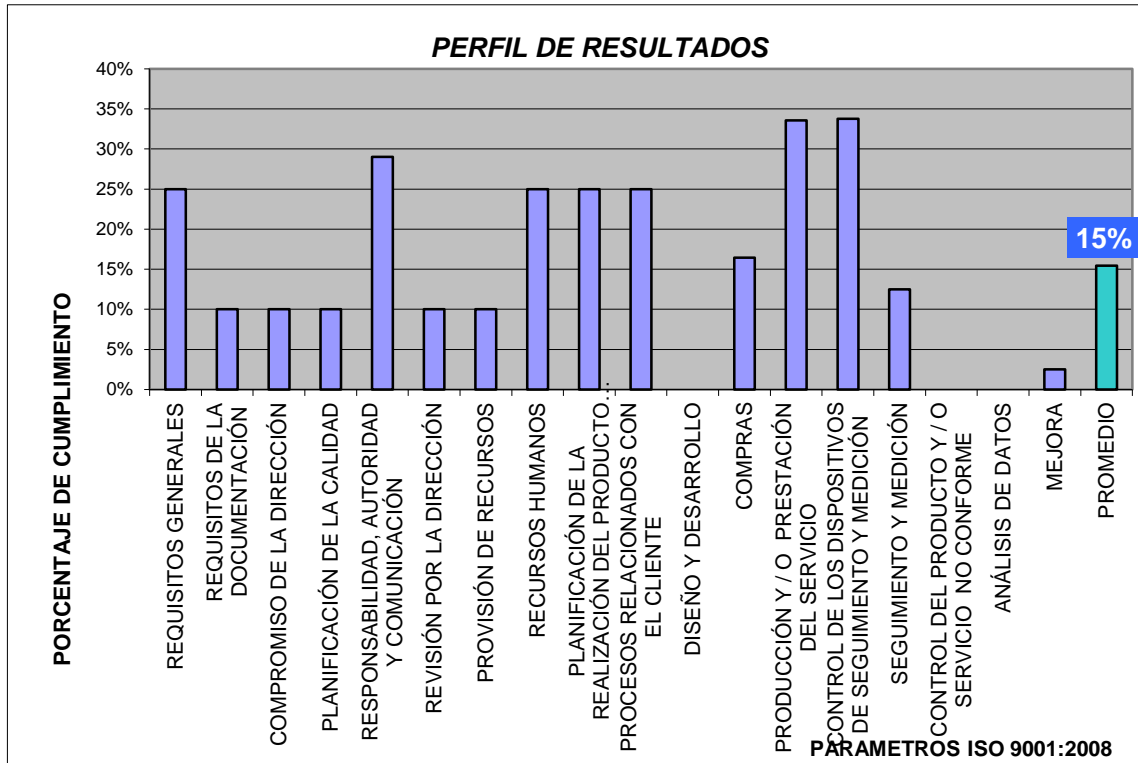
Luego de una reunión con cada uno de los líderes se desarrolló la encuesta que se puede observar en el anexo 1. Los resultados obtenidos se tabularon en la tabla 4; posteriormente con la ayuda de la herramienta de gráficos de Excel se muestran los resultados con un diagrama de barras y se muestran en el grafico 5.

Tabla 4 Resultados del diagnostico

Numeral	Requisitos del sistema de gestión de calidad	Porcentaje de cumplimiento
4.1	Requisitos generales	25%
4.2	Requisitos de la documentación	10%
5.1	Compromiso de la dirección	10%
5.4	Planificación de la calidad	10%
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	29%
5.6	Revisión por la dirección	10%
6.1	Provisión de recursos	10%
6.2	Recursos humanos	25%
7.1	Planificación de la realización del producto y / o servicio	25%
7.2	Procesos relacionados con el cliente	25%
7.3	Diseño y desarrollo	0%
7.4	Compras	16%
7.5	Producción y / o prestación del servicio	34%
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	34%
8.2	Seguimiento y medición	13%
8.3	Control del producto y / o servicio no conforme	0%
8.4	Análisis de datos	0%
8.5	Mejora	3%
Promedio		15%

Fuente: Los autores, 2013.

Gráfico 5 Perfil de resultados iniciales



Fuente: Los autores, 2013

2.1.1 Sistema de gestión de calidad

En lo referente al numeral 4 de la norma ISO 9001, se observa que la compañía no tiene establecido, documentado ni implementado un sistema de gestión que le permita controlar sus procesos, como tampoco pueden planificar un mejora continua. Tampoco cuenta con un manual de calidad, ni existen indicadores de gestión para sus procesos.

2.1.2 Responsabilidad de la dirección

La gerencia de la compañía se ha comprometido con el desarrollo del sistema de gestión de calidad, garantizando los recursos necesarios para llevar a cabo esta labor.

Los requerimientos del cliente se establecen mediante las fichas técnicas y certificados de análisis en cuanto a la calidad de los productos y mediante las órdenes de compra, donde se especifican las cantidades y fechas de entrega pero no se tienen registros sobre la percepción de los clientes sobre la satisfacción final.

En cuanto al manual de funciones no están documentadas, aunque cada colaborador conoce sus funciones y responsabilidades. Existe un diagrama de la estructura organizacional pero esta es obsoleta ya que no se ha actualizado por lo tanto no corresponde con la realidad de la compañía. El personal cuenta con la formación, capacidades, experiencia y habilidades necesarias para el desarrollo de sus actividades pero desconocen por completo los objetivos de calidad de la compañía ya que estos no existen.

Se realizan seguimientos a las actividades operativas de la compañía pero no se generan registros ni se encuentran documentados.

2.1.3 Gestión de recursos

La dirección ha dispuesto de todos los recursos (físicos, tecnológicos, económicos) para la implementación del sistema de gestión de calidad ya que tiene como meta certificar a la compañía bajo la norma ISO 9001:2008, por lo tanto está dispuesta a invertir los recursos necesarios.

Los colaboradores reciben constantemente capacitación sobre temas relacionados con el desarrollo de sus actividades diarias y se deja registro de asistencia pero no se cuenta con cronograma establecido; se realizan evaluaciones didácticas de estas capacitaciones y se archivan en la oficina de recursos humanos; además en esta misma oficina reposan las hojas de vida actualizadas todos los colaboradores.

Existen planes de mantenimiento tanto a las instalaciones locativas como a los equipos de pesaje, sin embargo no tienen programa documentado aunque se guarda registro de cada calibración realizada.

2.1.4 Realización del producto

La empresa no cuenta con mecanismos que le permitan evaluar los niveles de satisfacción de sus clientes por lo tanto tampoco se realizan planes de mejora.

Se cuenta con criterios para la selección de proveedores pero no están documentados; tampoco se realizan evaluaciones para verificar las condiciones de manejo que ellos le dan a los productos suministrados a la compañía.

Los parámetros de las compras se encuentran definidos pero no están debidamente documentados; con cada compra se realiza una verificación a los productos y se lleva registro de los hallazgos.

La empresa realiza controles internos de calidad a sus productos y se diligencian algunos registros donde se evidencian estos controles, pero falta documentar los procesos y realizar un adecuado control de los formatos ya que en algunos puntos de control se encontraron documentos obsoletos y el personal no tenía conocimiento de su adecuado manejo.

La compañía cuenta con balanzas debidamente calibradas para la realización del proceso de dispensación de productos; los operarios conocen los procedimientos de verificación de calibración de estos equipos y algunos hallazgos se registran.

2.1.5 Medición, análisis y mejora

Los procesos en la compañía se realizan de forma metódica y ordenada; existen diagramas de flujo; existen registros de los procesos pero falta identificar algunos formatos y mayor divulgación.

Para el control de producto no conforme se conocen los procedimientos y responsables pero no están documentados.

Al no existir controles estadísticos de los procesos, tampoco existe documentación de metodologías que permitan analizarlos ni se generan planes de mejora.

2.1.6 Conclusión del diagnóstico final

Para poder establecer un sistema de gestión de calidad en MESA HERMANOS Y CIA se debe trabajar en la elaboración de los manuales, procedimientos, establecer políticas de calidad, misión, visión; así mismo se deben establecer indicadores de gestión para cada uno de los procesos.

Luego de una reunión con la gerencia general, se evidencio la necesidad de implementar el sistema de gestión de calidad y dio vía libre al levantamiento de los procesos y desarrollo de los documentos necesarios para evidenciar la calidad de sus actividades dando cumplimiento a los requisitos de la norma internacional ISO 9001; buscando un mejor posicionamiento de la compañía en el mercado.

2.2 DOCUMENTAR LOS PROCESOS DE LA COMPAÑÍA PARA DAR CUMPLIMIENTO DE LA NORMA 9001:2008.

Para documentar el sistema de gestión de calidad en MESA HERMANOS Y CIA se tuvo en cuenta tanto los procedimientos exigidos por la norma-consulta bibliográfica de la norma ISO 9001:2008- como los propios de la compañía y para su identificación se contó con el apoyo de los responsables de cada proceso quienes fueron fundamentales ya que con el conocimiento de cada una de sus actividades colaboraron con la validación de la información plasmada en cada uno de los documentos.

2.2.1 Mapa de procesos

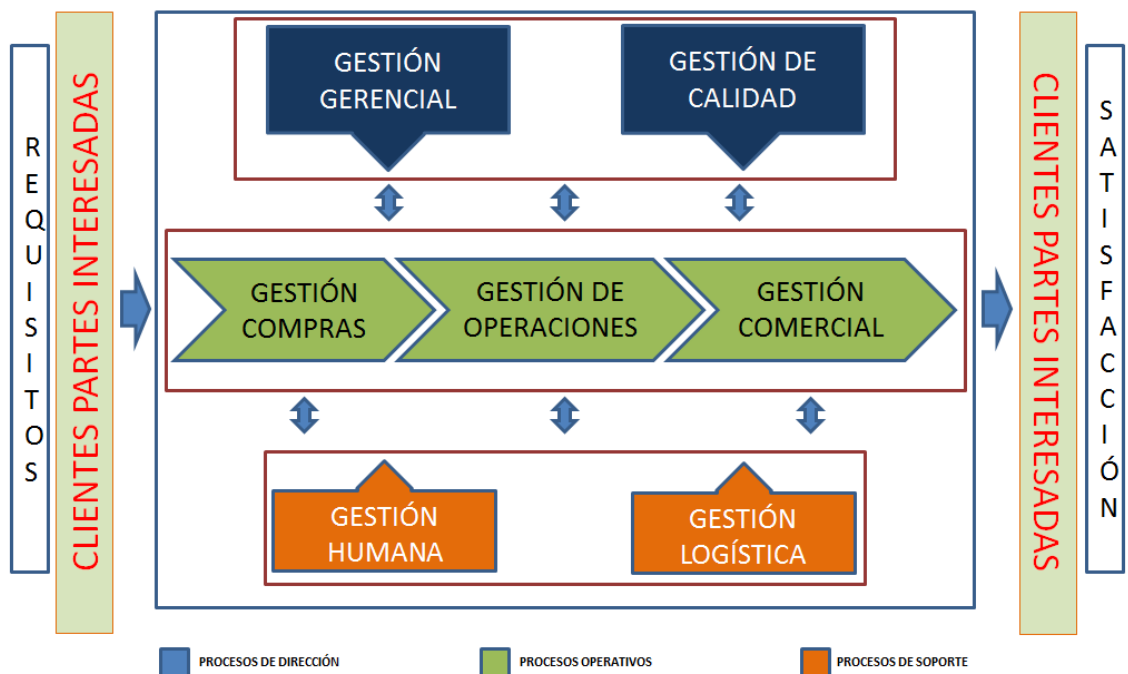
Para crear la documentación del sistema de gestión de calidad se empezó por establecer los diferentes procesos de la compañía y la interacción entre ellos.

Gracias al análisis realizado se determinaron 7 procesos en el desarrollo de las actividades cotidianas de la compañía:

- Gestión gerencial
- Gestión de calidad
- Gestión de compras
- Gestión operativa
- Gestión logística
- Gestión humana
- Gestión comercial

La interrelación ente estos procesos se puede observar en el mapa de procesos de la figura 6.

Figura 6. Mapa de procesos MESA HERMANOS Y CIA S.A.S.



Fuente: Los autores, 2014

2.2.2 Estructura documental

La segunda fase de la documentación consistió en la jerarquización de los documentos y la generación de la codificación. La documentación de los procesos permite planificar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos normativos. Teniendo en cuenta que el manual de calidad de la compañía es el principal documento del sistema de gestión y de este derivan los demás documentos, se plantea una estructura organizacional que se puede observar en la figura 7.

Además se estableció una codificación para facilitar y controlar el manejo documental, la primera parte corresponde al proceso del cual hace parte el documento:

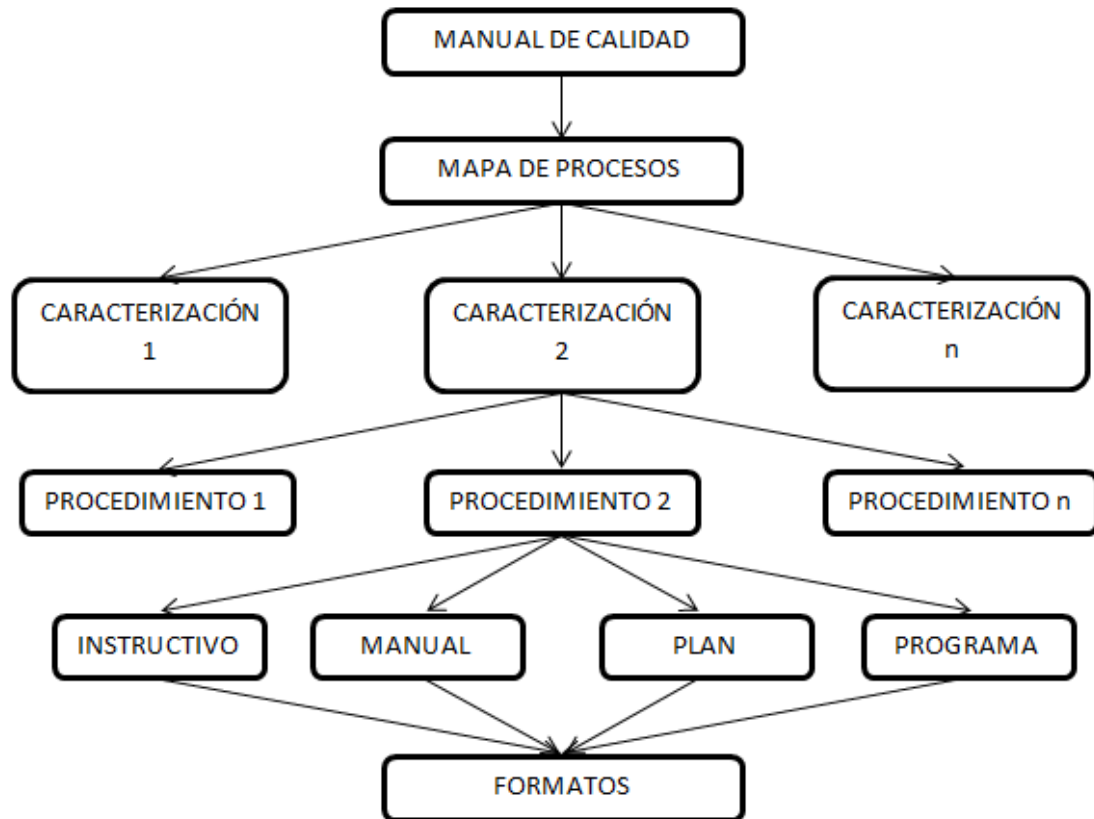
GGER:	Gestión Gerencial.
GCAL:	Gestión de Calidad.
GCOM:	Gestión Comercial.
GCPR:	Gestión de Compras
GLOG:	Gestión Logística.
GOPE:	Gestión Operativa.
GHUM:	Gestión Humana.

La segunda parte del código de documento está definido por el tipo de documento así:

MN:	Manual.
CR:	Caracterización.
PR:	Procedimiento.
IN:	Instructivo.
DG:	Documento General.
FM:	Formato.
FT:	Ficha Técnica.

Todos los documentos del sistema de gestión de calidad de MESA HERMANOS Y CIA se pueden consultar en: "GCAL-FM-001 Listado maestro de documentos" el cual se puede consultar en el anexo 4.

Figura 7. Estructura documental



Fuente: Los autores, 2014

2.2.3 Manual de calidad

El manual del sistema de gestión de calidad constituye una herramienta de gestión para el cumplimiento de los requisitos definidos y la implementación de acciones que permitan alcanzar la mejora continua de la organización y la satisfacción de partes interesadas.

En el manual debe quedar plasmado el alcance del sistema, en caso de existir exclusiones a la norma se deben aclarar dando las sustentaciones suficientes. También debe incluir la política de calidad establecida por la dirección de la compañía y servirá para el lineamiento sus actividades.

El manual de calidad de MESA HERMANOS Y CIA contiene:

1. Introducción: Donde se indican los objetivos, alcance, exclusiones de la norma
2. Generalidades: Breve reseña histórica de la compañía, los productos que se comercializan, la estructura organizacional, la misión y visión.
3. Generalidades del SGC: funcionamiento del comité de calidad y control documental.
4. Compromisos de la dirección: Es el eje fundamental del sistema de gestión ya que incluye la política y objetivos de calidad, responsabilidades y revisiones al sistema.
5. Gestión de recursos: Pretende asegurar todos los recursos necesarios para el perfecto funcionamiento del sistema.
6. Prestación del producto: Se describe los procesos de control a los productos desde la solicitud del cliente hasta la entrega a satisfacción.
7. Medición, análisis y mejora: Seguimiento a producto no conforme, acciones preventivas y correctivas.
8. Control de actualizaciones del documento: espacio reservado para dejar registro de cambios hechos al manual cada vez que se detecte una mejora de este.

