

DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE ACUERDO CON LOS  
REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2008 EN LA PAPELERIA LA FERIA ESCOLAR

Autor:

JUAN SEBASTIÁN ROBLEDO ARANGO  
Código: 1088256746

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
PEREIRA  
2011

DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE ACUERDO CON LOS  
REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2008 EN LA PAPELERIA LA FERIA ESCOLAR

Autor:

JUAN SEBASTIAN ROBLEDO ARANGO  
Código: 1088256746

Director de Proyecto:

CARLOS ALBERTO BURITICA NOREÑA  
Ingeniero Electricista

Proyecto de Grado Presentado Como Requisito Para Optar al Título de Pregrado de  
Ingeniería Industrial Bajo la Modalidad de Tesis.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
PEREIRA  
2011

## Contenido

RESUMEN .....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
1. FORMULACION DEL PROBLEMA .....	7
2. PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	8
3. DELIMITACION.....	9
4. OBJETIVOS.....	10
4.1 General.....	10
4.2 Específicos.....	10
5. JUSTIFICACION .....	11
6. MARCO REFERENCIAL .....	12
6.1 MARCO CONCEPTUAL.....	12
6.2 MARCO TEORICO.....	22
6.3 MARCO LEGAL.....	26
6.4 MARCO SITUACIONAL.....	26
7. DISEÑO METODÓLOGICO.....	28
7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	28
7.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
7.3 POBLACION Y MUESTRA .....	29
7.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	30
8.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN.....	30
8.2 DIAGNOSTICO DEL S.G.C. DE LA ORGANIZACION .....	31
8.3 PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD .....	32
8.4 PRESENTACION DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	34
8.5 PRESENTACION MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES .....	35
9. CONCLUSIONES.....	37
10. RECOMENDACIONES.....	38
11. BIBLIOGRAFÍA.....	39

## INDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES

Tabla 1 Fases de la Investigación .....	28
Tabla 2 Variables de Investigación .....	29
Tabla 3 Matriz DOFA Papelería La Feria Escolar .....	30
Tabla 4 Diagnostico del SGC de la Papelería La Feria Escolar .....	31
Ilustración 1 Ciclo P.H.V.A .....	20
Ilustración 2 Simbología de Diagramas de Flujo .....	21
Ilustración 3 Calidad Según Juran .....	23

## ANEXOS

- **Anexo 1:** Manual de Calidad
- **Anexo 2:** Manual de Procesos y Procedimientos (incluye Registros, Formatos y Documentos de apoyo)
- **Anexo 3:** Manual de Funciones

## **RESUMEN**

Documentar, implementar y mantener un Sistema de gestión de Calidad, es un proceso que exige cambios, pero que trae consigo considerables mejoras para las organizaciones que lo llevan a cabo.

Entre las ventajas de tener un sistema de gestión de calidad constituido se pueden nombrar: preferencia por parte de los clientes, facilidad en los procesos de contratación en el país, regulación e integración de los componentes organizacionales, mejora continua, empoderamiento, entre otras.

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

Se pretende igualmente planear, medir, controlar y mejorar la calidad de los servicios, aplicando las medidas correctivas, preventivas y de mejora necesarias para lograrlo.

## **ABSTRACT**

Document, implement and maintain a Quality Management System is a process that requires changes, but it brings significant improvements for organizations that carry it out. Among the advantages of having a quality management system established may be named: opening the gateway to international markets, preferred by customers, facilitating recruitment processes in the country, regulation and integration of organizational components, improving continuous empowerment, among others.

This project is aimed to structure a system of quality management in "LA PAPELERIA LA FERIA ESCOLAR", based on ISO 9001:2008, meeting all their requirements through the documentation of the elements 4. System Quality Management, 5. Management Responsibility 6. Resource Management, 7. Product Realization, 8. Measurement, analysis and improvement.

It also aims to plan, measure, monitor and improve the quality of services, implementing corrective measures, preventive and improvement necessary to achieve it.

## INTRODUCCIÓN

Las certificaciones de Calidad se han convertido para las empresas Colombianas en una ventaja de mercadeo que permite a quien las tiene, abrirse paso en los más complejos procesos de contratación en el país y hacia los mercados internacionales.

En el mercado actual se manifiesta como los consumidores son quienes le dan al mercado las condiciones de los productos y servicios, por lo cual, este se ha hecho cada vez más exigente respecto a la calidad de los mismos, bajo estas condiciones LA PAPELERIA LA FERIA ESCOLAR, desea dar evidencia y garantía de su eficiencia, calidad y compromiso con los clientes a través del desarrollo de su Sistema de Gestión de Calidad.

Este proyecto contiene la documentación del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2008 realizado en LA PAPELERIA LA FERIA ESCOLAR.

Dicha documentación está compuesta por:

- El Manual de Calidad.
- El Manual de Funciones y Responsabilidades.
- El manual de Procesos y Procedimientos con sus respectivos formatos.
- Otros documentos requeridos por la organización para asegurar la planeación efectiva, operación y control de sus procesos

Por medio del proceso de documentación, la empresa busca obtener beneficios, como la optimización de recursos, el mejoramiento de los servicios ofrecidos, la satisfacción permanente de los clientes externos e internos, dar evidencia de calidad y mejoramiento continuo en los procesos.

## **1. FORMULACION DEL PROBLEMA**

Se observa como en la actualidad se está desatando una reacción en cadena en la que la industria necesita exigir y tener certificaciones que garanticen la alta calidad en sus productos y servicios, para así permanecer en el mercado. Se gesta así un nuevo mercado selectivo donde solo tendrán cabida las empresas que de alguna manera estén certificadas en sus procesos.

LA PAPELERIA LA FERIA ESCOLAR es una empresa creada para la venta de productos escolares y misceláneos en el municipio de Marsella Risaralda, que se ha destacado por la prestación de dicho servicio en los últimos 15 años y que para el futuro le resulta indispensable la implementación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2008.

Para dicho proceso LA PAPELERIA LA FERIA ESCOLAR, no contaba con la documentación formal y necesaria que garantizara la calidad del servicio ofrecido, como un manual de procesos y procedimientos, manual de calidad, manual de funciones y formatos para llevar un control efectivo de sus actividades, lo que incide finalmente en la calidad de los servicios.

