

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ACORDE A LA  
NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA COMERCIALIZADORA “AGUA PUREZA”**

**ANDRÉS MAURICIO SALINAS CORREA  
1115419851**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
PEREIRA  
2013**

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ACORDE A LA  
NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA COMERCIALIZADORA “AGUA PUREZA”**

**ANDRÉS MAURICIO SALINAS CORREA  
1115419851**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Ingeniero  
Industrial.**

**Director:  
CARLOS ALBERTO BURITICA NOREÑA  
Ingeniero Electricista**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
PEREIRA  
2013**

## CONTENIDO

<b>RESUMEN</b> .....	8
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>1. SITUACIÓN PROBLEMA</b> .....	10
<b>2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.</b> .....	11
2.1) Sistematización del Problema.....	11
<b>3. DELIMITACIÓN</b> .....	12
<b>4. OBJETIVOS</b> .....	14
4.1) Objetivo General. ....	14
4.2) Objetivos Específicos. ....	14
<b>5. JUSTIFICACIÓN</b> .....	15
<b>6. MARCO REFERENCIAL</b> .....	17
6.1 Marco Teórico.....	17
6.1.1. Qué es ISO. ....	17
6.1.2. Historia.....	17
6.2 Marco Conceptual. ....	18
6.2.1. Calidad. ....	18
6.2.2. Sistema de Gestión de la Calidad.....	19
6.2.3. Principios de Gestión de la Calidad. ....	20
6.2.3.1. Enfoque al cliente.....	20
6.2.3.2. Liderazgo.....	21
6.2.3.3. Participación del personal. ....	21
6.2.3.4. Enfoque basado en un sistema de procesos. ....	21
6.2.3.5. Mejora continua. ....	22
6.2.3.6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.....	22
6.2.3.7. Relaciones de mutuo beneficio con los proveedores. ....	22
6.2.4. Enfoque basado en procesos. ....	23
6.2.5. Direccionamiento estratégico.....	24
6.2.6. Manual de calidad. ....	25
6.2.7. Manual de funciones. ....	25
6.2.8. Manual de procedimientos.....	25
6.3 Marco legal. ....	27

6.4 Marco situacional.....	28
6.4.1 Portafolio.....	28
6.4.2 Reseña histórica de la empresa.....	28
6.4.3 Logo.....	29
6.4.4 Planeación estratégica.....	29
<b>7. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>31</b>
7.1 Tipo de investigación.....	31
7.2 Fases de la investigación.....	31
7.3 Población y muestra.....	32
7.4 Variables de la investigación.....	33
<b>8. PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>35</b>
8.1 Diagnóstico situacional de la empresa.....	35
8.2 Diagnóstico del sistema de gestión de la calidad.....	36
8.3 Presentación manual de calidad.....	38
8.3.1 Contenido y Propósito del manual de calidad.....	38
8.4 Presentación del manual de procesos y procedimientos.....	40
8.4.1 Propósito manual de procesos y procedimientos.....	41
8.5 Presentación manual de funciones y responsabilidades.....	42
8.5.1 Propósito manual de Funciones y Responsabilidades.....	43
<b>9. CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>10. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>46</b>
<b>11. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>47</b>

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Pereira, Abril de 2013

A Dios porque es Aquel que me acompaña en todos los momentos y me brinda apoyo y fortaleza para ser cada día mejor.

A mis padres, hermanos y familiares por brindarme los recursos necesarios para llevar a cabo este objetivo, por su amor incondicional y por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo.

A mis amigos, que me brindaron el apoyo y acompañamiento suficiente durante la estadía en la ciudad.

## **AGRADECIMIENTOS**

En especial, agradezco a Dios por hacer posible el desarrollo del proyecto, y las siguientes personas porque sin su apoyo no hubiera sido posible llevarlo a cabo.

Ingeniero Carlos Alberto Buriticá Noreña, Ingeniero Electricista y director del presente trabajo de grado, por su apoyo incondicional, por los conocimientos compartidos que pude adquirir de una manera clara y precisa, por la excelente orientación y gran disponibilidad para terminar este trabajo de grado.

A todos los profesores que durante la carrera me transmitieron conocimiento fundamental para el desarrollo profesional. Así mismo a las personas que me acompañan en este caminar y que hacen parte de mi crecimiento personal

A William Sanclemente, Gerente Comercial y Financiero de la Comercializadora Agua Pureza, por darme la oportunidad de formar parte de esta gran empresa, y por la facilidad de desarrollar mi tesis en ella. También por la orientación brindada y el apoyo recibido para el desarrollo del presente trabajo.

Y por último a todo el personal de la Comercializadora Agua Pureza, por brindarme la oportunidad de conocer y disponer de la información de la empresa, para la documentación del sistema de gestión de la calidad.

## **RESUMEN**

Actualmente, el tema de la calidad ha tomado un valor significativo para todas las empresas que deseen permanecer en un mercado globalizado y cada vez más competitivo, para garantizar altos estándares de calidad en un producto y sostener un buen margen de venta en el mercado, es necesario que las empresas cuenten con sistemas de evaluación y control de la calidad como lo determina la Norma ISO 9001:2008.