2.3 ESTABLECER LOS MÉTODOS APROPIADOS PARA EL DESARROLLO DEL CONTROL ESTADÍSTICO DE LA CALIDAD EN LAS DIFERENTES ETAPAS DEL PROCESO.

Hacer seguimiento a los procesos permite a la compañía detectar variaciones que afectan la calidad de los productos y tomar las decisiones necesarias para aplicar las acciones correctivas tendientes a minimizar o eliminar por completo las causas de estas variaciones.

Adicionalmente con el control estadístico la empresa tendrá evidencia de las lecturas realizadas, las acciones tomadas y los resultados obtenidos después de aplicar estas correcciones.

Se determinaron 3 puntos críticos donde se debe aplicar el control estadístico, en las devoluciones de mercancía, en las condiciones ambientales de almacenamiento y en la idoneidad de los proveedores.

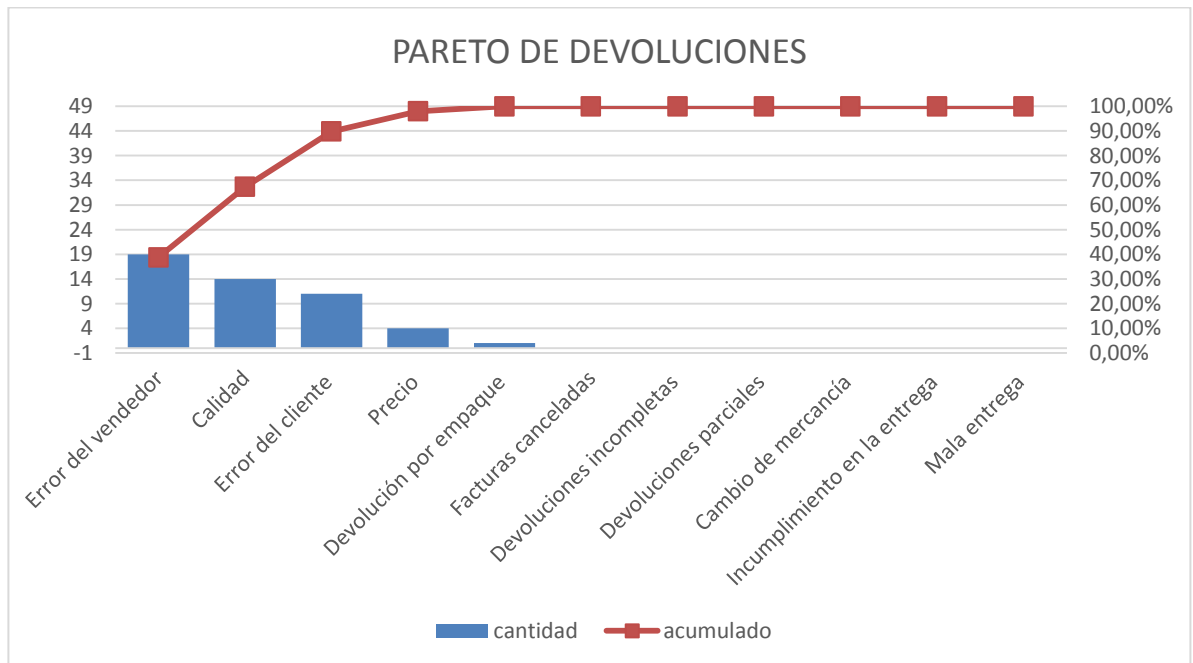
2.3.1 Gestión de calidad

Para el control estadístico se diseñó el formato “GCAL-FM-002 APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y MEJORAS”¹⁶, en el cual se puede dejar registro de las causas de las no conformidades utilizando diferentes herramientas dependiendo de cada una de las situaciones que se puedan presentar; estas herramientas pueden ser:

- Los 5 por qué.
- Lluvia de ideas.
- Espina de pescado.
- Diagrama de Pareto

Adicionalmente se generó el Pareto de devoluciones que se puede observar en el gráfico número 6. Esta herramienta se actualiza de forma automática permitiendo actuar sobre las causales de devolución que más incidencia este presentando.

Gráfico 6 Pareto de devoluciones



Fuente: Los autores, 2014

¹⁶ Este documento se puede consultar en el archivo digital anexo al presente trabajo

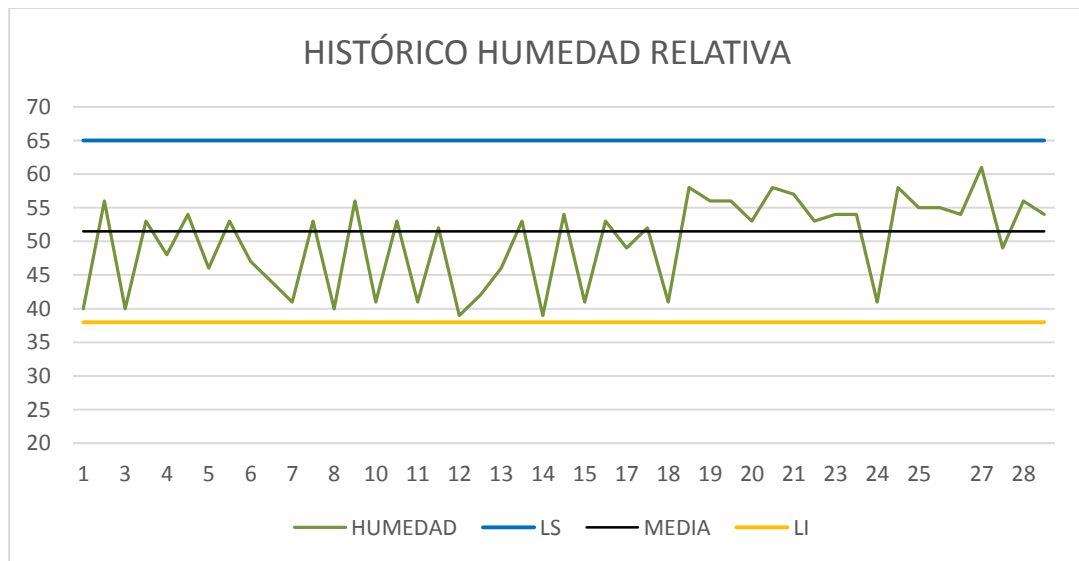
2.3.2 Gestión operativa

Las condiciones de ambientales de almacenamiento son factores importantes para la conservación de los productos ofrecidos por la compañía, razón por la cual se deben controlar tanto la temperatura ambiente como la humedad relativa de las áreas donde se están almacenando los productos sensibles a estos cambios. Por conocimiento propio de la organización se establecieron límites tanto superiores como inferiores para estos aspectos a controlar.

Por lo tanto se estableció la hoja de control “GOPE-FM-003 CONTROL TEMPERATURA” donde se registraran las mediciones de temperatura y humedad relativa, haciendo dos observaciones diarias; una en la mañana y otra en la tarde.

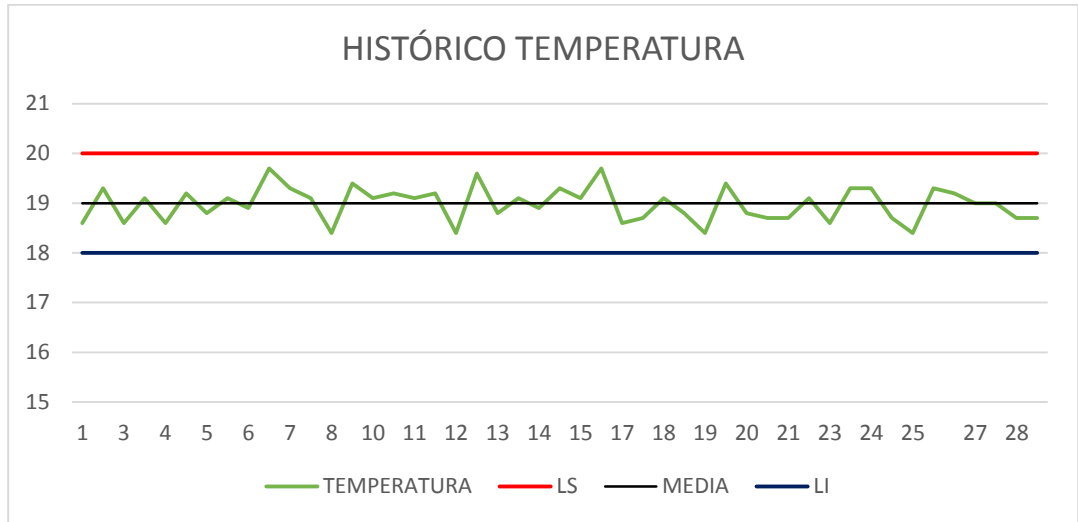
Conociendo los límites permitidos y con el registro de las lecturas diarias se grafica esta información; la cual se puede ver en los gráficos 7 y 8 donde se utilizó como ejemplo los datos recolectados en el mes de febrero de 2014.

Gráfico 7 Histórico humedad relativa



Fuente: Los autores, 2014

Gráfico 8 Histórico temperatura




Fuente: Los autores, 2014

2.3.3 Gestión de compras

El departamento de gestión de compras basará su control estadístico de calidad en la calificación dada a los proveedores. Para esta labor se diseñó el formato de evaluación de desempeño a proveedores que se puede observar en la tabla 5. Para el presente documento se usó como ejemplo la calificación hecha a uno de los proveedores de la compañía.

Tabla 5 Evaluación de proveedores

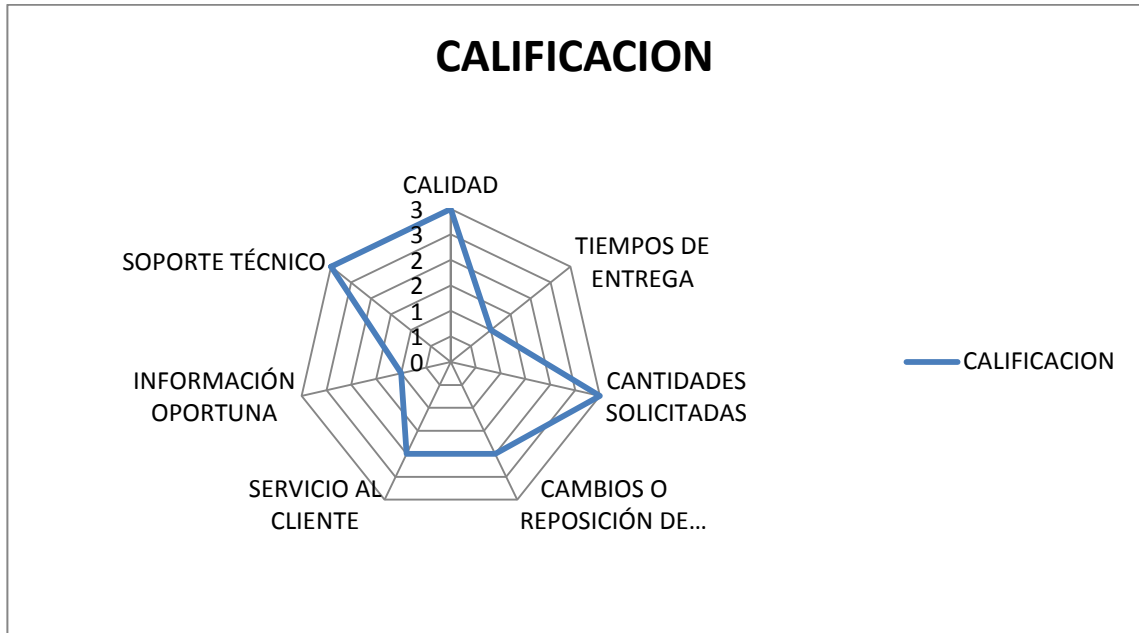
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A PROVEEDORES DE MP		Código: GCPR-FM-005		
			Versión: 0		Página 1 de 1
			Vigencia:		
PROVEEDOR:	COLORQUIMICA	PERIODO EVALUADO:	01/06/2013 A 31/12/2013		
NIT:	890917295	FECHA DE EVALUACIÓN:	15/01/2014		
TIPO PROVEEDOR:	MATERIA PRIMA				
PARÁMETRO DE CALIFICACIÓN	DEFINICIÓN	PROM	% DE POND.	RESULTADO	
CALIDAD	Cumplimiento de las especificaciones técnicas	3	30%	0,90	
TIEMPOS DE ENTREGA	Cumplimiento de los tiempos pactados en la orden de compra	1	20%	0,20	
CANTIDADES SOLICITADAS	Envío de todas las cantidades solicitadas, sin lugar a faltantes	3	10%	0,30	

CAMBIOS O REPOSICIÓN DE PEDIDOS	Capacidad para realizar cambios por modificaciones en las referencias de los productos y/o realizar reposición oportuna de los productos cuando éstos no cumplen con las especificaciones técnicas.	2	5%	0,10
SERVICIO AL CLIENTE	Capacidad para atender y solucionar amable y oportunamente las dudas, inconvenientes, quejas y reclamos relacionadas con el producto o el servicio ofrecido	2	10%	0,20
INFORMACIÓN OPORTUNA	Suministrar oportunamente cotizaciones, información sobre el producto (ejemplo: especificaciones técnicas, fichas técnicas de seguridad), y en los casos que sea aplicable ofrecer otras alternativas cuando no haya existencias del producto solicitado	1	20%	0,20
SOPORTE TÉCNICO	Asistencia técnica que se brinda en la solución de dudas e inconvenientes relacionados con el equipos de cómputo y tecnología, equipos de medición, etc.	3	5%	0,15
TOTAL PROVEEDOR			100%	2,05
			CRITERIO DE CALIFICACIÓN	PUNT
TIPO DE PROVEEDOR	PUNTAJE	FRECUENCIA	Nunca cumple	1
TIPO A: Proveedor muy confiable. Desempeño excelente, cumple con los parámetros de calidad	>=86%	Anual o según desempeño	algunas veces cumple	2
TIPO B: Proveedor confiable. Desempeño bueno.	71% al 85%	Semestral o según desempeño	Siempre cumple	3
TIPO C: Desempeño aceptable.	61% al 70%	Semestral o según desempeño		
TIPO D: No confiable	< de 60%	N / A		

Fuente: Los autores, 2014

Para una óptima lectura de los resultados se genera un diagrama de radar que se puede observar en el grafico 9.

Gráfico 9 Calificación proveedores



Fuente: Los autores

2.4 GENERAR EL SISTEMA DE EVALUACIÓN A TRAVÉS DE INDICADORES QUE FACILITEN LA TOMA DE DECISIONES PARA LA MEJORA CONTINUA.

Para determinar el comportamiento a través del tiempo de los diferentes procesos en el sistema de gestión de calidad, se establecen indicadores que proporcionan una visión más objetiva la toma de decisiones que permitan la mejora continua; los indicadores deben ser verificados periódicamente por los responsables de cada proceso.

Adicionalmente, los indicadores son la herramienta principal que utiliza la dirección de la compañía para monitorear lo planeado y lo cumplido; con estos datos se puede evaluar los objetivos de calidad de la compañía y de ser necesario hacer las modificaciones requeridas en el manual de calidad.

A continuación se describen cada uno de los indicadores que se determinaron para cada uno de los procesos.

2.4.1 Gestión de compras

El departamento de gestión de compras debe evaluar periódicamente a los proveedores para garantizar la calidad y confiabilidad de los productos que le

suministran a la compañía; por lo tanto se han establecido cuatro categorías de proveedores según la calificación obtenida, siendo el proveedor TIPO A el que obtiene la mejor calificación; en la tabla 6 se puede observar la escala de calificaciones y la frecuencia que se deben realizar las reevaluaciones.

Tabla 6 Clasificación de proveedores

TIPO DE PROVEEDOR	PUNTAJE	FRECUENCIA
TIPO A: Proveedor muy confiable. Desempeño excelente, cumple con los parámetros de calidad	$\geq 86\%$	Anual o según desempeño
TIPO B: Proveedor confiable. Desempeño bueno.	71% al 85%	Semestral o según desempeño
TIPO C: Desempeño aceptable.	61% al 70%	Semestral o según desempeño
TIPO D: No confiable	$< 60\%$	N / A

Fuente: Los autores, 2014

En el anexo 3 se puede observar el formulario GCPR-FM-005 correspondiente a la evaluación periódica que se le debe realizar a los proveedores mínimo una vez al año dependiendo de su desempeño; para diligenciarse, el evaluador debe calificar con entre “1” y “3” de acuerdo al nivel de cumplimiento, siendo 1 el incumplimiento total y 3 el cumplimiento total. Dependiendo de la relevancia del parámetro a evaluar se le asignó una ponderación.

2.4.2 Gestión comercial

El éxito de las compañías está relacionado con la satisfacción de los clientes, por lo tanto es un factor que se tiene que estar monitoreando constantemente ya que algunas veces los clientes prefieren pasarse a la competencia sin haber reportado las no conformidades.

Para medir el grado de satisfacción de los clientes se estableció una encuesta, que se puede observar en la tabla 7, por medio de la cual los asesores comerciales pueden conocer de primera mano las no conformidades de sus clientes y actuar de manera oportuna para hacer las correcciones necesarias, bien sea por decisiones propias o por intermedio de la gerencia general.

La encuesta cuenta con 5 secciones principales, donde las 3 primeras se evalúan con calificaciones de 1 a 5 siendo 1 la calificación más baja; las últimas dos secciones son preguntas abiertas para conocer comentarios específicos de los clientes.