Es por esto que LA PAPELERIA LA FERIA ESCOLAR ha centrado su interés en desarrollar un sistema de gestión de calidad en todos los procesos de la organización para que a su vez se traduzcan en satisfacción de sus clientes externos e internos, excelente prestación del servicio, conservación de los clientes actuales y la apertura hacia nuevos mercados.

## 2. PROBLEMA DE INVESTIGACION

¿Qué tan importante es para LA PAPELERIA LA FERIA ESCOLAR, tener la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008?

Sistematización del Problema:

- ¿Existe, es divulgada y conocida por todos los empleados la planeación estratégica de la empresa?
- ¿Qué procesos se deben documentar para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad?
- ¿Están definidos la política y objetivos de calidad?
- ¿Cuál es el compromiso de la alta dirección con respecto a la documentación, implementación, y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad?
- ¿Existen en la empresa, los recursos necesarios para garantizar el funcionamiento del sistema de gestión de calidad?
- ¿La empresa cuenta con los manuales necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento de la misma?

### 3. DELIMITACION

El proyecto se realizó en la empresa PAPELERIA LA FERIA ESCOLAR, ubicada en el municipio de Marsella Risaralda con domicilio en la Calle 10 #11-03

Esta es una empresa privada cuya actividad principal es la comercialización de productos escolares y misceláneos.

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

Para efectuar este proyecto, fue necesario aplicar los conocimientos adquiridos en el estudio de la carrera de Ingeniería Industrial. Específicamente las siguientes áreas:

- Administración general: Teorías Administrativas, Direccionamiento estratégico
- Psicología organizacional: Clima organizacional, Ambiente de trabajo, Trabajo en equipo, Comportamiento individual.
- Técnicas de administración de personal: Teorías del Talento Humano, Teorías motivacionales.
- Legislación laboral y comercial: Aspectos Legales, Normatividad.
- Análisis financiero: Análisis de estados financieros
- Ingeniería de métodos: elaboración de diagramas de flujo
- Mercados II: Técnicas de recolección de Información
- Salud ocupacional: Seguridad en el trabajo
- Seminario de investigación: Esquemas de procesos de investigación, objetivos, métodos, tipos, guías de trabajos.
- Formulación y evaluación de proyectos.
- Control total de la calidad: Planeación de la calidad, deseo del cliente, Indicadores como Herramientas de Control, Documentación NTC ISO 9001:2008.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 General**

Documentar la información necesaria para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos establecidos por la norma NTC-ISO 9001:2008 y por los requisitos de la Papelería la Feria Escolar

### **4.2 Específicos**

- Realizar un diagnóstico del estado actual de la empresa.
- Documentar los requisitos generales del sistema de gestión de calidad.
- Establecer los elementos necesarios para documentar los requisitos relacionados con la responsabilidad de la dirección.
- Determinar cuáles son los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Identificar y documentar los procesos que se relacionan con la prestación del servicio.
- Establecer y documentar las actividades de medición, análisis y mejora basados en el ciclo P-H-V-A.
- Caracterizar cada uno de los procesos y procedimientos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.

## 5. JUSTIFICACION

La creación de un sistema de gestión de Calidad que permita incrementar la confianza de los clientes en la compañía, es de gran importancia para la empresa debido a que con este proyecto se permitirá mejorar el desempeño, productividad, efectividad e identificación de variables que afectan los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Toda mejora busca beneficio en la calidad final del producto o servicio y satisfacción del cliente tanto externo como interno.

El primer punto de vista se explica a través de la relación entre la organización y sus clientes (actuales y potenciales), sus competidores, sus proveedores, sus socios estratégicos. Entre los beneficios asociados a este punto de vista externo a la empresa se pueden mencionar los siguientes:

- Mejoramiento de la imagen
- Aumento en la confianza de los clientes actuales y potenciales
- Aumento en la participación del mercado
- Mayor fidelidad de los clientes

De igual manera existen una serie de factores que beneficiarán al cliente interno de la organización con la implementación del SGC y se verán reflejados en:

- Aumento de la productividad
- Mejoramiento de la organización interna
- Incremento de la rentabilidad
- Orientación hacia la mejora continua
- Mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado.
- Mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal
- Mayor habilidad para crear valor, tanto para la empresa como para sus proveedores y socios estratégicos.

## 6. MARCO REFERENCIAL

### 6.1 MARCO CONCEPTUAL

Definiciones Sistema de Gestión de Calidad

**CALIDAD:** Conjunto de propiedades o características de un producto, servicio, sistema o proceso, capaz de satisfacer plenamente los requerimientos del consumidor y cumplir los requisitos establecidos por las normas.

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

**DOCUMENTACION:** Acción que implica definir y diseñar los documentos que materializan el sistema de gestión de calidad de una organización con base en las NTC-ISO 9001:2008, para así mantener la información y prueba de la función de la administración de documentos de calidad. Proporciona igualmente puntos de control sobre las actividades y provee la información que se requiere para desempeñar las actividades de la empresa.

**ISO:** Organización Internacional de Normalización (International Standard Organization)

**MANUAL DE CALIDAD:** Documento que señala el alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.

Incorpora los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad y una descripción de la interacción entre los procesos. Se convierte en el panorama general o mapa de rutas del sistema de gestión de la calidad. Además, incluye las políticas y objetivos de la calidad de la empresa. Describe el sistema de calidad de una organización.

**NORMALIZACIÓN:** Actividad que consiste en establecer, con respecto a problemas reales o potenciales, disposiciones para uso común y repetido, encaminadas al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. La actividad consta de los procesos de formulación, publicación e implementación de las normas. Algunos beneficios importantes de la normalización son una mejor adaptación de los productos, procesos y servicios a sus propósitos previstos, eliminar obstáculos al comercio y facilitar la cooperación tecnológica.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> ICONTEC. [www.icontec.org.co/homember.asp](http://www.icontec.org.co/homember.asp)

**NORMA TÉCNICA:** Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices o características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado.