La Norma ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque a procesos para el desarrollo, implementación y mejora continua de la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para incrementar la ventaja competitiva en el mercado y la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La Comercializadora Agua Pureza, ha decidido documentar el sistema de gestión de calidad, como una estrategia organizacional que le permita organizar colectivamente todas las áreas de la empresa, buscando mejorar los procesos productivos y ofrecer un producto diferenciador y satisfactorio para los clientes.

## **ABSTRACT**

Currently, the issue of quality has taken a significant value for all companies wishing to remain in a globalized and increasingly competitive to ensure high standards of product quality and maintain a good margin selling in the market, companies must have evaluation and quality systems control as determined by the ISO 9001:2008 Standard.

The ISO 9001:2008 Standard promotes the adoption of a process approach to the development, implementation and continuous improvement of the effectiveness of a system of quality management, to increase the competitive advantage in the market and the customer satisfaction by meeting their requirements.

The marketer "Agua Pureza" has decided to document the quality management system as an organizational strategy that allows him to organize collectively all areas of the company, seeking to improve production processes and offer a differentiating product that satisfies customers.

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo a las exigencias del mercado y los factores que ponen en riesgo la estabilidad financiera, comercial y productiva de una empresa, se hace necesario implementar la norma ISO 9001:2008, para poder estandarizar los procesos de gestión, ya que al ser analizados y diagnosticados, la implementación de esta norma, contribuye de manera importante en el cambio de la cultura organizacional, llevando a la empresa a ser más competitiva en el mercado de hoy.

Para cumplir con este requisito, los empresarios han tenido que reconocer la importancia de la calidad y el hecho de que sólo puede llegarse a alcanzar mediante una organización eficiente de las empresas y un compromiso por parte de la gerencia y de todo el personal involucrado para resolver las distintas características de calidad requeridas por sus clientes.

El presente trabajo describe la documentación del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 de Comercializadora Agua Pureza S.A.S., que le permite garantizar y evidenciar su eficiencia, calidad y compromiso con sus clientes y con el mejoramiento continuo. Se presenta el manual de calidad el cual contiene la reseña histórica de la empresa, el direccionamiento estratégico, procedimientos documentados, manuales de funciones, entre otros.

A través de esta documentación, la empresa busca obtener grandes beneficios, como la optimización de recursos, el mejoramiento del servicio evidenciado en la satisfacción permanente del cliente y garantizar el mejoramiento continuo en cada uno sus procesos administrativos y de producción.

## 1. SITUACIÓN PROBLEMA

Para las empresas actualmente no es suficiente la puesta en marcha de un servicio o producto para tener competitividad, es necesario mantenerse al tanto de los nuevos requisitos y modificaciones que sirvan para generar valor agregado en la empresa y le permita diferenciarse de la competencia.

Uno de los requisitos más importantes para el crecimiento de una organización es la implementación del Sistema de gestión de la Calidad (SGC), pues este le permite a la empresa desarrollar procedimientos que conduzcan a la mejora de la calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad permite mediante su ejecución tener una estructura administrativa más organizada y eficiente, que repercutirá en un crecimiento y mejora continua de la organización.

La documentación de la norma ISO 9001 versión 2008 representa una gran importancia para la Comercializadora Agua Pureza S.A.S debido a que con este proyecto de normalización, la empresa podrá definir claramente una estructura eficiente y competitiva en sus procesos para lograr una satisfacción plena de sus clientes, además podrá desarrollar una mejora continua en su sistema de gestión de calidad estimulando la eficiencia de la organización. En la parte externa esta norma representará una gran ventaja competitiva con respecto a los demás comercializadoras de agua puesto que será un proceso muy innovador en este ámbito a nivel regional.

Para hacer realidad este proyecto, dicha documentación debe estar fundamentada en la buena gestión de recursos y procesos, una medición que permita la mejora continua y finalmente un gran compromiso de la dirección, buscando más competitiva y generar una mayor confianza para cada uno de sus clientes.

## 2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

¿Es posible la implementación de la documentación que exige la NTC ISO 9001-2008 en la Comercializadora Agua Pureza S.A.S?

### 2.1) Sistematización del Problema

- ❖ ¿Es factible desarrollar un sistema de calidad en una comercializadora de agua?
- ❖ ¿Cuál es la documentación que resulta necesaria para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa comercializadora?
- ❖ ¿Qué procesos de la empresa se encuentran involucrados con la prestación del servicio?
- ❖ ¿Cuenta la empresa con los recursos humanos, económicos y tecnológicos, necesarios para el montaje e implementación de un sistema de gestión de calidad?
- ❖ ¿Cuáles son las actividades de mejoramiento continuo que se aplican a la comercializadora?

### 3. DELIMITACIÓN

El proyecto se realizó en la Comercializadora Agua Pureza S.A.S. localizada en la Carrera 18 No 19-18 de la ciudad de Dosquebradas, departamento de Risaralda.