2.4.3 Gestión de calidad

Para hacer seguimiento a las no conformidades de los clientes, se diseñó planilla “GCAL-FM-003 CONSECUTIVO DE DEVOLUCIONES”, que se puede observar

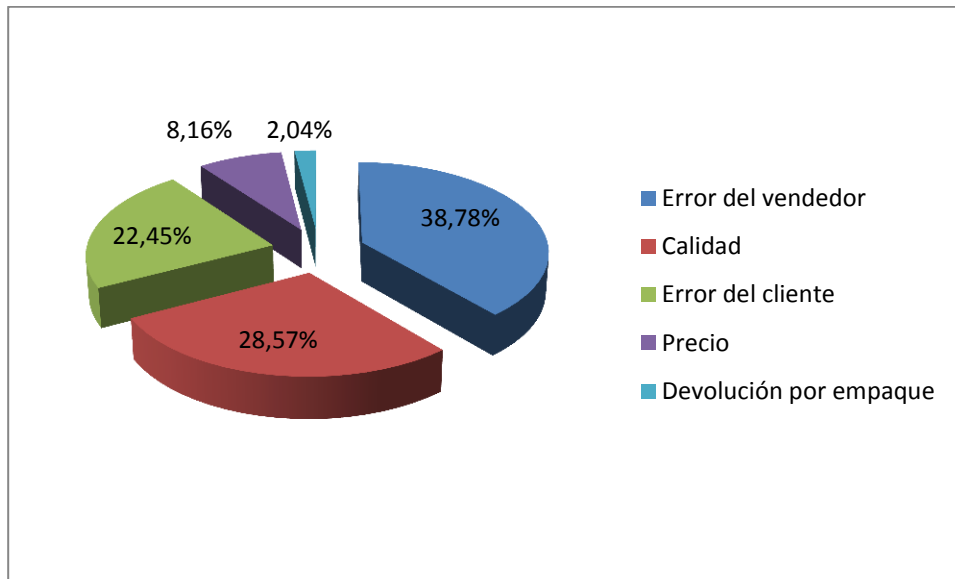
en el archivo digital anexo al presente trabajo, donde queda registrado todas las no conformidades; informando los motivos de acuerdo a la siguiente clasificación:

- Error del vendedor.
- Calidad.
- Error del cliente.
- Precio.
- Devolución por empaque.
- Facturas canceladas.
- Devoluciones incompletas.
- Devoluciones parciales.
- Cambio de mercancía.
- Incumplimiento en la entrega.
- Mala entrega.

En el grafico 9 se muestran las no conformidades presentadas en MESA HERMANOS Y CIA durante el año 2013 y 2014.

Las acciones correctivas de estas no conformidades se desarrollaran de acuerdo al diagrama de Pareto que se observa en el gráfico 10 dándole prioridad a las que presenten el mayor porcentaje de ocurrencia.

Gráfico 10 No conformidades



Fuente: Los autores, 2014

2.4.4 Gestión humana

El numeral 6.2.2 de la norma ISO 9001:2008 nos indica los requerimientos en cuanto a las competencias, formación y toma de conciencia del personal que labora en la compañía, luego este departamento se encargara de proporcionar los espacios necesarios para la capacitación de sus colaboradores; consecuentemente se determinaron los siguientes aspectos para capacitar al personal:

- Inducción SGC: misión, visión, política y objetivos de calidad, procesos.
- Quejas y reclamos, AC y AP.
- Acciones de mejora correctiva y preventiva.
- Capacitación manipulación de alimentos.
- Capacitación en higiene postural y levantamiento de cargas.
- Capacitación y divulgación política no tabaquismo, alcohol y drogas.
- Capacitación acoso laboral ley 1010.
- Capacitación elementos de protección personal (EPP) cuidado uso y mantenimiento.

- Capacitación riesgo químico (Hojas de seguridad).
- Capacitación prevención de AT.
- Capacitación manejo adecuado de residuos sólidos / aspectos generales.
- Primeros auxilios.
- Taller prevención y control del fuego.
- Plan de emergencias.
- Capacitación gestión del Copaso.
- Capacitación limpieza y desinfección/ aspectos generales.
- Capacitación manual de higiene personal/ aspectos generales.
- Capacitación manual de control de plagas/ aspectos generales.
- Capacitación BPM/aspectos generales.

Estas capacitaciones se desarrollaran en el transcurso del año y se diligencia cada vez que se realiza un nueva capacitación el formulario “GHUM-FM-005 PROGRAMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN”, el cual se puede consultar en el archivo digital anexo al presente trabajo, indicando las fechas y el número de horas en cada sesión.

En el formulario también se indicada el número de horas estimadas y el método de evaluación para cada ítem; con estos datos automáticamente se genera el porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación.

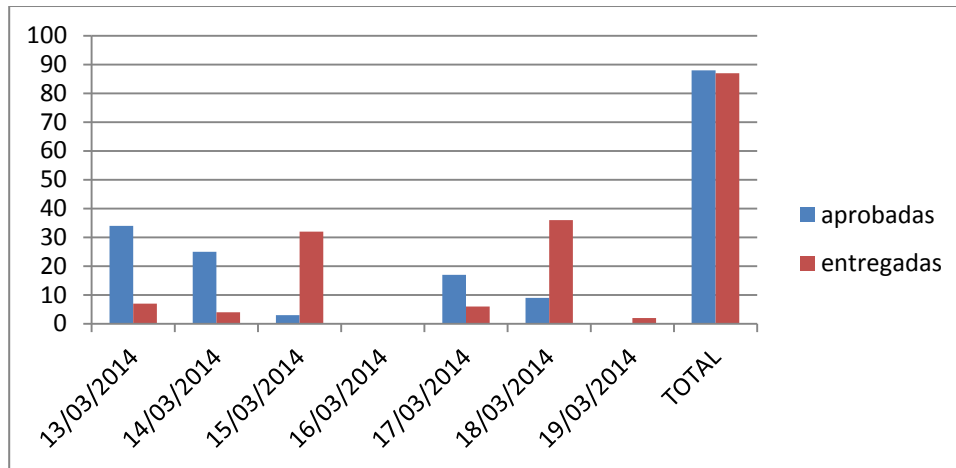
2.4.5 Gestión logística

El departamento de gestión logística debe monitorear constantemente la entrega de la mercancía a los clientes, bien sea por los vehículos propios de la compañía o a través de la empresa que haya dispuesto el cliente.

Se busca que todos los pedidos sean entregados antes de 24 horas contadas desde el momento de la recepción de la orden de compra, y para controlar el oportuno despacho de los productos se creó el “GLOG-FM-001CONTROL DE ENTREGAS”, donde se relacionan los pedidos realizados durante los últimos 7 días y se confrontan con los que se entregan y el consolidado de este mismo

periodos. En el gráfico 11 se puede observar esta relación y el formulario se puede consultar en el archivo digital que acompaña el presente trabajo.

Gráfico 11 Relación de remisiones aprobadas Vs entregadas



Fuente: Los autores, 2014

Se pueden presentar días donde el número de entregas sea mayor al número de pedidos aprobados debido a las rutas de distribución de los vehículos, a fechas de entregas pactadas previamente con el cliente o remanentes del día anterior.

2.5. DETERMINAR LA RELACIÓN COSTO BENEFICIO DEL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN MESA HERMANOS Y CIA S.A.S.

Dado que uno de los objetivos de MESA HERMANOS Y CÍA es generar utilidades económicas, es necesario que la implementación del sistema de gestión de calidad este acorde con este objetivo; por esta razón se realizó un análisis económico involucrando los costos de la implementación del sistema, histórico de ventas y estimado de crecimiento en ventas.

2.5.1 Costos de la implementación del proyecto

Los costos implicados en la implementación del sistema de gestión de calidad se dividen en 4 rubros primordiales: sensibilización del personal; honorarios de los autores del proyecto, pre auditoria¹⁷, certificación y seguimiento de la entidad certificadora (Ver anexo 5); estos costos se observan en la tabla 9.

¹⁷ Por solicitud expresa de la Gerencia General se incluyó el valor de la pre auditoria

Tabla 7 Costos de implementación del sistema de gestión de calidad

RUBRO	VALOR
Sensibilización de personal	\$ 1.156.000
Pre auditoria	\$ 2.320.000
Honorarios de los autores del proyecto	\$ 8.000.000
Certificación	\$ 4.524.000
Seguimiento de la entidad certificadora	\$ 3.480.000
TOTAL	\$ 19.480.000

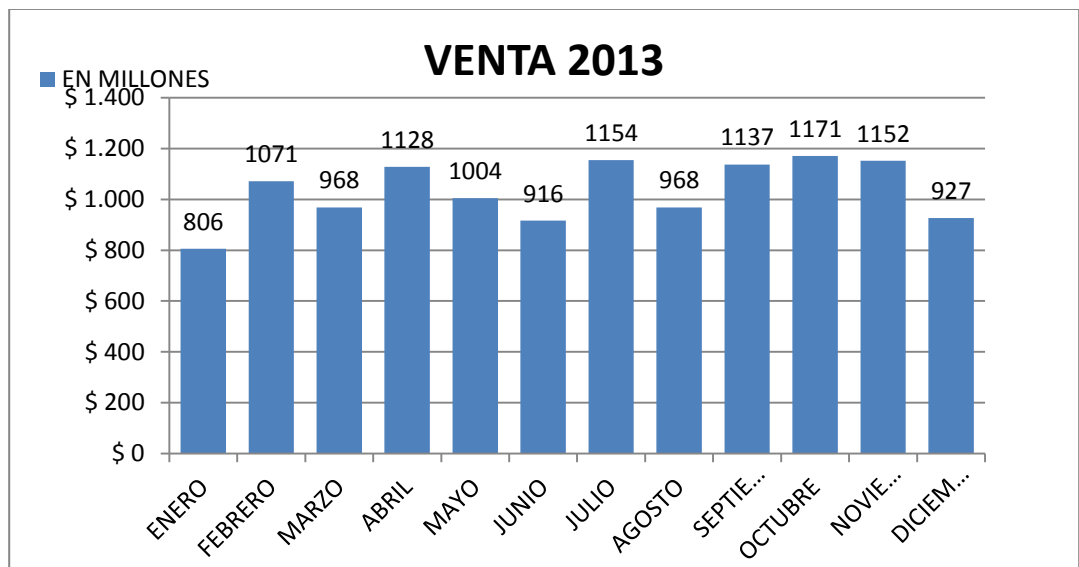
Fuente: Los autores, 2014

2.5.2 Beneficios de la implementación del sistema de gestión de calidad

El principal beneficio es el reconocimiento y la tranquilidad generada en los clientes al garantizar el desarrollo de las actividades. Adicionalmente, el contar con métodos establecidos para la medición de los procesos a través de los indicadores permite tomar decisiones de mejora que a su vez permite la mejora continua, disminución de producto no conforme o reproceso.

Con la implementación del sistema de gestión de calidad se espera un incremento en las ventas debido a una mayor participación en el mercado apoyado con una buena estrategia comercial por parte de la gerencia general. Se toma como referencia las ventas realizadas en el año 2013 correspondiente a \$12.402.000.000; las cuales se pueden observar en el gráfico 12 discriminadas por mes.

Gráfico 12 Ventas MESA HERMANOS Y CIA 2013



Fuente: Informe anual de ventas MESA HERMANOS Y CIA. 2013

Para el análisis costo beneficio de la implementación del sistema de gestión de calidad, se realizó un flujo de caja teniendo en cuenta 3 escenarios diferentes:

- Pesimista: crecimiento en ventas del 6%.
- Normal: Crecimiento en ventas del 8%.
- Optimista: Crecimiento en ventas del 10%.

El flujo de caja se proyectó a 5 años, tiempo estimado de recuperación de la inversión. En las tablas 8, 9 y 10 se presentan el flujo de caja para cada uno de estos escenarios¹⁸. Para los cálculos se asume que los ingresos tendrán incrementos constantes durante el periodo proyectado en el flujo de caja.

PESIMISTA: CRECIMIENTO EN VENTAS DEL 6% ANUAL

Tabla 8 Flujo de caja con escenario pesimista

	2.014	2.015	2.016	2.017	2.018	Acumulado
Estacionalidad de las ventas						
Ingresos	\$ 13.146	\$ 13.803	\$ 14.494	\$ 15.218	\$ 16.026	\$ 72.688
Costos de operación	\$ 8.350	\$ 9.000	\$ 9.600	\$ 10.150	\$ 9.600	\$ 46.700
Gastos de operación	\$ 3.760	\$ 3.840	\$ 3.960	\$ 4.090	\$ 4.200	\$ 19.850
FLUJO OPERACIONAL	\$ 1.036	\$ 963	\$ 934	\$ 978	\$ 2.226	\$ 6.138
INVERSION EN CERTIFICACIÓN	\$ 16	\$ 2	\$ 2	\$ 0	\$ 0	\$ 19
FLUJO DE INVERSIONES	\$ 16	\$ 2	\$ 2	\$ 0	\$ 0	\$ 19
PAGO CREDITOS VIGENTES						
Amortización créditos vigentes	\$ 1.274	\$ 936	\$ 520	\$ 0	\$ 0	\$ 2.730
Pago de intereses crédito 1	\$ 232	\$ 194	\$ 110	\$ 0	\$ 0	\$ 536
Pago crédito 2 (capital + intereses)	\$ 216	\$ 216	\$ 216	\$ 216	\$ 112	\$ 976
Pago de dividendos	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
FLUJO FINANCIERO	\$ 1.722	\$ 1.346	\$ 846	\$ 216	\$ 112	\$ 4.242
FLUJO NETO DE CAJA	-\$ 702	-\$ 384	\$ 86	\$ 762	\$ 2.114	\$ 1.915
+ SALDO INICIAL DE CAJA	\$ 323	-\$ 379	-\$ 763	-\$ 677	\$ 85	-\$ 1.411
FLUJO ACUMULADO DE CAJA	-\$ 379	-\$ 763	-\$ 677	\$ 85	\$ 2.199	\$ 504
TABLAS DE AMORTIZACIÓN						
Crédito 1						
Saldo inicial	\$ 2.730	\$ 1.456	\$ 520	\$ 0	\$ 0	
Pago de capital	\$ 1.274	\$ 936	\$ 520	\$ 0	\$ 0	\$ 2.730
Pago de intereses	\$ 232	\$ 194	\$ 110	\$ 0	\$ 0	\$ 536
Saldo Final	\$ 1.456	\$ 520	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Crédito 2						
Saldo inicial	\$ 746	\$ 633	\$ 479	\$ 303	\$ 107	
Pago de capital	\$ 113	\$ 154	\$ 176	\$ 196	\$ 107	\$ 746
Pago de intereses	\$ 103	\$ 62	\$ 41	\$ 20	\$ 5	\$ 231
Cuota	\$ 216	\$ 216	\$ 217	\$ 216	\$ 112	\$ 977
Saldo Final	\$ 633	\$ 479	\$ 303	\$ 107	\$ 0	

Fuente: Datos de entrada Departamento contable MESA HERMANOS Y CIA. Cálculos realizados por los autores, 2014

¹⁸ Los valores están dados en millones de pesos.

NORMAL: CRECIMIENTO EN VENTAS DEL 8% ANUAL

Tabla 9 Flujo de caja con escenario normal

	2.014	2.015	2.016	2.017	2.018	Acumulado
Estacionalidad de las ventas						
Ingresos	\$ 13.394	\$ 14.064	\$ 14.767	\$ 15.505	\$ 16.329	\$ 74.059
Costos de operación	\$ 8.350	\$ 9.000	\$ 9.600	\$ 10.150	\$ 9.600	\$ 46.700
Gastos de operación	\$ 3.760	\$ 3.840	\$ 3.960	\$ 4.090	\$ 4.200	\$ 19.850
FLUJO OPERACIONAL	\$ 1.284	\$ 1.224	\$ 1.207	\$ 1.265	\$ 2.529	\$ 7.509
INVERSION EN CERTIFICACIÓN	\$ 16	\$ 2	\$ 2	\$ 0	\$ 0	\$ 19
FLUJO DE INVERSIONES	\$ 16	\$ 2	\$ 2	\$ 0	\$ 0	\$ 19
PAGO CREDITOS VIGENTES						
Amortización crédito 1	\$ 1.274	\$ 936	\$ 520	\$ 0	\$ 0	\$ 2.730
Pago de intereses créditos vigentes	\$ 232	\$ 194	\$ 110	\$ 0	\$ 0	\$ 536
Pago crédito 2 (capital + intereses)	\$ 216	\$ 216	\$ 216	\$ 216	\$ 112	\$ 976
Pago de dividendos	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
FLUJO FINANCIERO	\$ 1.722	\$ 1.346	\$ 846	\$ 216	\$ 112	\$ 4.242
FLUJO NETO DE CAJA	-\$ 454	-\$ 124	\$ 359	\$ 1.049	\$ 2.417	\$ 3.287
+ SALDO INICIAL DE CAJA	\$ 323	-\$ 131	-\$ 255	\$ 105	\$ 1.154	\$ 1.196
FLUJO ACUMULADO DE CAJA	-\$ 131	-\$ 255	\$ 105	\$ 1.154	\$ 3.571	\$ 4.483

TABLAS DE AMORTIZACION

Crédito 1						
Saldo inicial	\$ 2.730	\$ 1.456	\$ 520	\$ 0	\$ 0	
Pago de capital	\$ 1.274	\$ 936	\$ 520	\$ 0	\$ 0	\$ 2.730
Pago de intereses	\$ 232	\$ 194	\$ 110	\$ 0	\$ 0	\$ 536
Saldo Final	\$ 1.456	\$ 520	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Crédito 2						
Saldo inicial	\$ 746	\$ 633	\$ 479	\$ 303	\$ 107	
Pago de capital	\$ 113	\$ 154	\$ 176	\$ 196	\$ 107	\$ 746
Pago de intereses	\$ 103	\$ 62	\$ 41	\$ 20	\$ 5	\$ 231
Cuota	\$ 216	\$ 216	\$ 217	\$ 216	\$ 112	\$ 977
Saldo Final	\$ 633	\$ 479	\$ 303	\$ 107	\$ 0	

Fuente: Datos de entrada Departamento contable MESA HERMANOS Y CIA. Cálculos realizados por los autores, 2014