Las normas técnicas se deben basar en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia y sus objetivos deben ser los beneficios óptimos de la comunidad.<sup>2</sup>

**NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC:** Norma técnica aprobada o adoptada como tal por el organismo nacional de normalización, teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en el código de buena conducta para la elaboración, adopción y aplicación de normas de la OMC.<sup>3</sup>

**OBJETIVOS DE CALIDAD:** Muestran el compromiso de mejora continua y su logro debe poder medirse. El logro de dichos objetivos puede tener un impacto positivo sobre la calidad del servicio, la eficacia, el desempeño financiero, la satisfacción y confianza del cliente ante la organización.

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

**POLÍTICA DE CALIDAD:** Intenciones globales y orientaciones de una organización, relativas a la calidad, expresadas de manera formal por la alta gerencia.

**REGISTRO:** Tipo especial de documento que proporciona evidencias del cumplimiento y operación eficaz del sistema de gestión de la calidad; por lo que deben controlarse y manejarse adecuadamente, bajo ciertos requisitos. Deben permanecer legibles fácilmente identificables y recuperables. Son de carácter permanente; una vez elaborados permanecen para siempre.

**REQUISITO DE CALIDAD:** Condición que se refiere a las características inherentes de un producto, proceso o sistema en la organización que debe estar en capacidad de cumplir.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** Es la forma como la organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad, consta de la estructura organizacional junto con la

---

<sup>2</sup> ICONTEC. [www.icontec.org.co/homember.asp](http://www.icontec.org.co/homember.asp)

<sup>3</sup> ICONTEC [www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/reglamento.PDF](http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/reglamento.PDF)

documentación, procesos y recursos que la empresa emplea para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.<sup>4</sup>

Un Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de elementos mutuamente relacionados (utilizados para establecer la política y además para definir y alcanzar los objetivos), necesarios para dirigir y controlar una Organización con respecto a la calidad.

Esta estructura o Sistema, consiste en la definición de un método de trabajo que asegure que los servicios prestados (o productos realizados) cumplen con unas especificaciones previamente establecidas en función de las necesidades del cliente.

Los Sistemas de Gestión de Calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera de realizarlas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron; en términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que la organización emplea para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9000 es el que se implementa sobre la versión actual de la norma de requisitos, es decir la ISO 9001:2008.

---

<sup>4</sup> ISO 9000: 2000 Guía para las pequeñas empresas. ICONTEC. PÁG. 10.

## **PRINCIPIOS DE GESTION DE LA CALIDAD**

Los principios de la Calidad son el pilar de un S.G.C. cualquiera sea su clase, una empresa que implemente estos principios está cumpliendo con cualquier norma certificable. Estos son:

### **I. Organización orientada al cliente:**

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

Al aplicar este principio se conduce a las siguientes actividades:

- Entender en toda su amplitud las necesidades y expectativas de los clientes para la entrega del producto/servicio, precio y confiabilidad.
- Asegurar el enfoque balanceado entre las necesidades y expectativas del cliente y partes interesadas accionistas, trabajadores y la comunidad local.
- Comunicar las necesidades y expectativas a la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.

Se obtienen los siguientes beneficios claves:

- Aumento de los ingresos y de la cuota de mercado a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.
- Mejora en la fidelidad del cliente, lo cual conlleva que el mismo siga confiando en la empresa y que dé buenas referencias de la misma.

### **II. Liderazgo:**

“Los líderes unifican la finalidad y la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización”.

Al aplicar este principio se conduce a las siguientes actividades:

- Ser práctico y liderar con ejemplo.
- Entender y responder a los cambios del medio externo.
- Tomar en cuenta las necesidades de todas las partes interesadas.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización.

- Proporcionar los recursos requeridos al personal.
- Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de la gente.
- Educar, entrenar y apoyar a la gente.
- Implementar la estrategia para alcanzar estos objetivos y metas.

Se obtienen los siguientes beneficios claves:

- El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización.
- Las actividades son evaluadas, alineadas e implantadas de una forma integrada.
- Liderazgo a través del ejemplo posibilitando con ello la mejora continua.

### **III. Participación del personal:**

“El personal en todos los niveles es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización”.

Al aplicar este principio se conduce a las siguientes actividades:

- Aceptar la pertenencia y responsabilidad para solucionar problemas.
- Buscar activamente oportunidades para aumentar su competencia, conocimiento y experiencia.
- Buscar activamente oportunidades para hacer mejoras.
- Compartir libremente su experiencia y conocimiento en grupos y equipos.
- Enfocarse en crear valor para los clientes.
- Ser innovador y creativo.
- Representar mejor a la organización.
- Derivar satisfacción de su trabajo.
- Mostrarse entusiasta y orgulloso por ser parte de la organización.

Se obtienen los siguientes beneficios claves:

- Un personal motivado, involucrado y comprometido.
- El personal se sentirá valorado por su trabajo.
- Todo el mundo deseará participar y contribuir en la mejora continua.

#### **IV. Enfoque a procesos**

“Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso”.

Al aplicar este principio se conduce a las siguientes actividades:

- Definir el proceso para alcanzar el resultado deseado.
- Identificar y medir los insumos y resultados de los procesos.
- Evaluar riesgos posibles, consecuencias e impacto de los procesos en clientes, proveedores y partes interesadas.
- Establecer claramente responsabilidades y líneas de mando para la gestión del proceso.
- Diseñar el proceso tomando en cuenta los pasos del proceso, mediciones, actividades, información, equipo, métodos, materiales y otros recursos para obtener el resultado deseado.

Se obtienen los siguientes beneficios claves:

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

#### **V. Enfoque del sistema hacia la gestión**

“Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la eficacia y eficiencia de una organización”.

Al aplicar este principio se conduce a las siguientes actividades:

- Definir el sistema mediante la identificación o desarrollo de los procesos.
- Estructurar el sistema para lograr el objetivo de la manera más eficiente.
- Entender la interdependencia entre los procesos del sistema.
- Mejorar continuamente el sistema a través de su medición y evaluación.
- Establecer los recursos, antes de actuar.