Esta empresa se dedica a envasar, empacar, comercializar y distribuir agua mineral 100% natural, con el fin de satisfacer la creciente necesidad de consumo de agua de origen natural como alternativa saludable, buscando siempre el perfecto equilibrio con el medio ambiente para la conservación y renovación de las riquezas hídricas, de igual manera cuenta con un equipo humano interdisciplinario altamente calificado y debidamente certificado, con una bien definida filosofía de compromiso y ética. Su recurso humano está encaminado a contribuir al crecimiento socio-económico del sector y al bienestar de los trabajadores.

El desarrollo del proyecto tuvo una duración de siete meses aproximadamente, durante los cuales se elaboraron los fundamentos estratégicos y la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, con base en los requerimientos de la norma ISO 9001:2008. La información acopiada servirá para una mejor organización empresarial, para la posterior certificación formal, y como soporte a sus clientes mediante la prestación de servicios con las más estrictas normas de calidad.

Los conocimientos necesarios para cumplir con los requerimientos del desarrollo de este proyecto hacen parte de las siguientes áreas que son adquiridos en la carrera Ingeniería Industrial. Estas áreas son:

- ❖ Control Total de la Calidad: Control de procesos, planeación de la calidad, sistemas de calidad, necesidades del cliente, normalización de procesos.
- ❖ Seminario de Investigación: Esquemas de procesos de investigación, objetivos, métodos, tipos de investigación, guías de trabajos.
- ❖ Legislación Laboral y Comercial: Aspectos legales, normatividad.
- ❖ Técnicas de administración de personal: Manual de funciones, procesos y procedimientos, diagramas de procesos, flujogramas.
- ❖ Psicología Organizacional: Clima organizacional, ambiente de trabajo.

- ❖ Salud ocupacional: Condiciones ambientales, adecuación de las instalaciones.
- ❖ Estadística: Muestreo, procesamiento y análisis de datos.
- ❖ Mercados: Prestación de servicios, identificación de clientes potenciales.
- ❖ Diseño de plantas: Distribución de equipos y puestos de trabajos.
- ❖ Ingeniería de métodos: Medición de tiempos, diagrama de procesos y recorridos.

## 4. OBJETIVOS

### 4.1) Objetivo General.

Identificar y elaborar la documentación necesaria para la implementación de un sistema de gestión de calidad con base a la norma NTC ISO 9001:2008 y por los requisitos de la Comercializadora Agua Pureza.

### 4.2) Objetivos Específicos.

- ❖ Realizar el direccionamiento estratégico de la organización ( Misión, Visión, Política, Objetivos )
- ❖ Documentar los requisitos generales del sistema de gestión de calidad. (capítulo 4 Norma NTC ISO 9001:2008)
- ❖ Establecer los elementos necesarios para documentar los requisitos relacionados con la responsabilidad de la dirección. (capítulo 5 Norma NTC ISO 9001:2008)
- ❖ Determinar cuáles son los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad. (capítulo 6 Norma NTC ISO 9001:2008)
- ❖ Identificar y documentar los procesos que se relacionan con la prestación del servicio. (capítulo 7 Norma NTC ISO 9001:2008)
- ❖ Establecer y documentar las actividades de medición, análisis y mejora basados en el ciclo P-H-V-A. (capítulo 8 Norma NTC ISO 9001:2008)
- ❖ Elaborar los manuales de funciones, procedimientos y calidad.
- ❖ Caracterizar cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de gestión de Calidad.

## 5. JUSTIFICACIÓN

Documentar un sistema de gestión de calidad es concebir una estrategia organizacional que busca garantizar a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante la satisfacción del cliente, la no incurrancia de costos innecesarios y la eliminación de todo tipo de desperdicios en la producción.

Si entendemos la competitividad como la capacidad que tiene una organización para mantener o aumentar su situación en el mercado, es evidente que las empresas están obligadas a generar y mantener una serie de atributos comparativos en relación con la competencia.

Ya no es suficiente alcanzar un cierto nivel de satisfacción de los clientes, sino que, igual que el entorno, es necesario que las empresas adapten su estrategia global a este nuevo reto de ser los mejores.

En este contexto actual, se ha de hacer una apuesta por la innovación en la gestión, por la implantación y consolidación de modelos de gestión adaptados al siglo XXI. Si se quiere competir en mercados globales se debe tener un enfoque hacia una gestión más eficaz y eficiente de los procesos, optimizar nuestros recursos y aprovechar las oportunidades de mejora.

Hoy por hoy la Comercializadora Agua Pureza S.A.S se encuentra en una etapa de crecimiento, por lo que se ha visto en la necesidad de trascender y mantenerse en el mercado bajo un Sistema de Gestión de la Calidad que le permita dirigir y controlar aquellas actividades administrativas y de producción que están relacionadas con la calidad, definiendo una estructura organizacional acorde a sus necesidades, precisando la planeación estratégica, levantando los procesos, recursos y documentación que utiliza para alcanzar sus objetivos.

Dicha estrategia, comprende simultáneamente las actividades en la consecución de la satisfacción de las necesidades implícitas y explícitas del cliente.