OPTIMISTA: CRECIMIENTO EN VENTAS DEL 10% ANUAL

Tabla 10 Flujo de caja con escenario optimista

	2.014	2.015	2.016	2.017	2.018	acumulado
Estacionalidad de las ventas						
Ingresos mensuales	\$ 13.642	\$ 15.006	\$ 16.507	\$ 18.158	\$ 19.325	\$ 82.639
Costos de operación	\$ 8.350	\$ 9.000	\$ 9.600	\$ 10.150	\$ 9.600	\$ 46.700
Gastos de operación	\$ 3.760	\$ 3.840	\$ 3.960	\$ 4.090	\$ 4.200	\$ 19.850
FLUJO OPERACIONAL	\$ 1.532	\$ 2.166	\$ 2.947	\$ 3.918	\$ 5.525	\$ 16.089
INVERSION EN CERTIFICACIÓN	\$ 16	\$ 2	\$ 2	\$ 0	\$ 0	\$ 19
FLUJO DE INVERSIONES	\$ 16	\$ 2	\$ 2	\$ 0	\$ 0	\$ 19
PAGO CREDITOS VIGENTES						
Amortización crédito 1	\$ 1.274	\$ 936	\$ 520	\$ 0	\$ 0	\$ 2.730
Pago de intereses créditos vigentes	\$ 232	\$ 194	\$ 110	\$ 0	\$ 0	\$ 536
Pago crédito 2 (capital + intereses)	\$ 216	\$ 216	\$ 216	\$ 216	\$ 144	\$ 1.008
Pago de dividendos	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
FLUJO FINANCIERO	\$ 1.722	\$ 1.346	\$ 846	\$ 216	\$ 144	\$ 4.274
FLUJO NETO DE CAJA	-\$ 206	\$ 819	\$ 2.099	\$ 3.702	\$ 5.381	\$ 11.815
+ SALDO INICIAL DE CAJA	\$ 323	\$ 117	\$ 936	\$ 3.035	\$ 6.737	\$ 323
FLUJO ACUMULADO DE CAJA	\$ 117	\$ 936	\$ 3.035	\$ 6.737	\$ 12.118	\$ 12.138
TABLAS DE AMORTIZACION						
Crédito 1						

Saldo inicial	\$ 2.730	\$ 1.456	\$ 520	\$ 0	\$ 0	
Pago de capital	\$ 1.274	\$ 936	\$ 520	\$ 0	\$ 0	\$ 2.730
Pago de intereses	\$ 232	\$ 194	\$ 110	\$ 0	\$ 0	\$ 536
Saldo Final	\$ 1.456	\$ 520	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 3.266
Crédito 2						
Saldo inicial	\$ 746	\$ 633	\$ 479	\$ 303	\$ 107	
Pago de capital	\$ 113	\$ 154	\$ 176	\$ 196	\$ 107	\$ 746
Pago de intereses	\$ 103	\$ 62	\$ 41	\$ 20	\$ 5	\$ 231
Cuota	\$ 216	\$ 216	\$ 217	\$ 216	\$ 112	\$ 977
Saldo Final	\$ 633	\$ 479	\$ 303	\$ 107	\$ 0	

Fuente: Datos de entrada Departamento contable MESA HERMANOS Y CIA. Cálculos realizados por los autores, 2014

Al analizar los datos observamos que en el escenario pesimista con crecimiento sostenido en ingresos del 6%, el flujo de caja presenta cifras negativas durante los 3 primeros años por lo cual la compañía requeriría un apalancamiento para corregir estos resultados, pero a partir del cuarto año los resultados son positivos.

En los otros dos escenarios, normal y optimista, la compañía no requeriría ningún apalancamiento extra para cubrir sus egresos y sus esfuerzos se pueden enfocar al cumplimiento de las metas por ventas que superen el 8% dando resultados positivos para la compañía desde el primer año de realizada la inversión.

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

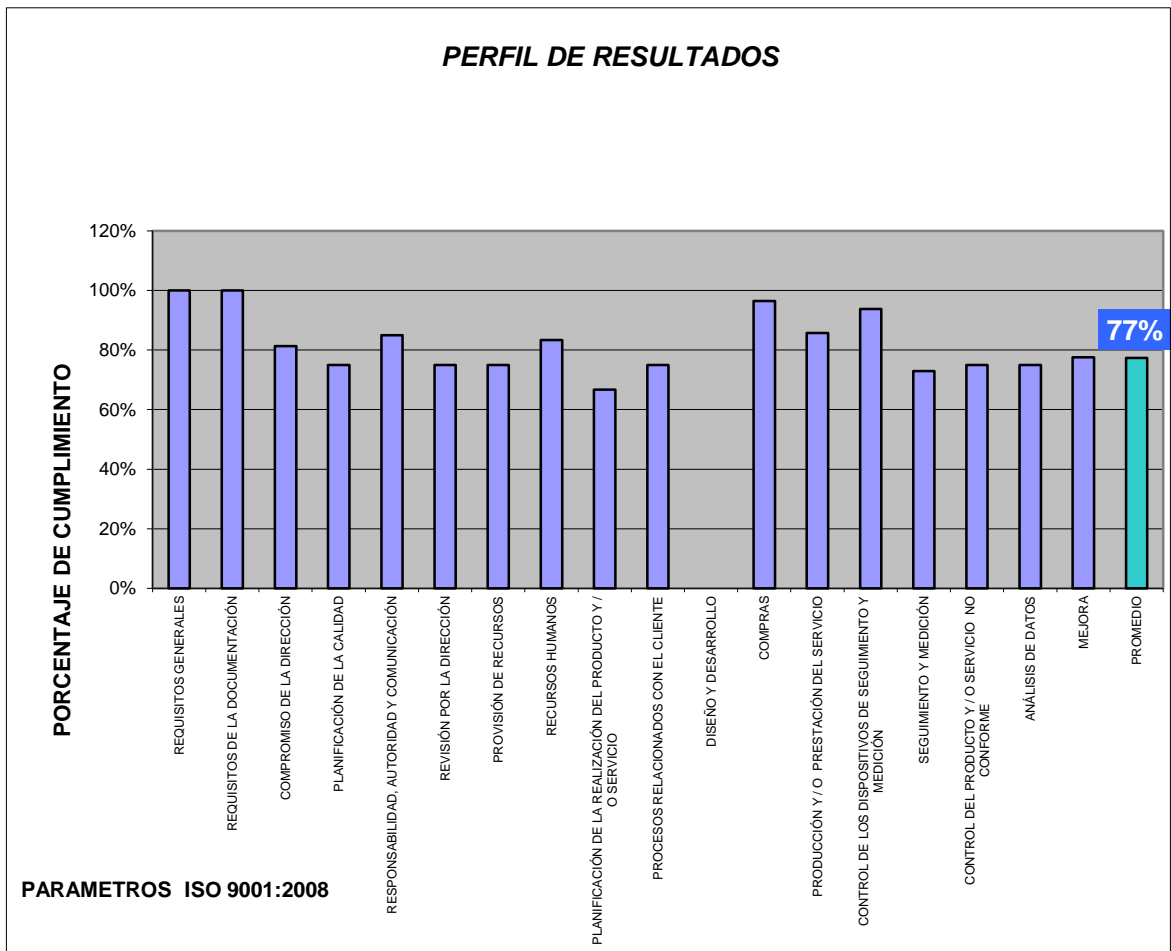
Para demostrar los impactos ofrecidos por el presente trabajo se aplicó nuevamente la herramienta usada en el diagnóstico de la situación inicial. Los resultados se presentan en la tabla 11 y se pueden observar la gráfica en 13.

Tabla 11 Análisis de la situación final

NUMERAL	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4.1	REQUISITOS GENERALES	100%
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	100%
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	81%
5.4	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	75%
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	85%
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	75%
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	75%
6.2	RECURSOS HUMANOS	83%
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO	67%
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	75%
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	0%
7.4	COMPRAS	96%
7.5	PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	86%
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	94%
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	73%
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME	75%
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	75%
8.5	MEJORA	78%
	PROMEDIO	77%

Fuente: Los autores, 2014

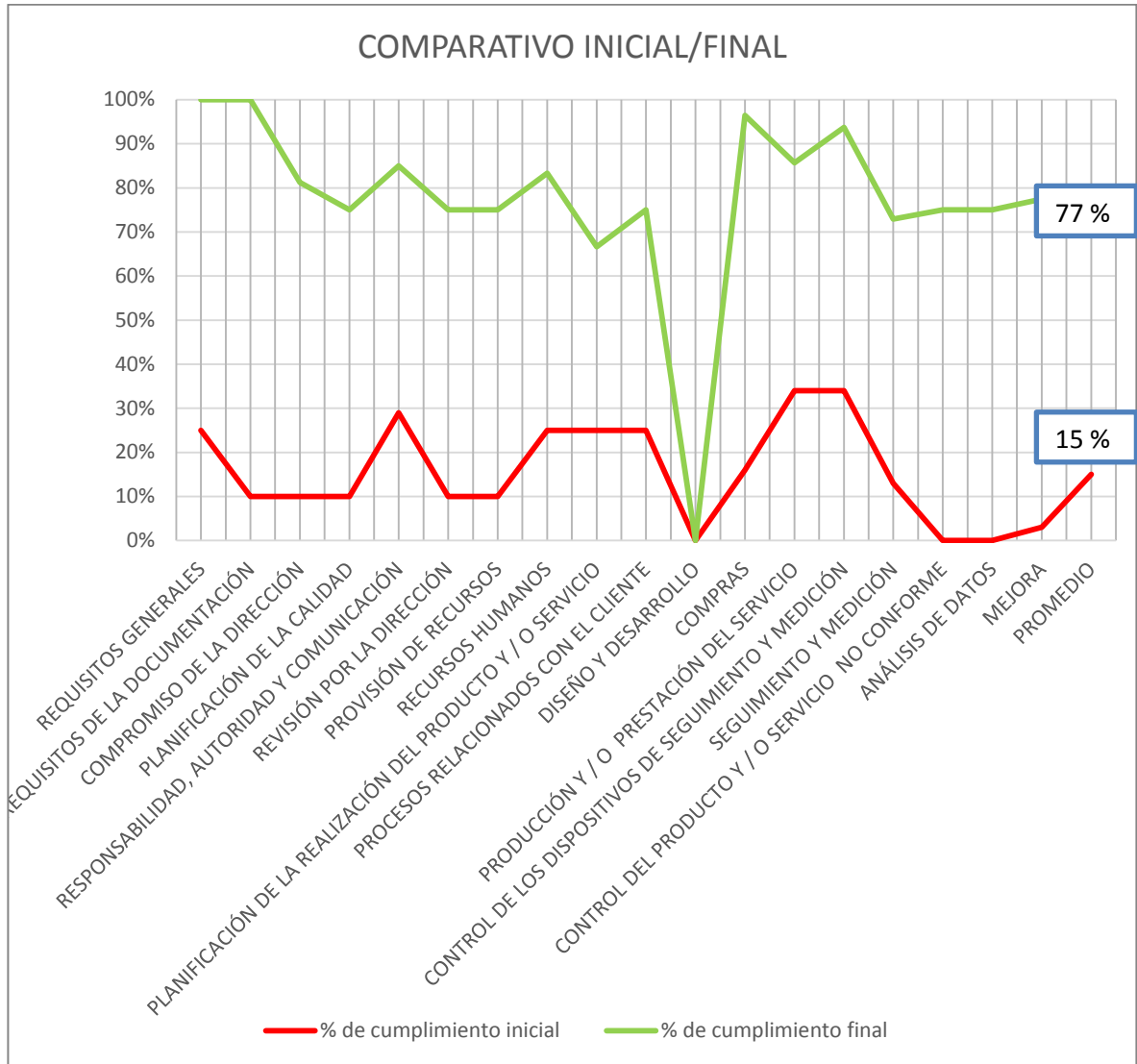
Gráfico 13 Perfil de resultados finales



Fuente: Los autores, 2014

Se genera la gráfica 14 para observar la variación obtenida en cada uno de los parámetros evaluados. En ella se observa una mejora sustancial en todos los ítems que se evaluaron. Se hace aclaración que el 100% se obtendrá cuando se implemente todos los documentos y se empiece a dejar registro de todos los procesos ya que este proyecto buscaba hacer el desarrollo documental y queda a consideración de la gerencia general determinar cuándo empieza a implementar los documentos aquí sugeridos.

Gráfico 14 Resultados del proyecto



Fuente: Los autores, 2014

CONCLUSIONES

- Gracias a la herramienta de diagnóstico que se utilizó en la primera parte de este proyecto se pudo determinar las falencias de la empresa en relación con las exigencias de la norma ISO 9001:2008, y estas se le expresaron a la gerencia para empezar la concientización de la dirección.
- Se generó la documentación del sistema de gestión de calidad en MESA HERMANOS Y CIA y una gran parte de estos ya se han implementado.
- Con los indicadores de gestión propuestos en el presente trabajo se pueden tomar decisiones en pro de la mejora continua.
- La implementación del presente sistema de gestión de calidad permitirá generar confianza en los clientes de la compañía y a su vez generar un incremento en los ingresos de la compañía.
- Para una correcta implementación del sistema de gestión de calidad el factor humano es muy importante, es por esto que la etapa de la sensibilización de los colaboradores debe realizarse concienzudamente para lograr el compromiso total en el momento de la implementación.
- Certificar el sistema de gestión de calidad de la compañía le permitirá abrir nuevas oportunidades de negocio con empresas que tienen como requisito a sus proveedores contar con esta certificación.

RECOMENDACIONES

- El proceso de concientización es la base fundamental para la implementación
- Los documentos que se proponen en el presente trabajo pueden ser objeto de ajuste a medida que se empiece a implementar el sistema de gestión de calidad, aprovechando el conocimiento que tienen los colaboradores que no participaron directamente en el desarrollo de los documentos propuestos.
- Con las auditorías internas se puede afinar el sistema de gestión por lo que se recomienda hacerlos con la mayor sinceridad posible.
- Se recomienda realizar una auditoría externa para determinar aspectos a mejorar antes de solicitar la certificación en la norma ISO 9001:2008.
- Con base en la propuesta económica presentada por el grupo BUREAU VERITAS y el análisis económico presentado en este trabajo, se recomienda a MESA HERMANOS Y CIA. certificar a la compañía bajo la norma ISO 9001:2008.
- Se debe realizar monitoreo constante a los indicadores establecidos para tomar correctivos a tiempo cuando sea necesario, evitando incurrir en mayores costos.

BIBLIOGRAFÍA

- FONTALVO H, Tomás José. VERGARA S. Juan Carlos. Gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008, Editorial Eumed – Universidad de Málaga (España), Julio de 2010.
- HARRINGTON, H. James. "Administración Total del Mejoramiento Continuo". Mc, Graw Hill, 1997.
- ICONTEC, Norma técnica colombiana NTC-ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Instituto colombiano de normas técnicas y certificación. 2001.
- J.M. Juran Frank, M. Gryna, R.S. Bingham, Manual de control de la calidad, Editorial Reverte, 2005.
- K. HODSON, William. Maynard, "Manual del Ingeniero Industrial" Tomo II. Cuarta edición. Mac Graw Hill, México, Septiembre de 2001.
- LOPEZ REY, Susana. Implantación de un sistema de calidad, los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización, editorial Vigo, 2006.
- NTC-ISO 9001, Sistema de gestión de calidad, 0.2 enfoque basado en procesos.
- UDOANDO DURAN, Miguel. Gestión de la calidad, Ediciones Díaz de los Santos, 1992.
- VELASCO S, Juan; CAMPIS M, Juan. Introducción a la gestión de calidad, Ediciones Pirámide, Junio de 2005.