Se obtienen los siguientes beneficios claves:

- Alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- La habilidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Proporcionar a las partes interesadas confianza en la efectividad y eficacia de la organización.

## **VI. Mejora continua**

“La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la organización”.

Al aplicar este principio se conduce a las siguientes actividades:

- Hacer de la mejora continua un objetivo de cada individuo de la empresa.
- Aplicar los objetivos básicos tanto en mejora gradual como integral.
- Mejorar continuamente la efectividad y eficiencia de los procesos.
- Promover actividades basadas en la prevención.
- El ciclo PHVA.
- Resolución de problemas.
- Reingeniería e innovación de procesos.
- Reconocer las mejoras.

Se obtienen los siguientes beneficios claves:

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

## **VII. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones**

“Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información”.

Al aplicar este principio se conduce a las siguientes actividades:

- Tomar mediciones y recolectar datos.
- Asegurar que los datos sean suficientemente exactos, confiables y accesibles.
- Analizar los datos mediante métodos válidos.
- Entender el valor de las técnicas estadísticas apropiadas.
- Tomar decisiones y acciones basadas en los resultados del análisis lógico, equilibrado con la experiencia e intuición.

Se obtienen los siguientes beneficios claves:

- Decisiones informadas.
- La capacidad de demostrar la efectividad de decisiones anteriores a través de la referencia a hechos reales.
- La capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones.

### **VIII. Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor**

“Una organización y sus proveedores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas aumentan la capacidad de ambos para crear valor”.

Al aplicar este principio se conduce a las siguientes actividades:

- Identificación y selección de proveedores clave.
- Establecer relaciones con los proveedores que equilibren las ganancias.
- Crear comunicaciones claras y abiertas.
- Establecer un entendimiento claro de las necesidades del cliente.
- Compartir información y planes futuros.
- Reconocer las mejoras y logros del proveedor.

Se obtienen los siguientes beneficios claves:

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

### **CICLO P-H-V-A**

El ciclo “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado por Edwards Deming.

El concepto de PHVA es algo que está presente en todas las áreas de nuestra vida profesional y personal, y se utiliza continuamente, dentro del contexto de un sistema de gestión de calidad, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente ligado con la planificación, implementación, y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de calidad.

El ciclo PHVA, aplica a los procesos de la siguiente manera:

*“Planificar”*. Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

*“Hacer”*. Implementar los procesos.

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

*“Actuar”*. Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



## REPRESENTACION GRAFICA

La representación grafica permite la mejor comprensión por parte de los usuarios de la secuencia o acciones a desarrollar en un determinado proceso o actividad, es por ello que algunos de los procedimientos desarrollados para la empresa PAPELERIA FERIA ESCOLAR se documentaron mediante la representación pictórica de manera que se tenga una visión global y lo suficientemente detallada. Para ello se tomaron los diagramas de Flujo.

Un diagrama de flujo es la representación grafica del flujo o secuencia de rutinas simples, Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución; en pocas palabras la representación simbólica de un procedimiento administrativo.

La simbología utilizada para los diagramas de flujo estandarizada en la norma ISO 5807 es la descrita en la siguiente tabla.

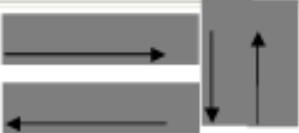
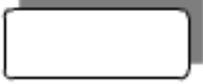
SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p>FLECHA: Indica el sentido y trayectoria del proceso de información o tarea</p>
	<p>RECTANGULO: Se usa para representar un evento o proceso determinado. Éste es controlado dentro del diagrama de flujo en que se encuentra. Es el simbolo más comúnmente utilizado. Se usa para representar un evento que ocurre de forma automática y del cual generalmente se sigue una secuencia determinada</p>
	<p>ROMBO: Se utiliza para representar una condición. Normalmente el flujo de información entra por arriba y sale por un lado si la condición se cumple o sale por el lado opuesto si la condición no se cumple. Lo anterior hace que a partir de éste el proceso tenga dos caminos posibles</p>
	<p>CIRCULO: Representa un punto de conexión entre procesos. Se utiliza cuando es necesario dividir un diagrama de flujo en varias partes, por ejemplo por razones de espacio o simplicidad. Una referencia debe de darse dentro para distinguirlo de otros. La mayoría de las veces se utilizan números en los mismos.</p>
	<p>TERMINADOR: En su interior situamos información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar el resultado en el final del mismo.</p>
	<p>DOCUMENTO: Se utiliza para hacer referencia a la generación o consulta de un documento específico en un punto del proceso</p>

Ilustración 2 Simbología de Diagramas de Flujo

## **6.2 MARCO TEORICO**

### **Evolución del concepto de calidad**

La evolución del concepto de Calidad en el siglo XX ha sido muy dinámica. Se ha ido acomodando a la evolución de la industria, habiéndose desarrollado diversas teorías, concepto y técnicas, hasta llegar a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total.

Estas teorías se han desarrollado principalmente en los países más avanzados como Estados Unidos y Japón, siendo en este último donde se inicio la implantación en las empresas de la calidad total, su cultura, sus técnicas y herramientas. Ha habido diferentes corrientes y autores en estos países que han ido aportando soluciones y nuevas ideas que han enriquecido los principios de calidad en su aplicación a los diferentes ámbitos de la empresa y las situaciones cambiantes del mercado. Es por ello que el tema de la calidad implica referirse a los llamados cinco grandes de la calidad, ellos son William Eduards Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa y Philip B. Crosby.

Aportes destacables de expertos:

#### **William Eduards Deming**

Entre las diferentes aportaciones de este autor a la calidad cabe destacar los catorce puntos de Deming y la divulgación del ciclo PDCA de Shewart.