De igual manera y dado que la aplicación de un sistema de gestión de calidad está dirigido a empresas que buscan ser más competitivas y diferenciarse de la competencia, dar confianza a los proveedores y satisfacer a los clientes, Agua Pureza S.A.S se ha planteado el objetivo de ser una empresa representativa en la región y llegar a ser una de las mejores y más grandes del país, además de tener reconocimiento internacional, para lograr este propósito resulta indispensable la

definición, documentación, implementación y sostenimiento de un sistema de gestión de calidad y su posterior certificación consiguiendo además todos los beneficios relacionados con el logro de ésta.

De ahí el compromiso adquirido por la alta gerencia para otorgar los recursos necesarios en el desarrollo e implementación un Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, dado que ésta es la mejor opción para incrementar sus niveles de competitividad en el mercado y la plena satisfacción de los clientes, para finalmente obtener la certificación y así evidenciar la calidad del servicio que ofrece además de garantizar las siguientes características en la prestación de su servicio:

- ❖ Puntualidad.
- ❖ Servicio.
- ❖ Eficiencia.
- ❖ Rapidez de respuesta.
- ❖ Exclusividad.
- ❖ Efectividad.
- ❖ Confiabilidad.
- ❖ Competencia.
- ❖ Seguridad.

## 6. MARCO REFERENCIAL

### 6.1 Marco Teórico.

#### 6.1.1. Qué es ISO.

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (Organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de comités técnicos de ISO.

La palabra ISO viene de la palabra Griega ISOS que significa igual y es el lenguaje apropiado que se utiliza en el mundo como identificación de equivalente o igualdad. Fue fundada en el año 1906, y es la federación mundial de cuerpos de normalización Nacionales que agrupa unos 147 países.

#### 6.1.2. Historia.

La normatividad de calidad se remonta desde la época de la Segunda Guerra Mundial a los Estados Unidos cuando se creó la necesidad debido a la ausencia de control en los procesos y productos de carácter bélico. En Europa se empezó a expandir a través de la Organización del Tratado del Atlántico Norte (OTAN), donde también fue adoptado el modelo de normatividad para sus productos por las Fuerzas Armadas Británicas. En ese entonces el concepto de calidad se refería a "Conformidad" que a "Mejora Continua" como se conoce actualmente.

El ejército de Estados Unidos adoptó al mismo tiempo la normatividad MIL-Q-9858 para sus proveedores. El prefijo MIL se refiere a Military. Al ejército lo siguió la NASA (Administración Nacional Aeronáutica y Espacial).

En Europa, cuando las organizaciones empezaron a exigir proveedores con la certificación de sus productos, surgió el problema ya que resultó una diversidad tan grande que era imposible satisfacer a todos los sectores interesados. Fue entonces cuando el British Standard (BS) tomó cartas en el asunto y creó la BS 5750 en 1979. La BS 5750 fue tan eficaz que se tomó sin cambios para lanzar la primera ISO 9000 en el año 1987.

El certificado ISO 9000 es otorgado por organizaciones acreditadas llamadas certificadoras que revisan el manual de calidad y los procedimientos de las 17 empresas para asegurar que cumplen con los requisitos del estándar que aplica. También auditan los procesos para asegurar que se implementen los sistemas documentados de forma efectiva. Cuando se otorga la certificación, el certificador lleva a cabo auditorías de supervisión una a dos veces por año para asegurar que el sistema continúa siendo implementado y cumple con los requisitos del estándar aplicable.

ISO 9000, que junta una propuesta de administración de calidad total con una metodología de documentación para crear un sistema de auditoría interna, es también el primer intento de crear un estándar internacional de aseguramiento de calidad que cubra todas las industrias y el sector de servicio.

Revisiones ISO 9001

- ❖ - **ISO 9001:1987**: *Versión Original.*
- ❖ - **ISO 9001:1994**: *Primera revisión del modelo original.*
- ❖ - **ISO 9001:2000**: *Segunda revisión del modelo original.*
- ❖ - **ISO 9001:2008**: *Tercera revisión del modelo original.*

Versión vigente es la **ISO 9001:2008**. Las demás son obsoletas.

6.2 Marco Conceptual.

6.2.1. Calidad.

Se define como el grado en el que un grupo de características acordadas cumple con los requisitos del servicio ofrecido.

La importancia de la calidad radica en el hecho de que sirve como plataforma para desarrollar, al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente.

Los siguientes son diferentes fundamentos en los cuales se basa la calidad:

- ❖ El objetivo básico es la competitividad.

- ❖ Trabajo bien hecho desde el principio
- ❖ Prevención del error y eliminación temprana del defecto.
- ❖ Mejora Continua y definición de objetivos de mejora.
- ❖ Compromiso de todos: responsabilidad y compromiso individual por la calidad.
- ❖ Comunicación, información, participación y reconocimiento.

#### 6.2.2. Sistema de Gestión de la Calidad.

Un Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto de normas de una empresa. Se relacionan entre sí para administrar la calidad de una forma ordenada, siempre en busca de la mejora continua.