CIBERGRAFÍA

- www.mesahermanos.com
- <http://maps.google.es/maps/ms?ie=UTF8&source=embed&oe=UTF8&msa=0&msid=112665999947663521830.00046ebfbfcc062a3f9b4>
- http://ubr.universia.net/pdfs_web/UBR29010-04.pdf
- www.bancomundial.org
- https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=v7DGHcl_gbw%3D&tabid=1436
- <http://datos.bancomundial.org/indicador/IC.FRM.ISOC.ZS/countries/1W?display=map>
- <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis254.pdf>
- <http://repositorio.utp.edu.co/tesisdigitales/texto/658562G633g.pdf>
- <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2196/1/658562R741d.pdf>
- <http://recursosbiblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/texto/658562V152d.pdf>
- <http://recursosbiblioteca.utp.edu.co>
- <http://leidiriveralogistica.blogspot.com/2010/04/ciclo-phva-es-una-herramienta-de.html>
- http://www.iso.org/iso/qmp_2012.pdf

ANEXOS


ANEXO 1 Herramienta de diagnóstico

DIAGNÓSTICO INICIAL PARA DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE SGC BAJO LA NORMA ISO 9001:2008										
ENTIDAD:										
FECHA:										
INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR:										
REALIZADO POR:										
Item	Num. ISO	REQUISITO	NA	NO	SI				TOTAL	OBSERVACIONES
					IDEA	DOCUMENTADO	IMPLEMENTADO	REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN		
1	4.1	REQUISITOS GENERALES	0	0	2	0	0	0	25%	
2	4.1	Se encuentran Identificados los procesos			1					
3	4.1	Se ha definido la interacción de los procesos			1					
4	4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	0	6	0	0	0	0	10%	
5	4.2.2	Tienen un Manual de Calidad		1						
6	4.2.3	Tiene procedimiento para el control de documentos (procedimientos, guía para elaboración de procedimientos, Instrucciones, manuales, etc)		1						
7	4.2.3	Tienen guía para elaborar documentos		1						
8	4.2.3	Tienen un inventario de la documentación existente y de la faltante		1						
9	4.2.4	Existe un procedimiento para la administración de los registros		1						
10	4.2.4	Existe un inventario de registros		1						
11	5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	0	4	0	0	0	0	10%	
12	5.1	Se tiene una política de calidad		1						
13	5.1	Se han analizado o se tienen objetivos que se relacionan con calidad		1						
14	5.1	Ha difundido la política de calidad		1						
15	5.1	Se llevan a cabo revisiones del SGC		1						
16	5.4	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	0	2	0	0	0	0	10%	
17	5.4.1	Los objetivos de calidad han sido establecidos en las funciones y niveles pertinentes.		1						
18	5.4.2	Se planifican los cambios que pueden afectar la integridad del SGC		1						
19	5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	0	2	2	0	1	0	29%	
20	5.5.1	Se tienen definidas las responsabilidades de las personas que puedan afectar la calidad según la ISO 9001:2008			1					
21	5.5.1	Se tiene organigrama			1					
22	5.5.2	Se ha seleccionado el representante de la dirección					1			
23	5.5.3	Se han establecido los procesos de comunicación		1						
24	5.5.3	Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación		1						
25	5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	0	1	0	0	0	0	10%	
26	5.6	Se han establecido las entradas, los resultados y otras características del proceso de revisión por la dirección		1						
27	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	0	1	0	0	0	0	10%	
28	6.1	Existe una metodología para la asignación sistemática de los recursos		1						
29	6.2	RECURSOS HUMANOS	0	0	3	0	0	0	25%	
30	6.2.2	Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto/servicio			1					
31	6.2.2	Existe una metodología que permita Identificar las necesidades de formación y suministrar la misma al personal del SGC			1					
32	6.2.2	Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia.			1					

33	7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO	0	0	3	0	0	0	25%
34	7.1	Se planifican los procesos para la realización del producto y la prestación del servicio			1				
35	7.1	Se han determinado los requisitos del producto/servicio			1				
36	7.1	Se han establecido los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos por parte de los procesos de realización del producto/servicio y sus resultados			1				
37	7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	0	0	3	0	0	0	25%
38	7.2.1/ 7.2.2	Tienen una metodología para gestionar los pedidos, convenios o intercambios, presentación de ofertas o ventas (ventas nacionales y de exportación)			1				
39	7.2.3	Se han establecido los procesos de comunicación con el cliente			1				
40	7.2.3	Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación con el cliente			1				
41	7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	2	0	0	0	0	0	0%
42		Existe una metodología que establezca el control que se debe efectuar durante diseño y/o desarrollo del producto o servicio	1						
43		El personal es competente para estas actividades	1						
44	7.4	COMPRAS	0	4	3	0	0	0	16%
45	7.4.1	Conocen cuáles son los proveedores que más afectan la calidad		1					
46	7.4.1	Se tienen criterios para evaluar los proveedores		1					
47	7.4.1	Se tiene una metodología para seleccionar, registrar y calificar periódicamente a los proveedores que se han considerado críticos		1					
48	7.4.1	Tienen un plan de selección y calificación de proveedores		1					
49	7.4.1	Se tiene una metodología para realizar el proceso de compras			1				
50	7.4.1	Se tiene una metodología para realizar el proceso de importaciones			1				
51	7.4.2	Se tienen datos o información de las materias primas a comprar o servicios a subcontratar			1				
52	7.5	PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1	1	2	0	1	1	34%
53	7.5.1	Se tiene una descripción completa de los procesos de realización del producto o prestación de servicio			1				
54	7.5.2	Existen procesos que requieran validación?			1				
55	7.5.3	Se tiene una metodología que identifique la información de enlaces y/o la ruta para la trazabilidad?				1			
56	7.5.3	Se identifican los productos?					1		
57	7.5.4	Existe una metodología para el tratamiento del producto suministrado por el cliente	1						
58	7.5.5	Existe una metodología para la preservación del producto durante el proceso interno					1		
59	7.5.5	Existe una metodología que describa actividades para la preservación del producto durante el despacho, distribución y entrega de los productos		1					
60	7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	0	1	2	0	1	0	34%
61		Conocen cuáles son los equipos de medición que pueden afectar la calidad del producto					1		
62		Tienen una metodología que describa la gestión metrológica de la empresa		1					
63		Existe un responsable de la función metrológica de la empresa			1				
64		Tienen establecido un sistema de codificación para los instrumentos y equipos de medición			1				
65	8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	0	10	2	0	0	0	13%
66	8.2.1	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente		1					
67	8.2.2	Existe un procedimiento para auditorías internas de calidad		1					
68	8.2.2	Existe un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos de calidad		1					

69	8.2.2	Están formados los candidatos seleccionados para las auditorías internas de calidad		1									
70	8.2.2	Se ha elaborado un programa de auditorías internas de calidad		1									
71	8.2.3	Se aplican métodos para la medición de los procesos		1									
72	8.2.3	Tienen definidos indicadores de desperdicios, devoluciones, quejas, reclamos, acciones de mejoramiento, auditorías internas de calidad		1									
73	8.2.4	Tienen metodologías para la medición y seguimiento del producto (materias primas, producto en proceso, producto terminado)			1								
74	8.2.4	Tienen metodologías para la evaluación y seguimiento de la prestación del servicio		1									
75	8.2.4	Se han definido los criterios de aceptación			1								
76	8.2.4	Se tienen definidos los métodos específicos para medición y seguimiento del producto		1									
77	8.2.4	Se tienen definidos los métodos específicos para medición y seguimiento del servicio		1									
78	8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
79	8.3	Existe un procedimiento para el control de productos o servicios no conformes		1									
80	8.4	ANÁLISIS DE DATOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
81	8.4	El análisis de datos se aplica a la satisfacción del cliente		1									
82	8.4	El análisis de datos se aplica a la conformidad del producto		1									
83	8.4	El análisis de datos se aplica a las características y tendencias de los procesos y los productos		1									
84	8.4	El análisis de datos se aplica a los proveedores		1									
85	8.5	MEJORA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3%	
86	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las auditorías internas		1									
87	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de la política de calidad		1									
88	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de los objetivos de calidad		1									
89	8.5.1	Existe mejora demostrable a través del análisis de los datos		1									
90	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las acciones correctivas		1									
91	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las acciones preventivas		1									
92	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de la revisión por la dirección		1									
93	8.5.2	Tienen un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas		1									
94	8.5.3	Tienen un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones preventivas		1									
95		Tienen una metodología para la atención de quejas y reclamos			1								
96		PROMEDIO	0,28	1,25	1,13	0,05	0,29	0,11	15%				

ANEXO 2 Aplicación de acción preventiva y correctiva

	APLICACIÓN DE ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA Y ACCIONES DE MEJORA		GCAL-FM-002	
			Versión: 0	Pág 1 de 1
			Vigencia:	

FECHA APERTURA	SOLICITANTE DE LA ACCIÓN		RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PROCESO	CONSECUTIVO
	Nombre:	Cargo:			
TIPO DE ACCIÓN: <input type="checkbox"/> Acción Correctiva <input type="checkbox"/> Acción Preventiva <input type="checkbox"/> Acción de Mejora					
FUENTES DE INFORMACIÓN: <input type="checkbox"/> Quejas / Reclamos <input type="checkbox"/> Auditorías Internas <input type="checkbox"/> Auditorías Externas <input type="checkbox"/> No Conformidades de Proceso					
<input type="checkbox"/> Resultado Revisión de la Dirección <input type="checkbox"/> Auto Hallazgos <input type="checkbox"/> Otro _____					

DESCRIPCIÓN DE SITUACIÓN / ASPECTO NO CONFORME O PARA MEJORAR:

Norma y Numeral:

ANÁLISIS DE CAUSAS (Los 5 por qué, lluvia de ideas, espina de pescado, diagrama de pareto)

Causa raíz:

ACCIÓN PROPUESTA	RESPONSABLE	CARGO


TAREAS PROPUESTAS						
No.	Tareas	Fecha Límite	Responsable de ejecución	Responsable del seguimiento	Observaciones del seguimiento	Fecha del seguimiento

Fecha Tentativa de verificación:

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN						

Fecha de Cierre:	Responsable de verificación:	Cargo:	Efecto: SI _____ NO _____
------------------	------------------------------	--------	---------------------------

ANEXO 3 Encuesta de satisfacción clientes

	Encuesta de Satisfacción y Fidelización de Clientes		GCOM-FM-001		
			Versión:	Pág 1 de 1	
	Vigencia:				
CUIDAD	<input type="text"/>	FECHA	<input type="text"/>		
DATOS DEL CLIENTE					
CLIENTE	<input type="text"/>				
NOMBRE DEL ENCUESTADO	<input type="text"/>	CARGO	<input type="text"/>		
AREA / PROCESO	<input type="text"/>	TELÉFONO	<input type="text"/>		
<p>Su opinión nos permite mejorar nuestro servicio!!</p> <p><i>favor calificar de 1 a 5 (siendo 1 la calificación mínima y 5 la máxima calificación positiva posible)</i></p>					
1. EVALUANDO LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE MESA HERMANOS Y CIA					
ITEM	PREGUNTA. Nivel de satisfacción con respecto a:	CRITERIO	PUNTAJE		
1	¿La atención brindada ha sido adecuada? (respuestas oportunas a inquietudes, requerimientos)	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
2	¿Las especificaciones técnicas de los productos ofrecido han cumplido con los requerimientos?	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
3	¿La ejecución del cronograma y cumplimiento de tiempos de respuesta han sido puntuales?	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
2. EVALUANDO NUESTRO PERSONAL					
<p>En esta sección se le pide evaluar el desempeño de nuestro personal operativo. Para cada una de las categorías listadas, marque la respuesta que mejor describe su opinión en cuanto a nuestro desempeño. Si no ha tenido experiencia alguna con el desempeño nuestro le solicitamos marcar No Opina. Agradecemos su evaluación y le que comparta sus comentarios con nosotros o anexe evidencias sobre el tema.</p>					
ITEM	PREGUNTA	CRITERIO	PUNTAJE		
1	¿El desempeño técnico y competencias del personal han sido adecuados?	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
2	¿Los productos han sido entregados en las cantidades y bajo las especificaciones solicitadas?	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
3	¿La atención brindada por los gestores comerciales ha sido oportuna? (se responden a dudas, inquietudes, solicitudes, reclamos).	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
4	¿La entrega de mercancía se realiza en las fechas y bajo las condiciones pactadas?	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
5	¿La documentación técnica de los productos se ha entregado en forma completa y oportuna?	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
6	¿Considera que los canales de comunicación con la compañía son suficientes y eficientes?	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
3. NOS RECOMENDARIA / NOS COMPRARIA NUEVAMENTE?					
ITEM	PREGUNTA	CRITERIO	PUNTAJE		
1	¿Qué tan SATISFECHO ha estado con los productos suministrados por Mesa Hermanos y Cia?	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
2	¿CONTINUARÍA utilizando la gestión de Mesa Hermanos y Cia como su proveedor?	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
3	¿NOS RECOMENDARIA como proveedor?	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
4. COMENTARIOS SOBRE NUESTRO PERSONAL					
1	¿Tiene comentarios sobre la gestión de nuestro personal?	1.	<input type="text"/>		
		2.	<input type="text"/>		
		3.	<input type="text"/>		
5. COMENTARIOS SOBRE NUESTROS PRODUCTOS					
1	* En su opinión que hacemos mejor? * Que otros productos quisiera adquirir en Mesa Hermanos y Cia.?	1.	<input type="text"/>		
		2.	<input type="text"/>		
Favor enviar esta encuesta a:					

ANEXO 4 Listado maestro de documentos

DOCUMENTO / REGISTRO	ORIGEN	TIPO	CÓDIGO
GESTIÓN GERENCIAL			
Caracterización Proceso de Gestión Gerencial	Int	Caracterización	GGER-CR-001
Manual del sistema de gestión de calidad	Int	Manual	GGER-MN-001
Plan de Comunicación	Int	Plan	GGER-PL-001
Indicadores por gestión	Int	Formato	GGER-FM-001
Acta Revisión Gerencial	Int	Formato	GGER-FM-002
Diseño organizacional	Int	Doc. general	GGER-DG-001
Política de gestión de calidad	Int	Doc. general	GGER-DG-002
Mapa de Procesos	Int	Doc. general	GGER-DG-003
Misión, visión y valores	Int	Doc. general	GGER-DG-004
Declaración de Compromiso de la Dirección	Int	Doc. general	GGER-DG-005
GESTIÓN COMPRAS			
Caracterización Proceso de Gestión de Compras	Int	Caracterización	GCPR-CR-001
Procedimiento de Selección de Proveedores y Adquisición de Bienes o Servicios	Int	Procedimiento	GCPR-PR-001
Procedimiento Evaluación y Reevaluación de Proveedores	Int	Procedimiento	GCPR-PR-002
Flujograma selección de proveedores	Int	Doc. general	GCPR-DG-001
Flujograma evaluación de proveedores	Int	Doc. general	GCPR-DG-002
Cuadro Comparativo de Cotizaciones	Int	Formato	GCPR-FM-001
Planilla Seguimientos de Proveedores	Int	Formato	GCPR-FM-002
Preselección y Selección de Proveedores	Int	Formato	GCPR-FM-003
Registro y Actualización de Datos de Proveedores	Int	Formato	GCPR-FM-004
Evaluación de desempeño a proveedores MP.	Int	Formato	GCPR-FM-005
Orden de compra	Int	Formato	GCPR-FM-006
Listado Maestro de Proveedores de MP	Int	Formato	GCPR-FM-007
Planilla Recepción de Mercancía	Int	Formato	GCPR-FM-008
Hojas de Seguridad (MSDS)	Ext	Doc. general	N.A
Certificados de Análisis (Coas)	Ext	Doc. general	N.A
Fichas Técnicas de Productos (Ft)	Ext	Doc. general	N.A
Carpeta de proveedores	Ext	Doc. general	N.A
GESTIÓN COMERCIAL			
Caracterización Proceso Gestión Comercial	Int	Caracterización	GCOM-CR-001
Plan de Mercadeo y Ventas	Int	Plan	GCOM-PL-001
Encuesta de Satisfacción y Fidelización Clientes	Int	Formato	GCOM-FM-001
GESTIÓN HUMANA			
Caracterización gestión humana	Int	Caracterización	GHUM-CR-001
Política de gestión humana	Int	Doc. general	GHUM-DG-001
Política para el manejo de capacitaciones	Int	Doc. general	GHUM-DG-002
Diccionario de habilidades	Int	Doc. general	GHUM-DG-003
Flujograma selección y vinculación de personal	Int	Doc. general	GHUM-DG-004
Flujograma capacitación y desarrollo	Int	Doc. general	GHUM-DG-005
Solicitud de vacaciones permisos y cesantías	Int	Instructivo	GHUM-IN-001
Programa de inducción	Int	Programa	GHUM-PG-001
Procedimiento de selección y vinculación de personal	Int	Procedimiento	GHUM-PR-001
Procedimiento de capacitación y desarrollo	Int	Procedimiento	GHUM-PR-002
Listado de asistencia	Int	Formato	GHUM-FM-001
Solicitud de permiso	Int	Formato	GHUM-FM-002
Ausentismo	Int	Formato	GHUM-FM-003
Solicitud retiro de cesantías	Int	Formato	GHUM-FM-004
Programa de formación y capacitación	Int	Formato	GHUM-FM-005
Manual de responsabilidades y funciones gerente general	Int	Manual	GHUM-MN-001
Manual de responsabilidades y funciones líder de compras	Int	Manual	GHUM-MN-002
Manual de responsabilidades y funciones líder de gestión humana	Int	Manual	GHUM-MN-003
Manual de responsabilidades y funciones asesor comercial	Int	Manual	GHUM-MN-004

Manual de responsabilidades y funciones líder del sistema de gestión de calidad	Int	Manual	GHUM-MN-005
Manual de responsabilidades y funciones auxiliar administrativo	Int	Manual	GHUM-MN-006
Manual de responsabilidades y funciones líder de logística	Int	Manual	GHUM-MN-007
Manual de responsabilidades y funciones recepcionista	Int	Manual	GHUM-MN-008
Manual de responsabilidades y funciones mensajero	Int	Manual	GHUM-MN-009
Manual de responsabilidades y funciones auxiliar de bodega	Int	Manual	GHUM-MN-010
Manual de responsabilidades y funciones servicios generales	Int	Manual	GHUM-MN-011
Manual de responsabilidades y funciones auditor interno	Int	Manual	GHUM-MN-012
GESTIÓN CALIDAD			
Caracterización del Proceso de Gestión de Calidad	Int	Caracterización	GCAL-CR-001
Procedimiento para el control de documentos y registros	Int	Procedimiento	GCAL-PR-001
Procedimiento para la realización de auditorías internas	Int	Procedimiento	GCAL-PR-002
Procedimiento para implementar AP y AC	Int	Procedimiento	GCAL-PR-003
Procedimiento para el control de producto no conforme	Int	Procedimiento	GCAL-PR-004
Procedimiento para el tratamiento de quejas y reclamos	Int	Procedimiento	GCAL-PR-005
Flujograma control de documentos y registros	Int	Doc. general	GCAL-DG-001
Flujograma realización auditorías internas	Int	Doc. general	GCAL-DG-002
Flujograma implementar AC y AP	Int	Doc. general	GCAL-DG-003
Flujograma control producto no conforme	Int	Doc. general	GCAL-DG-004
Flujograma tratamiento quejas y reclamos	Int	Doc. general	GCAL-DG-005
Listado maestro de documentos	Int	Formato	GCAL-FM-001
Aplicación de acción correctiva y preventiva	Int	Formato	GCAL-FM-002
Consecutivo de devoluciones	Int	Formato	GCAL-FM-003
Programa de auditorías	Int	Formato	GCAL-FM-004
Plan de auditorías	Int	Plan	GCAL-FM-005
Lista de verificación	Int	Formato	GCAL-FM-006
Informe de auditoría	Int	Formato	GCAL-FM-007
Quejas y reclamos	Int	Formato	GCAL-FM-008
GESTIÓN LOGÍSTICA			
Caracterización del proceso de gestión logística	Int	Caracterización	GLOG-CR-001
Procedimiento para recepción y almacenamiento de mercancía	Int	Procedimiento	GLOG-PR-001
Flujograma recepción y almacenamiento de mercancía	Int	Doc. general	GLOG-DG-001
Control remisiones	Int	Formato	GLOG-FM-001
Inspección de limpieza de vehículos	Int	Formato	GLOG-FM-002
GESTIÓN DE OPERATIVA			
Caracterización del proceso de gestión de operativa	Int	Caracterización	GOPE-CR-001
Caracterización del proceso de empaque	Int	Caracterización	GOPE-CR-002
Manual de limpieza y desinfección	Int	Manual	GOPE-MN-001
Manual de higiene personal	Int	Manual	GOPE-MN-002
Manual de manejo de desechos sólidos y líquidos	Int	Manual	GOPE-MN-003
Manual de control de plagas	Int	Manual	GOPE-MN-004
Flujograma empaque de productos	Int	Doc. general	GOPE-DG-001
Procedimiento empaque de productos	Int	Procedimiento	GOPE-PR-001
Proceso empaque	Int	Formato	GOPE-FM-001
Detalle proceso	Int	Formato	GOPE-FM-002
Control de temperatura	Int	Formato	GOPE-FM-003

ANEXO 5 Propuesta comercial Bureau Veritas



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION



**PROPUESTA COMERCIAL
CERTIFICACIÓN AL SISTEMA ISO
9001:2008**

MESA HERMANOS Y CIA S.A.S



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Bogotá, jueves, 27 de marzo de 2014

Señores
MESA HERMANOS Y CIA S.A.S
Bogotá

Ref. Oferta De Certificación AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ISO 9001:2008

Estimados Señores:

De acuerdo con su solicitud y atendiendo sus requerimientos estamos enviando nuestra oferta sobre el tema en referencia. Adicionalmente agradecemos a MESA HERMANOS Y CIA S.A.S su interés de recibir por parte de BUREAU VERITAS CERTIFICATION el apoyo como certificadores en el proceso del Sistema de Gestión.