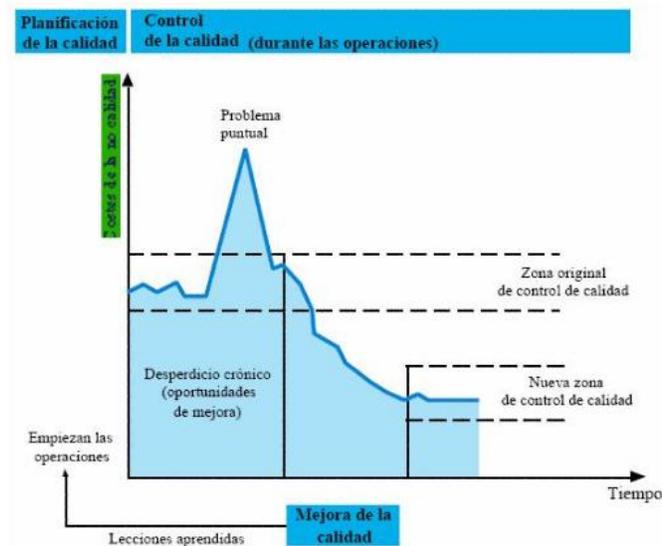
Deming pretende mostrar la importancia del papel de las personas y en especial de la dirección en la competitividad de las empresas.

#### **Joseph M. Juran**

La trilogía de juran sobre la gestión de la calidad se basa en tres aspectos que se muestran en la siguiente figura: Planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

En primer lugar, la empresa en la planificación se fija unos objetivos y define las acciones necesarias para alcanzarlos. Posteriormente, aplica el control de la calidad durante el proceso de fabricación, tomando acciones correctoras cuando se aleja de los objetivos. En paralelo, va aplicando la mejora de la calidad sistemáticamente para reducir el nivel de coste de mala calidad.

Juran señaló que el control estadístico de la calidad tiene un límite y que es necesario que el mismo se convierta en un instrumento de la alta dirección, y dijo que “para obtener calidad es necesario que todos participen desde el principio. Si solo se hiciera como inspecciones de la calidad, estuviéramos solamente impidiendo que salgan productos defectuosos y no que se produzcan defectos”



**Ilustración 3 Calidad Según Juran**

### **Kaoru Ishikawa**

En 1962, Ishikawa desarrolló los círculos de calidad. Los cuales definió como: “Un pequeño grupo compuesto por personas voluntarias, que resuelve los problemas de los niveles más operativos de la empresa. Todos sus componentes pertenecen a la misma área de trabajo y habitualmente es el propio grupo quien determina el problema a resolver”

### **Armand V. Feigenbaum**

Feigenbaum fue el fundador del concepto de Control Total de la Calidad (CTC) al cual define como “Un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad, realizados por los diversos grupos de la organización, él temía que se convirtiera en tarea de nadie, entonces sugirió que el control total de la calidad estuviera respaldado por una función gerencial bien organizada, cuya única área de especialización fuera la calidad de los productos y cuya única área de operaciones fuera el control de la calidad, de ahí es que nacen los llamados Departamentos de Control de la Calidad.

## **Philip B. Crosby**

Desarrolla toda una teoría basado fundamentalmente en que lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad, de todas las acciones que resaltan de no hacer las cosas bien desde la primera vez, de ahí su tesis de la prevención.

Comparte la idea de Ishikawa de que la calidad es la oportunidad y obligación de los dirigentes, y para lograr el compromiso por la calidad en la alta dirección, desarrollo como instrumento el “Cuadro de Madurez” que permite realizar un diagnóstico y posibilita saber que acciones desarrollar.

## **Evolución ISO**

Con algunos antecedentes en los sectores nuclear, militar y de automoción, en 1987 se publican las normas ISO 9000 teniendo como base una norma estándar británica (BS), se convierten en un conjunto de normas editadas y revisadas periódicamente por La Organización Internacional de Normalización (ISO) sobre el aseguramiento de la Calidad de los procesos. De este modo, se consolida a nivel internacional el marco normativo de la gestión y control de la calidad.

Estas normas aportan las reglas básicas para desarrollar un Sistema de Calidad siendo totalmente independientes del fin de la empresa o del producto o servicio que proporcione. Son aceptadas en todo el mundo como un lenguaje común que garantiza la calidad de todo aquello que una organización ofrece.

En los últimos años se está poniendo en evidencia que no basta con mejoras que se reduzcan, a través del concepto de Aseguramiento de la Calidad, al control de los procesos básicamente, sino que la concepción de la Calidad sigue evolucionando, hasta llegar hoy en día a la llamada Gestión de la Calidad Total. Dentro de este marco, la Norma ISO 9000 es la base en la que se asientan los nuevos Sistemas de Gestión de la Calidad.

La norma está compuesta por un juego de documentos:

- ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario
- ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
- ISO 9004: Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño
- ISO 19011: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental

## **Guía del contenido general de la norma ISO 9001:2008**

Para mayor comprensión de los requisitos de la norma se deben tener en cuenta los ocho puntos que la componen, cada uno de ellos se debe analizar de manera minuciosa y usarlos como guía para la implementación en la propia empresa, convirtiéndose por sí misma en una lista de comprobación para el diagnóstico de la organización.

1. Objeto y campo de aplicación: Generalidades y Aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad: Requisitos generales, Requisitos de la documentación
5. Responsabilidad de la dirección: Compromiso de la dirección, Enfoque al cliente, Política de la calidad, Planificación, Responsabilidad, autoridad y comunicación, Revisión por la dirección
6. Gestión de los recursos: Provisión de recursos, Recursos humanos, Infraestructura, Ambiente de trabajo
7. Realización del producto: Planificación de la realización del producto, Procesos relacionados con el cliente, Diseño y desarrollo, Compras, Producción y prestación del servicio, Control de los equipos de seguimiento y de medición
8. Medición, análisis y mejora: Generalidades, Seguimiento y medición, Control del producto no conforme, Análisis de datos, Mejora

En la medida en la que la empresa logre adoptar estos principios fundamentales del sistema de gestión de la calidad a su propia situación y características le será posible implementar su propio sistema e incluso diseñar mejoras que lo perfeccionen en el mediano o largo plazo.