Un Sistema de Gestión de Calidad consta de diferentes elementos necesarios para su implementación. Estos son:

- ❖ Procesos: Sucesión completa de operaciones dirigidas a la consecución de un objetivo específico.
- ❖ Procedimientos: Instrucciones detalladas para controlar las acciones de la organización.
- ❖ Recursos: Humanos, económicos, técnicos, etc., definidos de forma continua y/o circunstancial por la empresa.
- ❖ Estructura de la organización: Organigrama definiendo los niveles directivos y de gestión. Este organigrama no es el mismo de la estructura de la empresa.
- ❖ Estructura de responsabilidades: Obligaciones de las personas y departamentos de una empresa.

Para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una empresa se tiene que integrar la estructura organizacional con la documentación, los

procesos y los recursos que emplea para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

La adopción de este sistema basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma debe ser decisión estratégica de la empresa ya que está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos o servicios suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.

La norma hace énfasis en el cliente, pero también resalta la importancia de otras partes interesadas como el accionista, el director y los empleados, quienes esperan sacar algún provecho de una empresa. Hace especial referencia en la mejora continua ya que es importante para mantener un cambio y así crear estrategias para ser cada vez más competitivos, siempre enfocados en la satisfacción del cliente.

### 6.2.3. Principios de Gestión de la Calidad.

#### 6.2.3.1. Enfoque al cliente.

Los clientes son la razón de ser de las empresas. Por lo tanto es necesario identificar y comprender las necesidades que puedan presentar hoy así como en el futuro, y velar por satisfacer sus requisitos con énfasis en exceder sus expectativas.

Algunos beneficios que pueden obtenerse:

- ❖ Incremento de la fidelidad del cliente, lo que lleva a concretar y reiterar contratos comerciales.
- ❖ Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para satisfacer al cliente.
- ❖ Mejora de los ingresos y el tamaño del mercado a través de nuevos clientes.

#### 6.2.3.2. Liderazgo.

Los líderes son aquellos que unifican el propósito y la dirección de una organización. También quienes crean, conservan y mejoran el clima organizacional con un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse efectivamente en el logro de los objetivos y metas de la empresa.

Beneficios son:

- ❖ El personal de la empresa comprenderá diferentes aspectos de la misma y se sentirá comprometido con alcanzar los objetivos o metas establecidas.
- ❖ Existirá una mejor comunicación en los diferentes niveles de la empresa.

#### 6.2.3.3. Participación del personal.

El personal, sin importar el nivel jerárquico dentro de la empresa, es la esencia de ésta. El aporte de sus habilidades y capacidades dan la posibilidad a que la empresa las utilice para alcanzar beneficios especiales como pueden ser los siguientes:

- ❖ Disposición de todo el personal para participar y contribuir a la mejora continúa.
- ❖ Personal comprometido, motivado y con disposición de involucrarse en aspectos y decisiones que se tomen en la empresa.
- ❖ Aporte de ideas de los trabajadores, innovando y creando posibilidades para conseguir los objetivos de la empresa.

#### 6.2.3.4. Enfoque basado en un sistema de procesos.

Cuando las actividades y todos los recursos se gestionan y se manejan como un proceso e interrelacionan dichos procesos como un sistema se alcanza mayor eficiencia y eficacia a la hora de buscar resultados. Aspectos positivos que se obtienen son los siguientes entre otros:

- ❖ Con un uso eficaz de los recursos, disminución de costos y tiempos invertido en actividades rutinarias.

- ❖ Permite identificar y priorizar las oportunidades de mejora.
- ❖ Obtención de mejores resultados.
- ❖ Alineamiento de los procesos que mejor contribuirán a lograr los resultados deseados.
- ❖ Habilidad para enfocar los esfuerzos en los procesos claves.

#### 6.2.3.5. Mejora continua.

El objetivo permanente en una empresa debe ser la mejora continua con ventajas tan evidentes como:

- ❖ Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades
- ❖ Incrementar ventajas competitivas al mejorar las capacidades organizacionales.

#### 6.2.3.6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.

Las decisiones más efectivas se consiguen basadas en análisis de los datos e información objetiva. Además de buen soporte de la eficiencia de las decisiones tomadas, se requieren registros y buena comunicación de las decisiones tomadas.

#### 6.2.3.7. Relaciones de mutuo beneficio con los proveedores.

Una empresa y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa incrementa la capacidad de ambos para crear valor. También se encuentran aspectos positivos como:

- ❖ Flexibilidad y prontitud de respuesta de forma conjunta frente a los cambios en el mercado.
- ❖ Optimización de los costos y los recursos.

#### 6.2.4. Enfoque basado en procesos.

Cuando se desarrolla, implementa y mejora continuamente un sistema de gestión de la calidad, la norma internacional promueve el manejo de un enfoque basado en procesos con el fin de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus necesidades y requerimientos.