Con gusto ampliaremos cualquier información adicional.

Cordialmente,

Jorge López
Gerente Comercial SCS

Elab: N.Caicedo.
Fecha: jueves, 27 de marzo de 2014
Versión: 1.0

Anexos:

- GP01-V MECANISMOS GENERALES DE CONTROL
- Condiciones Generales de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

1. ALCANCE

Con el logro de esta Certificación del Sistema Integrado de Gestión, ISO 9001:2008 implementado en la compañía se comprueba la utilización de métodos, herramientas y mecanismos que permiten una mayor eficiencia y satisfacción de sus clientes, y entorno en general.

El Alcance del Proceso de Certificación cubre el Sistema de (nombrar sistema) aplicable a:

“IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS Y MATERIA PRIMA DE USO INDUSTRIAL”.

(Alcance sujeto a validación durante el ejercicio de Auditoría de Certificación)

2. OBJETIVO:

El ejercicio de la Certificación tiene como fin obtener las evidencias objetivas de una efectiva implementación del Sistema de Gestión de MESA HERMANOS Y CIA S.A.S con respecto a lo establecido en las normas, ISO 9001:2008, o su equivalente de la versión Nacional e Internacional.

3. METODOLOGÍA:

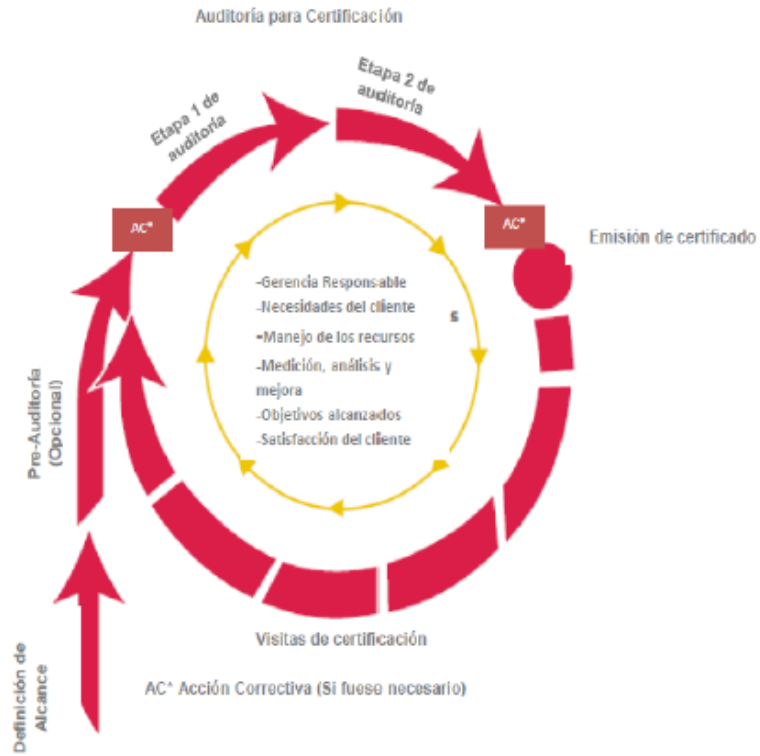
La Metodología del Servicio de Auditoría y Certificación de BUREAU VERITAS CERTIFICATION se describe en el procedimiento técnico anexo a la presente Propuesta *“GP01 Servicios Generales de Certificación / Mecanismos Generales de Control”*. Le agradecemos que sea leído en su totalidad.

Para un mayor conocimiento de ciclo de certificación y re-certificación ver el siguiente gráfico:



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION



4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

4.1. PRE AUDITORÍA DE CERTIFICACION

Esta actividad tiene como objetivo suministrar una evaluación global del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, de MESA HERMANOS Y CIA S.A. Sprevio al Proceso Formal de Certificación.

Pre auditoría de certificación:	2 días Auditor
---------------------------------	----------------

4.2. AUDITORÍA DE CERTIFICACION

Los procedimientos internos de BUREAU VERITAS CERTIFICATION han sido desarrollados para dar cumplimiento en su totalidad al proceso de Certificación, la asignación de días hombre es un esquema



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

basado en la ISO/17021 (Requisitos Generales para Organismos que realizan evaluación y Certificación / Registro de Sistemas de Calidad) y el GP01 (Servicios Generales de Certificación / Mecanismos Generales de Control) , que directamente determinan los rangos y niveles de complejidad especificados para la Auditoría.

Anexo formulario GP01, que debe ser leído y aceptado como parte de esta propuesta.

La información suministrada por **MESA HERMANOS Y CIA S.A.S** ha sido tomada en cuenta para la definición del tiempo de auditoría

Auditoría de Certificación:	FASE 1: 1 días Auditor
	FASE 2: 2 días Auditor (a realizarse mínimo 8 días después de la fase 1)

El Plan de Auditoría será realizado en conjunto con el Cliente durante la Fase I de la Actividad.

MESA HERMANOS Y CIA S.A.S facilitará al equipo auditor los manuales, normas, procedimientos, instructivos, guías, registros y demás documentación pertinente para que se verifique su cumplimiento; de igual forma, **MESA HERMANOS Y CIA S.A.S** permitirá el acceso a las instalaciones y al personal pertinente para que el equipo auditor pueda verificar si el Sistema de Gestión de Calidad ha sido implantado y está siendo mantenido.

Es necesario que la organización evidencie que su Sistema de Gestión Integral está cumpliendo con lo definido en las normas Sistema Integrado de Gestión, ISO 9001:2008, y que ha tomado las acciones correctivas necesarias para solucionar todas las no conformidades detectadas.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION otorga un tiempo máximo de noventa (90) días calendario, contados a partir de la reunión de cierre efectuada en la Auditoría de Certificación, para que **MESA HERMANOS Y CIA S.A.** evidencie que las acciones correctivas han sido tomadas.

4.3. AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO

BUREAU VERITAS CERTIFICATION efectuará en **GENERAL DE BOYACÁ** las visitas de seguimiento del primer año y segundo año de forma anual.

Auditoría de Seguimiento	Primer Año: 1 días/ Auditor
	Segundo Año: 1 días/ Auditor



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Las visitas de seguimiento se basan en un Plan, el cual es completado por el equipo auditor de la Auditoría luego de una conclusión exitosa de la Auditoría de Certificación. Este plan se elabora con el fin de asegurar que todas las secciones del Sistema de Gestión Integrado de MESA HERMANOS Y CIA S.A.S sean examinadas por lo menos una vez durante el periodo de tres años de Certificación.

5. CERTIFICADO

La emisión del certificado se realizará treinta (30) días hábiles posteriores a la fecha de Cierre de No Conformidades (si aplica) o a la finalización de una Actividad sin No Conformidades en el Sistema de Gestión Evaluado.

De igual manera, para el envío y entrega del(los) Certificado(s), la Empresa se debe encontrar a Paz y Salvo con BUREAU VERITAS CERTIFICATION, por todo concepto.

6. CONFIDENCIALIDAD

BUREAU VERITAS CERTIFICATION se compromete a mantener absoluta reserva y no dar a conocer información, documentación, negocio, y/o secreto de operación suministrado por MESA HERMANOS Y CIA S.A.S Durante y después del proceso de la ejecución de los trabajos realizados De acuerdo con las Condiciones Generales anexas a la presente propuesta.

7. OFERTA ECONÓMICA

a. SERVICIO DE PREAUDITORIA DE CERTIFICACION

2 Días/Auditor	\$ 2.000.000.00
Valor Total Servicio de Auditoría de certificación	\$ 2.000.000.00

a. SERVICIO DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

Fase I (1 Días/Auditor)	\$ 1.300.000
Fase II (2 Días/Auditor)	\$ 2.600.000
Valor Total Servicio de Auditoría de Certificación	\$ 3.900.000

b. SERVICIO DE VISITAS DE SEGUIMIENTO

Primera visita de seguimiento Año 2015 con duración de 1 días Auditor	\$ 1.500.000
Segunda visita de seguimiento Año 2016 con duración de 1 días Auditor	\$ 1.500.000
Valor Total Servicio de Visitas de Seguimiento	\$ 3.000.000



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

La Facturación se realizará al término de cada Actividad (Anualmente)

El Servicio de Certificación de su Organización contempla las siguientes actividades:

- Análisis del Manual de Calidad y la documentación mencionada en la oferta técnica.
- Planificación de la Auditoría Inicial.
- Auditoría de Certificación.
- Dos originales del certificado de ISO 9001:2008 acreditado ante el O.N.A.C.
- Auditorías de seguimiento, durante la vigencia del ciclo de certificación.
- Gastos de Acreditación y de Mantenimiento del Archivo por 3 (tres) años.
- Los valores cotizados son precios netos, No está incluido el IVA, se cobrará el vigente a la fecha de facturación.
- No incluye gastos de traslado, alojamiento de los auditores e impuestos, El trámite de desplazamiento y gastos de viaje del auditor en caso de no disponerse en el sitio de trabajo será asumido directamente por el cliente. De asumir los costos BVQI COLOMBIA LTDA, se cargará un 10% adicional al valor de los gastos por concepto de administración.
- En caso de requerir una acreditación internacional UKAS, ANAB, el costo de esta será US \$300.
- En caso de requerir otra acreditación internacional diferente a las mencionadas anteriormente, el costo de esta será US \$600 hasta montos de US 1500.
- La selección de la(s) acreditación(es) será(n) de común acuerdo entre las partes basados en el alcance de la certificación y la actividad económica de su empresa. Esta solicitud será sometida a estudio por nuestra casa matriz.
- En caso de requerir originales adicionales su costo será de US \$50.
- Estos valores son válidos para 2014. Las actividades realizadas en los años subsiguientes tendrán un ajuste del valor del IPC anual correspondiente.

c. SERVICIO DE VISITAS ESPECIALES

En el caso de una visita ESPECIAL de seguimiento, esta será realizada por BVQI COLOMBIA LTDA., en el momento adecuado y acordado con LA ORGANIZACIÓN, "GP01 Servicios Generales de Certificación / Mecanismos Generales de Control".

De ser necesario realizar Visitas Especiales, estas se facturarán aplicando la tarifa por Día/Auditor en vigor.

8.CONDICIONES DE PAGO

Los servicios objeto de la presente oferta serán facturados de la siguiente manera:

- La Pre Auditoría y servicio de certificación a la programación de la visita. Para desarrollar la actividad debe estar cancelado el servicio ofertado.
 - Las Visitas de Seguimiento se cobrarán por anticipado junto con la oferta inicial.

9. VIGENCIA DE LA PROPUESTA

Esta Oferta es válida por 60 días a partir de la fecha de emisión.



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

10. ACUERDO DE CERTIFICACIÓN

BVQI COLOMBIA LTDA., en derecho del uso del nombre comercial BUREAU VERITAS CERTIFICATION, requiere los siguientes Documentos y Compromisos de LA ORGANIZACIÓN como parte del acuerdo de certificación:

- Aceptación de la Oferta Técnica, Económica y sus Anexos
- Registro y/o Modificación de Clientes Nacionales
- Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o Entidad correspondiente, el cual deberá actualizar en caso de llegar a contratar.
- Fotocopia del NIT.
- Cedula de Ciudadanía del Representante Legal.
- Si es Auto retenedor, fotocopia de la resolución respectiva.
- Si tiene la representación de firmas nacionales o extranjeras, documentos que lo comprueben.
- Manifiesto que no se da respecto del suscrito o de la sociedad que represento, ninguna inhabilidad para contratar con BUREAU VERITAS CERTIFICATION. de acuerdo con al Ley 80/93 y sus decretos reglamentarios. Me comprometo a informar oportunamente los cambios que modifiquen el presente registro.
- La programación y cumplimiento de cada una de las visitas, (Pre Auditoría, Auditoría inicial, Principal, Seguimientos o visitas especiales) es responsabilidad compartida con LA ORGANIZACION, quien deberá en su momento proponer, concertar y/o aceptar las posibles fechas, en plazos no superiores a 25 días antes de realizar la actividad.



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

11. ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

Si desea proceder, por favor complete el numeral "Aceptación de la Oferta" adjuntando la documentación relacionada y devuélvala a esta oficina utilizando la dirección indicada en la portada. En especial, les agradecemos la confirmación del Alcance de la Certificación y un estimado de las fechas de la Auditoría Inicial de Certificación deseadas.

Aceptamos los términos técnicos, comerciales y el GP01-V MECANISMOS GENERALES DE CONTROL de la presente oferta y confirmamos que deseamos proceder con la Certificación, También confirmamos que la información suministrada vía la Solicitud de Oferta "SF01" u otro medio es correcta.

Estamos enterados que BVQI COLOMBIA LTDA. se reserva el derecho de aceptar o rechazar una "ACEPTACION DE OFERTA" entregada fuera del periodo de validez de la Oferta.

Empresa:	MESA HERMANOS Y CIA S.A.S
Persona Autorizada:	
Cargo:	

Yo _____, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía _____, actuando en representación de la Sociedad **MESA HERMANOS Y CIA S.A.S** autorizo a BVQI COLOMBIA LTDA. para reportar, consultar, procesar, solicitar y divulgar a COVINOC como Administradora de Bases de Datos, toda la información referente a el comportamiento de **MESA HERMANOS Y CIA S.A.S** frente al cumplimiento de sus obligaciones".

Valor del contrato:	
Concepto del Contrato	
Fecha Estimada de Certificación	
Favor indicar procedimientos para la radicación de facturas	
Firma y Sello:	Fecha:

Por: BVQI COLOMBIA LTDA.

GERENTE COMERCIAL



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

REGISTRO Y/O MODIFICACIÓN CLIENTES NACIONALES					
Fecha Elaboración			Código (Dejar en Blanco)		
Día	Mes	Año			
Nombre o Razón Social			Identificación		
			C.C.	NIT.	OTRO No.
Dirección			Ciudad		Departamento
Teléfonos		Telefax	Dirección Electrónica		
Objeto Social					
PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS					
Descripción Comercial					
INFORMACIÓN TRIBUTARIA Y COMERCIAL					
Animo de Lucro		Contribuyente		Auto retenedor	
Si ●	No ●	Si ●	No ●	Si ●	No ●
Responsible de IVA Común		Gran Contribuyente		Agente Retenedor de IVA e ICA	
Si ●		Si ●		Si ●	
NO ●		No ●		NO ●	
Actividad Económica					
Escritura de constitución notaria No.			Ciudad		Fecha
Registro matrícula Cámara de Comercio No.			Ciudad		Fecha
Clase de sociedad			Vigente Desde		Fecha
Capital Social \$					
Empleados Autorizados para negociar con BUREAU VERITAS CERTIFICATION.			Cargo		
SUCURSALES – AGENCIAS					
Ciudad	Departamento	Dirección		Teléfono	Fax
ENTIDADES COMERCIALES Y BANCARIAS					
Entidad		Dirección		Ciudad	Teléfono
Firma solicitante o representante legal.					



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Nota: Si la documentación presentada fuere falsa, en todo o en parte, o si se diere respecto del solicitante alguna causal de inhabilidad para contratar, BVQI COLOMBIA LTDA. Cancelara la inscripción en el registro de proveedores al advertir la irregularidad.

PARA USO EXCLUSIVO DE BVQI COLOMBIA LTDA. Diligenciado por Área Comercial / Operativa			
NACE CODE – JDE ●		MARKET SEGMENTS CODE ●	BUSINESS LINES ●
Aprobado ●	Observaciones:		Responsable:
Rechazado ●			
Año	Mes	Día	



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Anexo – CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO BVQi Colombia Ltda.