### **6.3 MARCO LEGAL**

La comercialización de los productos que ofrece la Papelería La Feria Escolar, se encuentran dentro del comercio legal permitido dentro del territorio Nacional, es por esto que se hace necesario mencionar las normas jurídicas en las que se encuentra enmarcada dicha actividad:

- Código de Comercio
- Código sustantivo del Trabajo
- Régimen tributario
- Decreto 34/66/1982 Estatuto del Consumidor
- Ley 1981 - 73 Ley General de Consumo
- Ley 2005 - 963 Ley de inversiones
- Ley 2009 - 1340 Por medio de la cual se dictan Normas en Materia en Protección De La Competencia.

En cuanto a la normatividad vigente para los Sistemas de Gestión de Calidad, se tiene lo siguiente:

- Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad, Requisitos.
- Norma ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.
- Norma ISO 9004:2009, Sistema de Gestión de Calidad, Gestión para el éxito sostenido.
- Norma ISO 19011:2002, Directrices para la auditoria medioambiental y de calidad

### **6.4 MARCO SITUACIONAL**

#### **RESEÑA HISTÓRICA**

La Papelería la Feria Escolar fue creada en el año de 1994 en el municipio de Marsella, Risaralda por el señor Fernando Álvarez Molina como una comercializadora de productos escolares, al año siguiente, en 1995 fue vendida a sus actuales dueños: la Señora Maria Sudmery Arango y Cía. Debido a la dinámica del mercado regional y a la coyuntura económica, la compañía opta por ampliar sus productos comercializados de productos escolares a papelería general, accesorios para oficina y algunos productos para el hogar, ampliando de esta manera su mercado objetivo a diversos sectores de la población marsellesa.

## LOGO



## PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

### Misión

Somos una empresa dedicada a la distribución y comercialización de productos escolares, libros, insumos y accesorios para oficinas. Contamos con un personal íntegro capaz de brindar a nuestros clientes un excelente servicio, ofreciéndoles productos de las mejores marcas y a precios justos con cómodas formas de pago.

La calidad de nuestro servicio y la satisfacción del cliente son responsabilidad de toda la organización, destacándonos en nuestra dedicación y continuo compromiso en el desarrollo personal del equipo de trabajo.

### Visión

La papelería la feria escolar será en el 2012 la empresa más reconocida en el municipio de Marsella en la distribución y comercialización de sus productos. Contando con un talento humano íntegro y una avanzada tecnología que optimizará los procesos para generar una gran confianza en nuestros clientes sobre la excelente calidad de la empresa.

## 7. DISEÑO METODOLÓGICO

### 7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para este proyecto se realizó un estudio descriptivo que permitió examinar todos los componentes de la organización, ya que se debieron identificar los procesos y posteriormente los procedimientos y las actividades que estaban presentes en la organización.

Se usaron métodos que permitieron la recolección de toda la información necesaria como la observación, encuestas, entrevistas y acompañamiento por parte de los empleados de la Papelería la Feria Escolar

### 7.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Para alcanzar los objetivos generales y específicos del proyecto, fue necesario estructurar las fases de la investigación para así cumplir con las metas establecidas. En el siguiente cuadro se muestran las fases de la investigación:

<b>FASE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	Conocimiento general de la empresa
2	Diagnóstico del estado del S.G.C. en la organización.
3	Definición del Plan de Trabajo.
4	Elaboración del cronograma de actividades.
5	Recolección de información.
6	Procesamiento y análisis de la información.
7	Elaboración de la planeación estratégica.
8	Elaboración del Manual de Funciones y Responsabilidades.
9	Documentación de los elementos 4, 5, 6, 7, y 8 de la norma NTC-ISO 9001:2008.
10	Elaboración del Manual de Calidad.
11	Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos.
12	Realización de la matriz DOFA
13	Conclusiones y recomendaciones.
14	Bibliografía y Anexos.

Tabla 1 Fases de la Investigación

### 7.3 POBLACION Y MUESTRA

La población tomada para la realización del proyecto está conformada por los empleados que realizan sus actividades en la sede de la empresa ubicada en el municipio de Marsella.

Para obtener la información se efectuaron observaciones y reuniones con el personal de la empresa, éstas se llevaron a cabo durante el desarrollo del proyecto.

**Tipo de Muestreo:** Censo.

**Total de la Población:** 100%

### 7.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR
Sistema de Gestión de Calidad	forma como la organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad para alcanzar los objetivos y cumplir con los requisitos del cliente	Procesos Estratégicos Procesos Misionales Procesos de Apoyo	Nº de Documentos implementados en el Sistema de Gestión de Calidad
Mejoramiento Continuo	Acciones de revisión permanente que permiten cumplir con los requisitos de calidad establecidos previamente	Procesos Estratégicos Procesos Misionales Procesos de Apoyo	Nº Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora  Cumplimiento de Indicadores y objetivos de calidad
Satisfacción del Cliente	Nivel de Conformidad de un cliente por el servicio o producto adquirido	Procesos Misionales Cliente Externo	Nº de Peticiones, Quejas y Reclamos
Proveedores	Ente que proporciona un servicio o producto	Procesos de Apoyo	Calificación de Proveedores

Tabla 2 Variables de Investigación

## 8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### 8.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN

#### Matriz DOFA Papelería La Feria Escolar

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso de la dirección: Por el fortalecimiento de la empresa y con mentalidad abierta para aplicar nuevas tendencias administrativas</li> <li>• Reconocimiento de marca: La papelería cuenta con una amplia trayectoria histórica de funcionamiento en el municipio lo que la convierte en una de las más reconocidas por los clientes.</li> <li>• Cómodas instalaciones físicas: Se cuenta con un local donde los clientes pueden observar todos los productos ofrecidos en un agradable ambiente.</li> <li>• Cómodas formas de pago: Existen diversas formas de pago como sistema de separado o crédito sin intereses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja Tecnología: No se cuenta con tecnología avanzada para implementar sistemas de control en inventarios, estadísticas, etc.</li> <li>• Sueldos: Debido a la dificultad económica actual, los salarios ofrecidos por la organización son bajos.</li> <li>• Capacidad de empoderamiento: En especial el cargo de vendedor es difícil para que la persona se empodere de su labor y cree una cultura organizacional.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta de empleo: Existe en el mercado laboral una amplia oferta de mano de obra calificada y no calificada.</li> <li>• Variedad de proveedores: La región cuenta con una amplia gama de negocios con productos especializados.</li> <li>• Alianzas estratégicas: Existe la posibilidad de realizar convenios con diversos negocios del municipio.</li> <li>• Certificación ISO 9001: fácil acceso a la documentación y posterior implementación de un Sistema de gestión de Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia: Entrada al mercado de varios negocios en competencia directa con la papelería por el tipo de productos ofrecidos.</li> <li>• Mal estado de las vías: Deterioro en la malla vial que del municipio de Marsella conduce a la ciudad de Pereira.</li> <li>• Normatividad legal (impuestos).</li> <li>• Perdida de participación del mercado: Debido a la llegada de nuevos competidores.</li> <li>• Aumento en la delincuencia: riesgo en el transporte y comercialización de mercancías por el aumento de hurtos en la región.</li> <li>• Crisis económica: factor que afecta la razón de ser de la empresa en la comercialización por la baja rotación.</li> </ul>