Para que una empresa funcione de manera eficaz es necesario que identifique y gestione las actividades relacionadas entre si. Una actividad que utilice recursos, y que permite que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la empresa y su gestión, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, puede denominarse “enfoque basado en procesos”, el cual tiene como ventaja el control continuo que proporciona sobre los vínculos de los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Cuando dentro de Sistema de Gestión de Calidad se utiliza este tipo de enfoque, se enfatiza la importancia de:

- ❖ La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- ❖ La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- ❖ La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- ❖ La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Métodos del Ciclo Deming PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). **Figura 1.**



**Figura 1. Ciclo P.H.V.A**

#### 6.2.5. Direccionamiento estratégico.

Es un proceso donde se realiza una planificación sobre la razón de ser de la empresa, hacia dónde se dirige. También describe las políticas y valores que se emplearán y los objetivos necesarios para cumplir con el estado deseado.

Para este planteamiento es necesaria la participación de directivos y socios, los cuales establecen los fundamentos de la empresa y a dónde se quiere llegar. Con estos aspectos definidos y teniendo claro que el compromiso de todos es vital para alcanzar el estado deseado, se comunican las estrategias a todo el personal para que se continúe con su desarrollo y cumplimiento.

Los principales componentes son:

- ❖ **Misión:** breve definición de la razón de ser de la empresa, el negocio al que se dedica, las necesidades que cubren los productos o servicios, el mercado en el cual se desarrolla y la imagen pública que tiene.

- ❖ Visión: descripción donde se establecen enunciados claros y motivantes sobre el futuro deseado de una empresa, tanto en componentes técnicos como humanos.
- ❖ Objetivos Corporativos: expresión anticipada de un resultado esperado. Estos deben expresar claramente las características futuras y precisar lo que se quiere.

#### 6.2.6. Manual de calidad.

Documento que reúne información precisa de la empresa para hacer seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad implementado. Allí se especifican Misión, Visión, organigrama, mapa de procesos, procedimientos e instructivos relacionados al funcionamiento de la empresa, funciones relacionadas con la calidad y nivel de responsabilidades competentes.

Su realización es necesaria para la certificación de la norma ISO 9001:2008, ya que en éste se recopila la gestión de la empresa (recursos humanos, insumos, materias primas, entre otros). Es un documento que está a disposición de los clientes y proveedores.

#### 6.2.7. Manual de funciones.

Documento que recoge y especifica toda la información necesaria para una descripción de los cargos de una empresa. Allí se especifican las funciones y responsabilidades del cargo, los requisitos (profesión, experiencia, conocimiento y competencias). También se especifican las condiciones y el entorno que se maneja.

#### 6.2.8. Manual de procedimientos

Documento interno en donde se describe de una forma precisa cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Puede tener una descripción literaria o en flujo grama, o en ambas.

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 símbolo 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>

**Figura 2. Simbología de Diagramas de Flujo.**

### 6.3 Marco legal.

La Comercializadora Agua Pureza S.A.S., 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.

## 6.4 Marco situacional

### 6.4.1 Portafolio.

La comercializadora entrega a nuestros clientes productos de excelente calidad y 100% naturales a los mejores precios, entre ellos tenemos:

- ❖ Botella de agua por 600 ml (Marca Pereza).
- ❖ Botella de agua por 300 ml (Marca Pureza).
- ❖ Botella de agua por 600 ml (Maquila).
- ❖ Botella de agua por 300 ml (Maquila).

Presentaciones:

- ❖ 24 unidades: 600ml peso Aprox. 15kg.
- ❖ 24 unidades: 300ml peso Aprox. 8kg.

### 6.4.2 Reseña histórica de la empresa.

Agua Pureza, es una empresa de la región cafetera, con más de tres años en el mercado, especializada en el envasado, empaçado, comercialización y distribución de agua mineral 100% natural, con el fin de satisfacer la creciente necesidad de consumo de agua de origen natural como alternativa saludable, buscando siempre el perfecto equilibrio con el medio ambiente para la conservación y renovación de las riquezas hídricas. Somos una empresa interesada en cubrir las demandas de los clientes más exigentes, siempre en busca de un mejoramiento continuo que garantice el crecimiento de nuestros colaboradores y el fortalecimiento económico de nuestra empresa y de la región.

Estamos ubicados dentro de una de las reservas hídricas, en la cima de la cordillera central, donde se encuentra ubicada nuestra planta de embotellado, en la finca Buenos Aires, de la vereda Tres Esquinas, corregimiento el Español, municipio de Santa Rosa de Cabal del departamento de Risaralda. Allí se encuentra el yacimiento donde brota Agua Pureza, la cual pasa por un proceso de filtración natural a través de varias capas de tierra, luego se pasa por un filtro de carbono y a solo treinta metros del nacimiento, en donde está construida la planta embotelladora, el líquido pasa por un filtro de rayos ultravioleta, lo cual garantiza un producto de excelente calidad.

#### 6.4.3 Logo.



#### 6.4.4 Planeación estratégica.

##### **MISIÓN**

Somos una empresa de la Región Cafetera, especializada en el envasado, empaclado, embotellado, comercialización y distribución del agua “PUREZA”. Interesados en satisfacer las necesidades de nuestro clientes al consumir un agua natural de manantial, saludable de excelente calidad, buscando el crecimiento de sus colaboradores y el fortalecimiento económico de la región y de la empresa.