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

1. APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES; DEFINICIONES

- 1.1 A menos que se acuerde lo contrario de manera escrita y firmado por todas las partes, o únicamente hasta el alcance requerido por ley, todas las acciones y servicios entregados por BVQi Colombia Ltda. están gobernadas por los siguientes términos generales y condiciones de servicio de BVQi Colombia Ltda. ("Condiciones Generales para Servicios de Certificación") y por los términos y condiciones específicas de servicio ("Condiciones Específicas de Servicios de Certificación").
- 1.2 BVQi Colombia Ltda. ofrece servicios de certificación ("Servicios") que cubren la auditoría y certificación contra una especificación reconocida o parte de la misma a cualquier persona, firma, compañía, asociación, fondo o agencia gubernamental o autoridad que solicite los Servicios ("Cliente"). La auditoría y los servicios de Certificación ofrecidos por BVQi Colombia Ltda. son una "oferta abierta" y están sujetos a renovación automática.
- 1.3 Estas Condiciones Generales para Servicios de Certificación, incluyendo la oferta de BVQi Colombia Ltda. y las Condiciones Específicas de Servicios de Certificación constituyen todas las obligaciones asumidas por BVQi Colombia Ltda., y todos los derechos y recursos del Cliente, de manera que quedan excluidos las demás representaciones, declaraciones, términos y condiciones ya sea expresas o implícitas.
- 1.4 Las definiciones en este Artículo aplican para estas Condiciones Generales para Servicios de Certificación:

Organismo de acreditación: Autoridad que otorga la acreditación bajo la cual BVQi Colombia Ltda. presta sus servicios.

Acuerdo: la aceptación, por parte de BVQi Colombia Ltda. de un Formato de Orden de BVQi Colombia Ltda. u otras instrucciones para prestación de Servicios por parte del Cliente; o la aceptación, por parte de BVQi Colombia Ltda. de una cotización acordada para la prestación de Servicios; o cualquier instrucción o solicitud de servicio por parte de un Cliente y su posterior aceptación por parte de BVQi Colombia Ltda. y la prestación de Servicios por parte de BVQi Colombia Ltda. para el Cliente. Estas Condiciones Generales rigen todos los Acuerdos, a menos que se llegue a un acuerdo en cuanto a términos y condiciones separadas por escrito entre el Cliente y BVQi Colombia Ltda.

Certificado: Certificado emitido por BVQi Colombia Ltda. para que un producto, servicio o proceso sea comercializado o usado para los propósitos establecidos bajo las condiciones dadas.

Formato de Aplicación de BVQi Colombia Ltda. (SF01): Formato estándar de BVQi Colombia Ltda. que debe ser completado por el Cliente, en el cual se establecen los Servicios a prestar por parte de BVQi Colombia Ltda., junto con cualquier otra información concerniente al desarrollo de Servicios bajo los términos del Acuerdo. Los costos de los Servicios estarán definidos en una Oferta de BVQi Colombia Ltda.

Información Confidencial: se refiere a cualquier información, revelada por cualquier medio de una parte a la otra, incluyendo, pero no necesariamente limitada a información técnica, ambiental, comercial, legal y financiera relacionada directa o indirectamente con las partes y/o con el Acuerdo.

Propiedad Intelectual: hace referencia a todas las patentes, derechos de inventos, prototipos, derechos de autor y derechos relacionados, marcas registradas, logos, marcas de servicio, apariencia distintiva registrada, nombres de empresa y dominios, derechos incluidos en la apariencia distintiva o presentación, derechos en el buen nombre o susceptibles de demanda por suplantación, derechos de competencia desleal, derechos en diseños, derechos en programas informáticos, derechos de bases de datos, derechos topográficos, derechos morales, derechos incluidos en información confidencial (incluyendo know-how y secretos comerciales), métodos y protocolos para



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

los Servicios y cualquier otro derecho de propiedad intelectual, ya sea que estén o no registrados e incluyendo todas las aplicaciones para renovación, reversión, o extensión de tales derechos y todos los derechos similares o equivalentes o formas de protección aplicables en cualquier parte del mundo.

Parte y Partes: BVQi Colombia Ltda. o el Cliente de manera individual o colectiva.

Reportes: todo documento creado por BVQi Colombia Ltda. en relación al desarrollo de los Servicios, excepto el Certificado.

Oferta para un solo sitio: oferta emitida por BVQi Colombia Ltda. con destino a un Cliente por los Servicios para un sitio y/o locación.

Oferta multi-sitio: oferta emitida por BVQi Colombia Ltda. con destino a un Cliente por los Servicios para dos o más sitios y/o locaciones.

- 1.5 Los términos en mayúscula que no estén definidos aquí tendrán el significado que se les asigna en el vocabulario de la "Evaluación de conformidad", como está establecido en las normas ISO17000.
- 1.6 Para evitar dudas, los términos y condiciones estándar del Cliente (si existen) que se adjunten, anexen o a los que se haga referencia en un Formato de Orden de BVQi Colombia Ltda. no regirán el Acuerdo.
- 1.7 BVQi Colombia Ltda. actúa solo para el Cliente. Salvo lo estipulado en el Acuerdo, dicho Acuerdo es únicamente entre el cliente y BVQi Colombia Ltda. y solo dichas partes pueden hacerlo exigible. No se considerará que el Acuerdo crea derechos para terceras partes, incluyendo sin limitación a los proveedores o clientes de una Parte, ni obligaciones de una Parte con tales terceros.
2. **OBLIGACIONES DE BVQI COLOMBIA LTDA.**
 - 2.1 BVQi Colombia Ltda., con la atención, habilidad y diligencia esperada de un Organismo competente y experimentado en la industria de certificación y la prestación de servicios de naturaleza similar bajo circunstancias similares, proveerá los Servicios y entregará el Certificado y/o los reportes requeridos al Cliente.
 - 2.2 BVQi Colombia Ltda., en la capacidad de una parte independiente, provee información a sus clientes en la forma de comprobación, evaluación o recomendaciones, relacionadas a requisitos regulatorios, estándares generales de la industria y/u otras normas que puedan ser mutuamente acordadas entre las Partes.
 - 2.3 Al prestar sus Servicios, BVQi Colombia Ltda. no toma el lugar de diseñadores, arquitectos, constructores, contratistas, fabricantes, productores, operadores, transportadores, importadores o dueños, quienes a pesar de las acciones de BVQi Colombia Ltda. no están exonerados de ninguna de sus obligaciones cualquiera que sea su naturaleza. En el caso de que el Cliente exonere a una tercera parte de sus responsabilidades, obligaciones y deberes respecto a los productos o servicios del Cliente, o de sus responsabilidades, obligaciones y deberes respecto a la información sobre la que se basó BVQi Colombia Ltda. para el desarrollo de sus Servicios, tales responsabilidades que se quedan sin cumplir por parte de un tercero no incrementarán las responsabilidades de BVQi Colombia Ltda. , y el Cliente asumirá como propias tales responsabilidades, obligaciones y deberes.
 - 2.4 Para evitar dudas, BVQi Colombia Ltda. no asume el rol de asegurador o avalista respecto a la calidad, comerciabilidad, conveniencia, conformidad, desempeño o lo adecuado de los productos, servicios u otras actividades asumidas o producidas por el Cliente relacionadas con los Servicios. Sin importar cualquier disposición que haga referencia a lo contrario contenida aquí o en cualquier Certificado o en cualquier Reporte, BVQi Colombia Ltda. no garantiza, de manera expresa o implícita la comerciabilidad o conveniencia para un propósito o uso específico las actividades asumidas por el Cliente o ningún producto manufacturado, distribuido, importado o vendido por el Cliente.
 - 2.5 El Certificado y los Reportes son entregados solo en relación con las instrucciones escritas, documentos, información y muestras entregadas a BVQi Colombia Ltda. por parte del Cliente antes de la prestación de los Servicios. BVQi Colombia Ltda. no podrá ser responsabilizado de ningún error, omisión o inexactitud en el Certificado o en los Reportes en la medida en que se le haya entregado a BVQi Colombia Ltda. información errónea o incompleta por parte del Cliente.



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

2.6 A menos que el Cliente de instrucciones específicas de lo contrario y estas sean incorporadas en el alcance de los Servicios bajo este Acuerdo, los documentos relacionados a los compromisos acordados entre el Cliente y otras partes interesadas, tales como contratos de ventas, contratos de suministros o de trabajo, cartas de crédito, conocimiento de embarque, especificaciones, hojas de datos, cartas de comisión, certificado de aceptación o conformidad que sean divulgados a BVQi Colombia Ltda. serán considerados solo fuentes de información, sin extender o restringir el alcance de Servicios u obligaciones de BVQi Colombia Ltda. bajo este Acuerdo.

3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

3.1 El Cliente:

Cooperará con BVQi Colombia Ltda. en todos los temas relacionados con los Servicios;

Entregará o logrará que sus proveedores entreguen de manera oportuna el acceso a sus instalaciones, documentos, información y personal tal como sea requerido por BVQi Colombia Ltda. , sus agentes, subcontratistas, auditores y empleados para desarrollar sus Servicios. El Cliente será responsable de preparar y mantener las instalaciones y materiales relevantes para el suministro de Servicios, incluyendo, sin limitación, la identificación, monitoreo, corrección o remoción de cualquier condición peligrosa real o potencial de cualquiera de sus instalaciones antes y durante la prestación de los Servicios. El cliente adoptará todas las medidas necesarias para asegurar la seguridad de las condiciones de trabajo en el sitio durante el desarrollo de los Servicios e informará a BVQi Colombia Ltda. de todas las instrucciones y reglas de salud y seguridad y cualquier otro requisito razonable de seguridad que aplique a cualquiera de los locales relevantes.;

Entregará a BVQi Colombia Ltda. , sus agentes, subcontratistas y representantes todo el transporte y equipo necesario. Dicho equipo estará en buenas condiciones de trabajo y bajo el control y operación del Cliente, para la prestación de los Servicios;

Entregará a tiempo a BVQi Colombia Ltda. , ya sea directamente o a través de sus proveedores y subcontratistas, la información que BVQi Colombia Ltda. pueda requerir para la adecuada prestación de los Servicios y asegurará que tal información es correcta en los aspectos sustanciales;

Obtendrá y mantendrá, cuando sea necesario, todas las licencias y permisos para cumplir con toda la legislación relevante relacionada con los Servicios y uso de los equipos e instalaciones del Cliente;

Asegurará que todos los documentos, información y material que el Cliente haya puesto a disposición de BVQi Colombia Ltda. bajo este Acuerdo no infringirá o constituirá violación o malversación de ninguna patente, derecho de autor, marca registrada, secreto comercial, licencia u otro derecho de propiedad intelectual o derecho de propiedad de un tercero, y;

Tomará todas las medidas necesarias para eliminar o remediar cualquier obstrucción o interrupción en la prestación del Servicio.

3.2 Hasta el punto que BVQi Colombia Ltda. presta sus Servicios, el Cliente está de acuerdo con que BVQi Colombia Ltda. no le adeuda un éxito específico sino únicamente tales servicios. El Cliente es responsable de realizar su juicio propio e independiente en lo referente a la información y recomendaciones entregadas por Bureau Veritas Certification. Ni BVQi Colombia Ltda. ni ninguno de sus agentes garantizan la calidad, resultado, efectividad o idoneidad de ninguna decisión o acción tomada sobre la base de los Reportes entregados bajo el Acuerdo.

3.3 Si el desempeño de las obligaciones de BVQi Colombia Ltda. bajo este Acuerdo es evitado o retrasado por cualquier acto, omisión falla o negligencia del Cliente, sus agentes, subcontratistas, auditores o empleados, BVQi Colombia Ltda. no será responsabilizado por ningún costo, cargo o pérdida sostenida o en la que haya incurrido el Cliente que se derive directa o indirectamente de tal prevención o retraso.



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

4. PAGO

- 4.1 BVQi Colombia Ltda. facturará a sus clientes a la entrega de sus Servicios. El Certificado no puede ser entregados hasta una vez se haya recibido el pago total por parte de BVQi Colombia Ltda. .
- 4.2 Esta factura incluirá, según corresponda, pero no restringido a, servicio de Auditoría (en sitio y fuera), Reportes, Certificación, Cierre de No Conformidades, Certificado y Costos de Acreditación, así como Costos de Gastos.
- 4.3 El Cliente pagará toda factura válida que le envíe BVQi Colombia Ltda., completamente y en con fondos garantizados, dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de la factura.
- 4.4 Si el Cliente no paga a BVQi Colombia Ltda. el día del vencimiento de la factura, BVQi Colombia Ltda. puede cobrar intereses sobre dicha suma, desde el día de vencimiento, a la máxima tasa moratoria legalmente permitida, acumulados diariamente y compuesto mes a mes hasta que se realice el pago, ya sea antes o después de cualquier juicio; y suspenderá todos los Servicios hasta que el pago se realice en su totalidad.
- 4.5 Cualquier servicio prestado más allá de aquellos establecidos será cobrado a la tasa actual de BVQi Colombia Ltda.
- 4.6 BVQi Colombia Ltda. se reserva el derecho de revisar y modificar estos cargos anualmente; como mínimo, estos cargos serán ajustados en línea con los índices de costo.
- 4.7 Todos los costos excluyen los desplazamientos y gastos y serán cobrados según lo acordado previamente a una tasa fija .
- 4.8 Cuando se presenten No Conformidades Mayores o cambios mayores, BVQi Colombia Ltda. llevará a cabo una "visita especial de seguimiento", que es cobrada a las tasas actuales de BVQi Colombia Ltda.
- 4.9 Todos los costos de revisión de las acciones propuestas por el Cliente para cerrar las No Conformidades Menores son cobrados en base al tiempo.
- 4.10 Si el Cliente pospone el servicio de auditoría, notificando con treinta (30) días hábiles de anticipación, BVQi Colombia Ltda. se reserva el derecho de cobrar el valor de la Sanción definida en la Oferta Comercial Esta suma no será descontada del costo de auditoría cobrado al momento de la reprogramación de la auditoría.
- 4.11 Si el Cliente cancela este Acuerdo, el Cliente pagará todas las facturas pendientes. Adicionalmente, si el Cliente cancela con notificación inferior a tres (3) meses antes de la próxima fecha de auditoría, el Cliente responderá por el costo total de la auditoría, incluyendo todos los días-hombre de auditoría y las tarifas administrativas.

5. TERMINACIÓN

- 5.1 El Acuerdo puede ser terminado por cualquiera de las Partes, en cualquier momento, sin responsabilidad para la otra Parte, con notificación escrita con treinta (30) días de anticipación.
- 5.2 Sin perjuicio de otros derechos o recursos que las Partes puedan tener, cada una de las partes puede terminar el Acuerdo sin responsabilidad para la otra, con la entrega de aviso escrito con no menos de siete (7) días de anticipación, si:
 - la otra Parte deja de pagar cualquier monto adeudado bajo el Acuerdo a la fecha límite y continúa en mora no menos de quince (15) días después de haber sido notificado por escrito para realizar dicho pago;
 - la otra parte comete una violación sustancial a alguno de los términos del Acuerdo y (si tal violación es remediable) si falla en remediar tal violación dentro de los quince (15) días de haber sido notificada por escrito acerca de la misma;
- 5.2.1 La otra parte viola de manera repetida alguno de los términos del acuerdo de manera tal que se pueda justificar razonablemente que su conducta es inconsistente con tener la intención o habilidad de dar cumplimiento a los términos del acuerdo;



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- la otra parte se incapacita para pagar sus deudas en la medida o cuando estas se hacen exigibles;
 - la otra Parte se toma insolvente o entra en cesación de pagos (por razones financieras o de otra índole), o se da inicio a procedimientos de insolvencia o bancarrota por parte de o en contra de la otra Parte;
 - la otra Parte asigna o transfiere cualquier derecho o interés contenido en este Acuerdo diferente al autorizado bajo este Acuerdo; o
 - la otra Parte suspende o cesa o amenaza con suspender o cesar la continuación de todo o parte sustancial de su negocio.
- 5.3 Sobre la terminación del Acuerdo por cualquier razón:
- el Cliente pagará inmediatamente a BVQi Colombia Ltda. todas las facturas pendientes de pago e intereses; y respecto a los Servicios suministrados pero para los cuales no se ha enviado factura, BVQi Colombia Ltda. puede enviar una factura que será pagadera al momento de recepción;
 - el Cliente regresará todo el equipo de BVQi Colombia Ltda.. Si el Cliente no lo hace, BVQi Colombia Ltda. puede ingresar a las instalaciones del Cliente y tomar posesión de éste. Hasta que dicho equipo sea devuelto o esté nuevamente en posesión de BVQi Colombia Ltda. , el Cliente tendrá responsabilidad total por su tenencia segura; y
 - los derechos y responsabilidades acumuladas por las Partes a la terminación o a la continuación de cualquier disposición que se haya manifestado expresa o implícitamente que sobreviva la terminación, no se verán afectados.
- 5.4 A la terminación del Acuerdo, los Artículos 6, 7, 8 y 11 sobrevivirán y continuarán en plena vigencia.
- 5.5 En el evento que este Acuerdo sea terminado por lo establecido en los Artículos 5.1 y 5.2, el Certificado y los Reportes emitidos para su consecución serán inválidos y el cliente dejará de usarlos y devolverá a BVQi Colombia Ltda. toda la documentación y otro material emitido para este efecto o que contenga indicación alguna de tal Certificado o Reporte.
6. CONFIDENCIALIDAD
- 6.1 Cada una de las Partes no divulgará usará con ningún propósito nada del conocimiento o Información Confidencial o información financiera o de comercio que pueda adquirir o recibir dentro del alcance del desarrollo del Acuerdo, sin consentimiento previo escrito de la Parte que reveló la Información Confidencial.
- 6.2 La confidencialidad asumida no aplicará a ninguna información:
- que esté disponible públicamente o que se haga de dominio público sin mediación de la Parte que la recibe;
 - que estaba en posesión de la parte que la recibe con anterioridad a su revelación;
 - que es divulgada a la Parte receptora por un tercero que no la adquirió bajo obligación de confidencialidad;
 - que es desarrollada de manera independiente o adquirida por la Parte receptora sin uso o sin hacer referencia a la Información confidencial recibida por la Parte que la revela;
 - que es divulgada de acuerdo con los requisitos legales, cualquier regulación de intercambio de acciones o sentencia vinculante, orden o requisito de una corte u otra autoridad competente;
 - o
 - que es divulgada a una afiliada de la Parte sobre una base de necesidad de conocimiento.
- 6.3 El Certificado y los Reportes son generados por BVQi Colombia Ltda. y se busca que sean para uso exclusivo del Cliente y no serán publicados, usados con propósitos publicitarios, copiados o replicados para distribución o para otra persona o entidad o divulgados públicamente de otro modo sin consentimiento escrito de BVQi Colombia Ltda.