Tabla 3 Matriz DOFA Papelería La Feria Escolar

## 8.2 DIAGNOSTICO DEL S.G.C. DE LA ORGANIZACION

ITEM	EXISTE	NO EXISTE	DOCUMENTADO	NO DOCUMENTADO	IMPLEMENTADO	NO IMPLEMENTADO
Política de Calidad		X				
Objetivos de Calidad		X				
Manuales de Procesos y Procedimientos	X		X			X
Requerimientos de los clientes suficientemente claros, Incluso los verbales.	X			X	X	
Definición de la forma en que se tratan las modificaciones de un contrato u orden recibida del cliente		X				
Los documentos e instructivos que se usan, son debidamente revisados, y están autorizados		X				
Se conoce en todo momento la edición vigente de cada documento		X				
Los documentos están disponibles en los lugares de utilización.		X				
Aseguramiento del retiro de toda documentación obsoleta		X				
Aseguramiento de la protección de los datos en sistemas informáticos.		X				
Los elementos comprados satisfacen los requisitos de calidad (especificación, plazo, modo, etc.) necesarios.	X			X	X	
Registros de calidad de los proveedores habilitados.		X				
Compras formalizadas a través de documentos claros y precisos	X		X		X	
Realización en forma periódica auditorías internas de calidad.		X				
Métodos para detectar las necesidades de capacitación del personal.		X				
Conservación de los certificados de las capacitaciones del personal, incluso las capacitaciones internas.		X				
Procedimiento documentado para el control de registros y control de documentos.		X				
Control y registro de acciones correctivas y preventivas		X				

Tabla 4 Diagnostico del SGC de la Papelería La Feria Escolar

### **8.3 PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD**

El manual de la calidad de LA PAPELERIA LA FERIA ESCOLAR, describe los razonamientos, responsabilidades y lineamientos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de los Procesos de la empresa, cuyas actividades y operaciones se dirigen hacia la prestación de servicios de venta de productos de papelería y misceláneos en el municipio de Marsella.

Por medio de este sistema, LA PAPELERIA LA FERIA ESCOLAR se compromete a entender y satisfacer los requisitos de sus clientes. Está estructurado en conformidad con la norma NTC-ISO 9001:2008 (Ver Anexo 1).

#### **Propósito del manual de calidad**

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

#### **Contenido**

1. INTRODUCCION
2. ALCANCE
3. ABREVIATURAS/DEFINICIONES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
  - 4.1 REQUISITOS GENERALES
  - 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
    - 4.2.1 Generalidades
    - 4.2.2 Manual de Calidad
    - 4.2.3 Control de Documentos
    - 4.2.4 Control de Registros
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
  - 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
  - 5.2 ENFOQUE HACIA EL CLIENTE
  - 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD
    - 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
  - 5.5 AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COMUNICACIÓN
    - 5.5.1 Autoridad y Responsabilidad
    - 5.5.2 Representante de la dirección
    - 5.5.3 Comunicación Interna

- 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
  - 5.6.1 Generalidades
  - 5.6.2 Información para la Dirección
  - 5.6.3 Resultados de la Revisión
- 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS
  - 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS
  - 6.2 RECURSOS HUMANOS
    - 6.2.1 Generalidades
    - 6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia, Formación
  - 6.3 INFRAESTRUCTURA
  - 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO
- 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
  - 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
  - 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
    - 7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto
    - 7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Cliente
    - 7.2.3 Comunicación con el Cliente.
  - 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO
  - 7.4 COMPRAS
  - 7.5 PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
    - 7.5.1 Control de la Prestación del Servicio y/o Producto
    - 7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio y/o Producto.
    - 7.5.3 Identificación y Trazabilidad
    - 7.5.4 Propiedad del Cliente
    - 7.5.5 Preservación del Producto
- 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
  - 8.1 GENERALIDADES
  - 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
    - 8.2.1 Satisfacción del Cliente
    - 8.2.2 Auditorías Internas
    - 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos
    - 8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio
  - 8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME
  - 8.4 ANÁLISIS DE DATOS
  - 8.5 MEJORA
    - 8.5.2 Mejora continua
    - 8.5.2 Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora

## 8.4 PRESENTACION DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Los manuales de Procesos y Procedimientos son un compendio de acciones documentadas que contienen, la descripción de las actividades que se traducen en procesos y que entregan como resultado un producto o servicio específico. En LA PAPELERIA LA FERIA ESCOLAR, éste manual tiene como fin constituirse en una herramienta gerencial que garantice organización y desarrollo eficiente de la gestión, que sirva como mecanismo de consulta permanente por parte de todos los empleados de la empresa.

El Manual hace parte integral de la documentación total, implementada por la empresa, conociendo de antemano el compromiso de los funcionarios en su construcción, ejecución y revisión permanente para la debida actualización. (Ver Anexo 2).

### Propósito manual de procesos y procedimientos

Definir los procesos y procedimientos precisando actividades, responsabilidades y herramientas relacionadas con el esquema organizacional de LA PAPELERIA LA FERIA ESCOLAR con el propósito de cumplir con los objetivos, directivas, políticas y normas.