##### **VISIÓN**

En el año 2015 seremos reconocidos en Colombia y a nivel mundial, como “**PUREZA**” el agua de mayor suavidad y frescura, aportando con la calidad de nuestro producto lo natural como estilo de vida.

## **POLITICAS DE CALIDAD DE LA EMPRESA**

Nuestro proceso de producción se lleva a cabo mediante la aplicación de buenas prácticas de manufactura (BPM) en cada uno de los procesos de manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de nuestro producto, con el objetivo de garantizar que los productos se fabriquen en las mejores condiciones sanitarias disminuyendo los riesgos de contaminación inherentes a la producción, brindándole a nuestros clientes un producto 100% natural, aplicando la filosofía de mejora continua y calidad permitiéndonos obtener mayor participación en el mercado.

## 7. DISEÑO METODOLÓGICO

### 7.1 Tipo de investigación.

Para la elaboración este proyecto, se hace necesario utilizar un estudio descriptivo, que parta de lo general a lo particular, pues es necesario identificar los macro procesos, procesos, procedimientos y actividades que están presentes en la organización para interpretar realmente lo que sucede en la empresa. Se usarán métodos como la observación, las entrevistas y el acompañamiento a los integrantes de la comercializadora Agua Pureza S.A.S para la recolección de los datos necesarios.

### 7.2 Fases de la investigación.

#### ❖ DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

- Misión.
- Visión.
- Valores.
- Política de calidad.

#### ❖ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Requisitos Generales.
- Requisitos de la documentación.

#### ❖ RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- Compromiso de la dirección.
- Enfoque al cliente.
- Política de Calidad.
- Planificación.
- Responsabilidad, autoridad y comunicación.
- Revisión por la dirección.

❖ GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

- Provisión de recursos.
- Recursos humanos.
- Infraestructura.
- Ambiente de trabajo.

❖ REALIZACIÓN DEL SERVICIO.

- Planificación de la realización del servicio.
- Procesos relacionados con el cliente.
- Diseño y desarrollo.
- Compras.
- Prestación del servicio.
- Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

❖ MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

- Generalidades.
- Seguimiento y medición.
- Control de servicio no conforme.
- Análisis de datos.
- Mejora.

❖ CONCLUSIONES.

❖ RECOMENDACIONES.

❖ BIBLIOGRAFÍA.

❖ ANEXOS.

### 7.3 Población y muestra.

La población para realizar el estudio fueron todos los funcionarios de la Comercializadora Agua Pureza S.A.S., durante la realización del proyecto se

realizaron entrevistas, encuestas y reuniones a nivel interno de la empresa, estos métodos permitieron obtener la información para documentar el sistema de gestión de calidad.

#### 7.4 Variables de la investigación.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
<b>Manual de funciones.</b>	Documento que contiene la descripción de cada uno de los cargos existentes en la empresa.	Gestión Humana.	Identificación del Cargo. Funciones. Requisitos. Competencias. Responsabilidades Entorno del Cargo. Ambiente de Trabajo.	%
<b>Sistema de Gestión de la Calidad.</b>	Evaluación por parte de la dirección el estado actual y la adecuación del sistema de calidad en relación con la política y los objetivos.	Gestión estratégica.  Gestión de procesos.	Actas Acciones correctivas y preventivas.  Actas Acciones correctivas y preventivas.	%
<b>Calidad.</b>	Capacidad de un conjunto de características	Conformidad.	Inspección Registros.	%

	inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y partes interesadas.	No conformidad.	Inspección Registros.	
<b>Procesos.</b>	Una actividad que utiliza recursos y los gestiona con el fin de permitir que los las entradas se transformen en resultados.	Todos los procesos.	Procedimientos. Registros Planes de Calidad.	%
<b>Satisfacción del cliente.</b>	Concepto del cliente con respecto al producto o servicio ofrecido en relación a la satisfacción de sus necesidades.	Interno. Externo.	Clima. Organizacional. Quejas. Reclamos. Encuestas.	Numero.
<b>Seguimiento y medición del servicio.</b>	Realizar seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.	Requisitos de documentación	Procedimientos documentados. Inspecciones del producto.	%
<b>Proveedores.</b>	Organización o persona que proporciona un producto o servicio.	Gestión estratégica. Gestión contable y financiera.	Evaluación y Reevaluación de Proveedores.	%