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- 6.4 Cada Parte será responsable de asegurar que todas las personas a quienes se les divulga Información Confidencial bajo el Acuerdo, mantendrá dicha información como confidencial y no la divulgará o hará pública a una persona o entidad no autorizada, y asumirá total responsabilidad por cualquier violación a tal compromiso.
- 6.5 A la terminación del Acuerdo por cualquier razón, y bajo directriz de la otra Parte, cada una de las Partes devolverá o destruirá la Información Confidencial de la Otra que esté en su posesión o bajo su control para ese momento, mientras que nada de lo aquí establecido prohibirá a BVQi Colombia Ltda. el guardar copias del Certificado y los Reportes y análisis de acuerdo con sus políticas de retención de registros y documentos ya que pueden ser requeridos por la ley o por Organismos Acreditadores.
- 7. PROPIEDAD INTELECTUAL**
- 7.1 Cada Parte posee de manera exclusiva todos los derechos de su Propiedad intelectual, ya sea creada antes o después de la fecha de inicio del Acuerdo y esté o no asociada con cualquier Acuerdo entre las Partes.
- 7.2 Ninguna de las Partes refutará la validez de los derechos de Propiedad Intelectual de la otra ni tomará ninguna acción que pueda perjudicar el valor o buen nombre asociado a la Propiedad Intelectual de la otra Parte o sus afiliadas.
- 7.3 Cada Parte tomará las medidas necesarias para asegurar que en todo momento opera en concordancia con todas las leyes y regulaciones aplicables de protección de datos.
- 7.4 Los nombres, marcas de servicio, marcas registradas y derechos de autor de BVQi Colombia Ltda. no serán usados por el Cliente excepto únicamente en la medida en que el Cliente obtenga la aprobación previa por escrito de BVQi Colombia Ltda. y solo del modo prescrito por BVQi Colombia Ltda.
- 7.5 El uso del Certificado es regulado por BVQi Colombia Ltda. a través de un documento política que explica cómo mostrar y usar la marca de certificación y los logos asociados, que está disponible a solicitud del Cliente. Bureau Veritas Certification auditará el uso que hace el Cliente de la marca de certificación y/o logos asociados en las siguientes visitas de vigilancia.
- 7.6 Para evitar dudas, nada de lo establecido en el Certificado o en los Reportes o en ningún otro escrito transmitirá derechos de propiedad o licencia sobre la Propiedad Intelectual de BVQi Colombia Ltda. en lo que respecta al Software que es de su propiedad, los métodos de auditoría, materiales de entrenamiento y manual de mejores prácticas que le son propios, protocolos, nombre, logo, marcas u otra presentación comercial, otros derechos de Propiedad Intelectual existentes o desarrollados posteriormente o know-how desarrollado y usado para la prestación de Servicios y para la emisión del Certificado y los Reportes. Estos serán únicamente propiedad de BVQi Colombia Ltda.
- 8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**
- 8.1 No obstante cualquier otra disposición del Acuerdo, ninguna Parte será responsable con la Otra por pérdidas o daños indirectos, incidentales o futuros (incluyendo, sin límite, daños punitivos o ejemplares, pérdida de capital, pérdida de producción, pérdida de valor o disminución de ingresos de cualquier bien o propiedad, incluyendo, sin límite, pérdida de uso, pérdida de ventaja financiera, interrupción de negocio o tiempo de inactividad).
- 8.2 Nada en estas Condiciones Generales limita o excluye la responsabilidad de BVQi Colombia Ltda. :
por muerte o lesión personal resultado de negligencia, o
por cualquier daño o responsabilidad en la que incurra el Cliente como resultado de fraude o representación fraudulenta por parte de BVQi Colombia Ltda. ; o
por cualquier otra pérdida que por ley no pueda ser excluida o limitada.
- 8.3 Sin perjuicio del Artículo 8.1, la responsabilidad total de BVQi Colombia Ltda. y sus afiliadas, y sus respectivos empleados, directores, funcionarios, agentes, auditores y subcontratistas, en contrato, agravio (incluyendo pero no limitado a negligencia, negligencia grave o violación de deberes estatutarios), declaración falsa, indemnización o que de otro modo surjan en conexión o relacionado



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

con los Servicios, el Certificado y los Reportes y el desarrollo o desarrollo contemplado del Acuerdo, estará limitada al monto de los honorarios pagados o por pagar por el Cliente a BVQi Colombia Ltda. respecto a los Servicios que generan la responsabilidad de BVQi Colombia Ltda. con el Cliente.

9. FUERZA MAYOR

9.1 Para los propósitos de este Artículo 9, "Fuerza Mayor" significará un evento cuya ocurrencia está más allá del control razonable de la Parte reclamante, y que incapacita en todo o en parte ya sea al Cliente o a BVQi Colombia Ltda. a cumplir con sus obligaciones bajo el Acuerdo (diferente a la obligación de realizar los pagos de las sumas adeudadas a la otra Parte), cuya inhabilidad no podía haber sido prevenida o superada por la Parte reclamante con el ejercicio razonable de previsión, planeación e implementación.

9.2 Ninguna parte será responsable por pérdida o daño resultante de un retraso o falla en el desempeño de las obligaciones aquí contenidas como resultado directo o indirecto de un evento de Fuerza Mayor. Si la inhabilidad continúa por más de quince (15) días, la Parte no deshabilitada tendrá derecho de dar por terminado este Acuerdo sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad.

10. ACUERDO TOTAL

10.1 El Acuerdo constituye todo el acuerdo entre las Partes y sustituye todo acuerdo y comunicación previa entre las Partes relacionada con la prestación de Servicios por parte de BVQi Colombia Ltda. Estas Condiciones Generales para Servicios de Certificación tendrán precedencia sobre otros términos y condiciones establecidas en la orden de compra del Cliente u otras comunicaciones con BVQi Colombia Ltda., a menos que lo contrario sea expresamente acordado por escrito por BVQi Colombia Ltda.

10.2 Cada una de las Partes reconoce que, al entrar en este Acuerdo, no se ha basado en ni tendrá derecho o recuso respecto a cualquier declaración, representación, seguro o garantía (hecha de manera inocente o negligente) diferente de la de violación de contrato como queda expresamente estipulado en el Acuerdo.

10.3 Nada en este Artículo 10 limitará o excluirá ninguna responsabilidad por fraude.

11. LEY

11.1 Este Acuerdo está regido y será interpretado de acuerdo con la Ley Local e internacional aplicable y las Partes se someten a la jurisdicción exclusiva de la corte Local.

11.2 Todos los avisos y procedimientos entregados serán considerados debidamente entregados si son enviados por correo electrónico, fax, correo certificado a la dirección de la Parte como aparece en la Oferta o personalmente al contacto de la parte.

12. DERECHOS DE TERCEROS

12.1 Con el mayor rigor permitido por ley y exceptuando lo expresamente estipulado en el Acuerdo, cualquier persona que no tenga parte en el Acuerdo no tendrá derechos en conexión con el mismo.

12.2 En tanto que el Acuerdo está sujeto a las leyes locales una persona que no es una Parte del Acuerdo no tendrá derechos bajo los Contratos (Derechos de Terceros).



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Anexo – POLITICAS HSE DE BVQi Colombia Ltda.

POLÍTICA DE SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y AMBIENTE

BVQI COLOMBIA LTDA., empresa líder y especializada del sector de certificación, es una empresa que provee a sus clientes apoyo en el manejo de sus negocios, propiedades, proyectos, productos, servicios y sistemas relacionados con la certificación de sistemas de gestión, calidad, ambiental, salud,, ohsas, qhse y certificación de producto.

Realiza sus negocios basados en su:

Visión: Mantenemos como líder de nuestra industria y jugar un papel importante en cada uno de nuestros segmentos del mercado y en los mercados geográficos claves.

Misión: Generar valor económico a nuestros clientes a través de la eficiente gestión en QHSE (Quality, Health, Safety, Environment) de sus activos, proyectos, sistemas y empleados facilitándoles la reducción de riesgos y mejoramiento del desempeño.

Valores Fundamentales: Integridad y ética, Imparcialidad, Respeto por el individuo, Responsabilidad social y ambiental.

Valores de Negocios: Enfoque hacia el cliente, Emprendedores y líderes, Compartir conocimiento colectivo y aprendizaje constante, acciones locales y contribución global, Transparencia y Trabajo en equipo y solidaridad.

En BVQI COLOMBIA LTDA., nos comprometemos a que todos nuestros empleados y contratistas en cada una de las actividades que realicen actúen de acuerdo con los siguientes principios:

- Cumpliendo y respetando la Legislación Nacional aplicable en medio ambiente, salud ocupacional y seguridad industrial y en las empresas, instituciones u organizaciones para las cuales estemos trabajando.
- Manteniendo un compromiso al mejoramiento continuo en las prácticas y procedimientos de trabajos seguros: en los procesos internos y en los externos donde se estén prestando los servicios.
- Manteniendo altos estándares en salud ocupacional, seguridad industrial y ambiente.
- Participando en las decisiones de BVQI COLOMBIA LTDA., relacionadas a medio ambiente, salud y seguridad ocupacional.
- Analizar las inquietudes de las partes interesadas e informar periódicamente respecto de esta Política, Objetivos y Desempeño.
- Nos aseguramos que nuestros empleados y contratistas reciban la capacitación adecuada y sean competentes para cumplir con sus obligaciones y responsabilidades y conozcan los riesgos a los que están expuestos en las actividades que realizaren y que se tomen las medidas preventivas que correspondan para proteger su integridad.
- Así mismo nuestros empleados y contratistas se comprometen a adelantar sus misiones bajo condiciones y actos seguros sin comprometer el medio ambiente, la salud o la seguridad de las instalaciones donde estemos trabajando reduciendo los riesgos inherentes a la labor, evitando lesiones personales de acuerdo al modelo de negocio para cumplimiento de objetivo 0 incidentes, 0 enfermedades ocupacionales, o daños a la propiedad e instalaciones e impacto socio ambiental y mejora de ambientes laborales.
- Implementamos Sistemas de Gestión en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial aseguren el cumplimiento de esta Política y que incluyan programas de: prevención de la contaminación, disposición de residuos y reciclaje.



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- Aumento de satisfacción de nuestros clientes.
- Prevención y respuestas en caso de emergencias.
- Promovemos la calidad de vida de los empleados.
- Laboramos en las instalaciones haciendo un uso racional de agua y energía.
- Evaluar los impactos ambientales y los riesgos para la Seguridad Medio Ambiental en los nuevos proyectos, inversiones y negocios que se emprenden.
- Proveer los recursos de carácter económico necesarios para el cumplimiento de esta Política y de los objetivos establecidos.
- Evaluar mediante Auditorías: El cumplimiento de esta Política, los indicadores de desempeño. Operativos y de gestión.
- Todos los esfuerzos para alcanzar estos compromisos estarán descritos dentro de los compromisos contractuales con nuestros clientes, para quienes estará disponible esta política, así como para nuestros empleados y demás partes interesadas.
- Adicionalmente para dar apoyo a esta política se han establecido objetivos estratégicos de mejora y metas medibles y cuantificables de seguridad, salud y ambiente en las diferentes actividades. Esta Política rige a partir de la fecha de promulgación.

MARTHA ANGELICA TRIANA
Gerente SCS
BVQI COLOMBIA LTDA.
Actualización, Publicación y Divulgación
Bogotá, D.C. Enero 06 de 2011

Esta Política es de aplicación obligatoria para las empresas controladas u operadas. Se promoverá que las empresas inculcadas adhieran a principios equivalentes.

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y RESPUESTA A EMERGENCIAS

BVQI COLOMBIA LTDA., empresa líder y especializada del sector de certificación, es una empresa que provee a sus clientes apoyo en el manejo de sus negocios, propiedades, proyectos, productos, servicios y sistemas relacionados con la certificación de sistemas de gestión, calidad, ambiental, salud,, ohsas, qhse y certificación de producto.

Realiza sus negocios basados en su:

Visión: Mantenemos como líder de nuestra industria y jugar un papel importante en cada uno de nuestros segmentos del mercado y en los mercados geográficos claves.

Misión: Generar valor económico a nuestros clientes a través de la eficiente gestión en QHSE (Quality, Health, Safety, Environment) de sus activos, proyectos, sistemas y empleados facilitándoles la reducción de riesgos y mejoramiento del desempeño.

Valores Fundamentales: Integridad y ética, Imparcialidad, Respeto por el individuo, Responsabilidad social y ambiental.



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Valores de Negocios: Enfoque hacia el cliente, Emprendedores y líderes, Compartir conocimiento colectivo y aprendizaje constante, acciones locales y contribución global, Transparencia y Trabajo en equipo y solidaridad.

Para BVQI COLOMBIA LTDA., es de vital importancia proveer un óptimo nivel de seguridad a todos sus ocupantes y velar por la salud de los trabajadores, contratistas, visitantes y de la comunidad aledaña y para garantizarlo dispondrá equipos e instalaciones adecuadas, apoyo en el fomento de la cultura de la prevención y el entrenamiento requerido para asegurar el control de emergencias de cualquier naturaleza.

En concordancia con lo anterior, la Gerencia se compromete a proporcionar todo el apoyo, colaboración y gestión necesaria en talento humano y recursos locativos, técnicos y financieros, con el fin de adelantar los procesos tendientes al cumplimiento de los objetivos propuestos en el Plan de Emergencias Empresarial.

La Gerencia, con apoyo del Comité de Emergencias, está comprometida con todas las actividades y procesos que sea necesario adelantar con el fin de:

- Preservar la vida e integridad de todas las personas (empleados, visitantes y comunidad aledaña).
- Garantizar la preservación de los bienes y activos de la compañía.
- Velar por que todas las acciones que se adelanten garanticen la protección del medio ambiente.
- Garantizar la continuidad operativa de las actividades en las instalaciones y una rápida recuperación de los sectores afectados por la emergencia.
- Realizar todas las gestiones necesarias para garantizar la articulación del Plan de Emergencias Empresarial al Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres, a partir del fortalecimiento de los Planes de Apoyo Mutuo y los Planes Locales para Emergencias y Desastres.
- Asegurar la actualización permanente del Plan de Emergencias Empresarial de la Organización bajo estándares de calidad y en el marco de los Sistemas De Gestión.

En cumplimiento de esta política, BVQI COLOMBIA LTDA., dispondrá todos sus esfuerzos para dar cumplimiento a la Legislación vigente en materia de prevención y atención de emergencias, a las políticas corporativas y a los estándares de la industria.

Esta Política rige a partir de la fecha de promulgación.

MARTHA ANGELICA TRIANA
Gerente SCS
BVQI COLOMBIA LTDA.
Actualización, Publicación y Divulgación
Bogotá, D.C. Enero 06 de 2011

Esta Política es de aplicación obligatoria para las empresas controladas u operadas. Se promoverá que las empresas vinculadas adhieran a principios equivalentes.

POLITICA DE NO ALCOHOL, NO DROGAS Y NO TABAQUISMO

BVQI COLOMBIA LTDA., en concordancia con su política de Salud, Seguridad Industrial y Medio Ambiente y con el propósito de prevenir cualquier riesgo que pueda derivarse del desarrollo de las actividades de sus empleados manifiesta que en ninguna de sus actividades, labores o misiones se admitirá el consumo de alcohol o drogas, ni se permitirá el ingreso de los trabajadores a las instalaciones bajo el efecto de los mismos; ni se permitirá el consumo de cigarrillo, excepto en las zona destinadas para ello afuera de las instalaciones.

BVQI COLOMBIA LTDA., implementará campañas de promoción y prevención de no alcohol, no drogas y no tabaquismo con alcance a toda la población trabajadora.



Move Forward with Confidence

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Esta Política rige a partir de la fecha de promulgación.

MARTHA ANGELICA TRIANA
Gerente SCS
BVQI COLOMBIA LTDA.
Actualización, Publicación y Divulgación
Bogotá, D.C. Enero 06 de 2011

POLÍTICA DE CAPACITACION EN SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y MEDIO AMBIENTE

BVQI COLOMBIA LTDA., en concordancia con su política de Salud, Seguridad y Medio Ambiente y con el propósito de prevenir cualquier riesgo que pueda derivarse del desarrollo de las actividades de sus empleados manifiesta su compromiso de llevar a cabo el cronograma de capacitación establecido para el año en curso, con el fin de que todos nuestros empleados y contratistas en cada una de las actividades que realicen reciban capacitación en Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Medio Ambiente; dando cumplimiento y respetando el ARTICULO 6: del Reglamento vigente de Higiene y Seguridad de BVQI COLOMBIA LTDA., en el cual "La empresa ha implantado un proceso de inducción del trabajador a las actividades que debe desempeñar, capacitándolo respecto a las medidas de prevención y seguridad que exija el medio ambiente laboral y el trabajo específico que vaya a realizar" acorde con la legislación nacional e internacional aplicable en este sentido.

Esta Política rige a partir de la fecha de promulgación.

MARTHA ANGELICA TRIANA
Gerente SCS
BVQI COLOMBIA LTDA.
Actualización, Publicación y Divulgación
Bogotá, D.C. Enero 06 de 2011