### Contenido

#### Documentos de Apoyo, Formatos y Registros

Formato Informe de Auditoría	SGC-FOR-001
Lista de Chequeo	SGC-FOR-002
Registro de acciones Correctivas, Preventivas y/o Mejoramiento	SGC-FOR-003
Solicitud Modificación, eliminación o creación de documento	SGC-FOR-004
Registro de Producto o Servicio No Conforme	SGC-FOR-005
Calificación de Proveedores	SGC-FOR-006
Productos requeridos para compras	SGC-FOR-007
Programa de Auditorías Internas	SGC-FOR-008
Registro de Asistencia	SGC-FOR-009
Peticiones, Quejas y Reclamos	SGC-FOR-010
Plan de Auditorías	SGC-FOR-011
Lista de Proveedores	SGC-FOR-012
Listado Maestro de documentos	SGC-FOR-013

### **Documentos de Procedimientos**

Procedimiento para el Control de Documentos	SGC-PRO-001
Procedimiento para el Control de Registros	SGC-PRO-002
Procedimiento de Auditorías Internas	SGC-PRO-003
Procedimiento para el Control de Producto o Servicio No Conforme	SGC-PRO-004
Procedimiento para Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora	SGC-PRO-005
Procedimiento Norma Fundamental	SGC-PRO-006
Procedimiento de Ventas	SGC-PRO-007
Procedimiento de Compras	SGC-PRO-008
Procedimiento de Selección, Capacitación e Inducción	SGC-PRO-009
Procedimiento de Revisión del SGC	SGC-PRO-010

### **Otros documentos**

Caracterización de Procesos	SGC-CP-001
Mapa de Procesos	SGC-MP-001

## **8.5 PRESENTACION MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

Este Manual presenta las funciones y actividades a ser cumplidas por los miembros de la Organización, es la versión detallada de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura empresarial.

La intención fundamental de este Manual es instruir a los miembros que la componen sobre los distintos aspectos antes mencionados, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de funciones, lentitud y complicación innecesaria en las tramitaciones, mala o deficiente atención al público, desconocimiento de los procedimientos, entre otros.

El Manual de Funciones y Responsabilidades, debe ser considerado como un instrumento dinámico, sujeto a cambios que surgen de las necesidades propias de toda Empresa, y de la revisión técnica permanente para mantener su utilidad (Ver Anexo 3).

## **Propósito manual de Funciones y Responsabilidades**

Describir con claridad cada uno de los cargos de la organización, distribuir las actividades, responsabilidades y funciones, procurando minimizar el desconocimiento de las mismas.

### **CONTENIDO**

<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>
Manual de Funciones y Responsabilidades	SGC-MF-001
Organigrama	SGC-OR-001

## 9. CONCLUSIONES

- Un diagnóstico inicial es fundamental para conocer el estado actual de la organización y plantear e implementar acciones que conlleven a cambios institucionales a corto, mediano y largo plazo.
- La planeación estratégica y los objetivos de calidad permiten a los trabajadores de una institución interiorizar la razón de ser de la misma y tener una visión clara del direccionamiento empresarial.
- El diagnóstico situacional de una empresa permite realizar un análisis de la organización tanto interna como del entorno donde realiza su operación, permitiendo generar estrategias gerenciales basadas en el mejoramiento continuo.
- Se verifica cómo la documentación de un SGC funciona eficiente y eficazmente como una herramienta administrativa en una empresa pequeña, dándole un valor agregado a la organización para sobresalir en un mercado altamente competitivo.
- Con la elaboración de procedimientos documentados se ve reflejado el aumento de la eficiencia en la organización por la disminución de tiempos en explicaciones inducciones y realización de procedimientos.
- Gracias a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, la Papelería La Feria Escolar podrá almacenar los datos estadísticos de todos sus procesos, formando históricos para su posterior análisis y control institucional de manera confiable.

## 10. RECOMENDACIONES

- Continuar con la implementación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para obtener la certificación bajo la norma NTC ISO 9001:2008.
- Capacitar y concientizar al personal de la organización sobre la importancia de implementar, sostener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.
- Revisar continuamente la documentación del sistema para evitar fallas que conlleven a levantamientos de No conformidades en eventuales Auditorias, en caso de modificar algún documento tener presente el cambio respectivo en los instrumentos relacionados.
- La dirección de la Papelería debe considerar todos los aportes que los clientes internos y externos plantean para mejoras en la organización, creando así un ambiente de mejoramiento continuo y una cultura organizacional sólida.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION. ISO 9001 Para pequeñas organizaciones: Orientación para su implementación (Sugerencias del CT 176 de la ISO). México: Editorial Limusa S.A de C.V.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Compendio tesis y otros trabajos de grado. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas Certificación.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas, 2008

NAVA CARBELLIDO, VÍCTOR MANUEL. ISO 9001:2008: Elementos para conocer e implementar la norma de calidad para la mejora continua. México: Editorial Limusa S.A de C.V.; Grupo Noriega Editores, c2009

CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Bogotá: Mcgraw-Hill Interamericana, S.A., C2002.

TOBON VALLEJO, MARIA FERNANDA. Documentación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 en el centro de alta tecnología diagnostica del eje cafetero "CEDICAF S.A.". – 2004. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira, 2004

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/la-calidad-historia-conceptos-y-terminosociados.htm>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad)

[http://galerias/doc/sitios/infodir/3\\_1.doc+planificacion+estrategica+de+la+calidad&cd=1&hl=es&ct=k&gl=co](http://galerias/doc/sitios/infodir/3_1.doc+planificacion+estrategica+de+la+calidad&cd=1&hl=es&ct=k&gl=co).

<http://www.qsinovations.com/iso9001espanol.htm>

<http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Programas/Transportev%C3%ADascomunicacionesen erg%C3%ADaminer%C3%ADa/Subdirecci%C3%B3ndeTelecomunicaciones/Normatividad>.

[http://www.icontec.org/BancoConocimiento/N/normas\\_y\\_publicaciones\\_copia/](http://www.icontec.org/BancoConocimiento/N/normas_y_publicaciones_copia/)

<http://www.lexadin.nl/wlg/legis/nofr/oeur/lxwecol.htm>