**Tabla 1 Variable de la Investigación.**

## 8. PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

### 8. 1 Diagnóstico situacional de la empresa.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ampliación de mercados tanto interno como externo.</li> <li>❖ Posicionamiento estratégico.</li> <li>❖ Lograr la demanda de nuevos mercados, a través de una fuerza de ventas.</li> <li>❖ Reducción de costos a través del manejo eficiente de los recursos de administración y operación.</li> <li>❖ Crecimiento económico y de Empresa.</li> <li>❖ Mejoramiento continuo a través de la Implementación del sistema de Gestión de la calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La competencia de multinacionales y empresas de la región.</li> <li>❖ El cambio climático puede afectar las operaciones de producción debido al aumento o disminución del nacimiento.</li> <li>❖ Los altos costos de algunas materias primas pueden variar el presupuesto de compras de la empresa.</li> <li>❖ La situación económica y política que se vive en Colombia actualmente.</li> </ul>
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La experiencia en el área de comercialización y producción, han permitido adquirir nuevos conocimientos en el desarrollo del producto en el especial en el embase.</li> <li>❖ El manejo de pequeños inventarios, a los clientes más representativos, permite el abastecimiento rápido y oportuno cuando se les terminan las existencias.</li> <li>❖ Los productos cumplen con las expectativas del cliente y son</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ No se cuenta con una planeación estratégica adecuada.</li> <li>❖ No posee estructura organizacional.</li> <li>❖ Alta tasa de rotación de personal.</li> <li>❖ Falta de planeación en las entregas de los productos.</li> <li>❖ Falta de motivación entre los empleados.</li> </ul>

entregados en el tiempo estipulado.

- ❖ La maquinaria es adecuada para las especificaciones de los clientes y la presión de la demanda del mercado.

**Tabla 2 Matriz DOFA Comercializadora Agua Pureza.**

8. 2 Diagnóstico del sistema de gestión de la calidad.

<b>NORMA</b>	<b>CAPÍTULO</b>	<b>EXISTE</b>	<b>DOCUMENTADO</b>
<b>4</b>	<b>Sistema Gestión de la Calidad.</b>		
4.1	Requisitos Generales.	No	
4.2	Requisitos Documentación.	No	
4.2.1	Generalidades.	No	
4.2.2	Manual de la Calidad.	No	
4.2.3	Control de los Documentos.	No	
4.2.4	Control de los Registros.	No	
<b>5</b>	<b>Responsabilidad de la dirección.</b>		
5.1	Compromiso con la dirección	No	
5.2	Enfoque al cliente	No	
5.3	Política de calidad	No	
5.4	Planificación	No	
5.4.1	Objetivos de calidad	No	
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	No	
	Responsabilidad. Autoridad.		
5.5	Comunicación.	No	
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	No	
5.5.2	Representante de la dirección	No	
5.5.3	Comunicación interna	No	
5.6	Revisión por la Dirección.	No	
5.6.1	Generalidades.	No	
5.6.2	Información de entrada para la revisión	No	
5.6.3	Resultados de la revisión	No	

<b>6 Gestión de los Recursos.</b>			
6.1	Provisión de recursos	No	
6.2	Recursos Humanos.	No	
6.2.1	Generalidades.	No	
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	No	
6.3	Infraestructura	No	
6.4	Ambiente de trabajo	No	
<b>7 Realización del Producto.</b>			
	Planificación de la realización del		
	Procesos Relacionados con el		
	Determinar de los requisitos		
	Revisión de los requisitos		
7.2	Comunicación con el cliente		
7.3	Diseño y desarrollo.	No	
	Planificación del diseño y desarrollo		
	Elementos de entrada para el		
7.3	Resultados del diseño y desarrollo	No	
7.3	Revisión del diseño y desarrollo	No	
7.3	Verificación del diseño y desarrollo	No	
7.3	Validación del diseño y desarrollo	No	
	Control de los cambios del diseño		
7.4	Compras.	No	
7.4	Proceso de compras		
7.4	Información de las compras	No	
	verificación de los productos		
	Producción y prestación del		
	Control de la producción y de la		
	Validación de los procesos de		
7.5	Identificación y trazabilidad	No	
7.5	propiedad del cliente	No	
7.5	Preservación de producto	No	
<b>8</b>	<b>MEDICION. ANALISIS. MEJORA</b>		
8.1	Generalidades.	No	
8.2	Seguimientos y Medición.	No	

8.2.1	Satisfacción del cliente	No	
8.2.2	Auditoría Interna	No	
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	No	
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	No	
8.3	Control de producto no conforme	No	
8.4	Análisis de datos	No	
8.5	Mejora.	No	
8.5.1	Mejora continua	No	
8.5.2	Acción Correctiva	No	
8.5.3	Acción Preventiva	No	

**Tabla 3. Diagnostico del Sistema de Gestión de la Calidad**

### 8.3 Presentación manual de calidad.

El manual de la calidad de LA COMERCIALIZADORA AGUA PUREZA S.A.S, 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 producción prestación de servicios de venta de agua mineral para el Eje Cafetro.

Por medio de este sistema, LA COMERCIALIZADORA AGUA PUREZA S.A.S, 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)**.

#### 8.3.1 Contenido y 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.

Dentro de su contenido es posible identificar cada uno de los numerales que se detallan a continuación.

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.
- 8.5.1 Mejora continua.
- 8.5.2 Acción correctiva.
- 8.5.3 Acción preventiva.

### 8.4 Presentación 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 COMERCIALIZADORA AGUA PUREZA S.A.S, 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).**

#### 8.4.1 Propósito manual de procesos y procedimientos.

Definir los procesos y procedimientos precisando actividades, responsabilidades y herramientas relacionadas con el esquema organizacional de LA COMERCIALIZADORA AGUA PUREZA S.A.S, con el propósito de cumplir con los objetivos, directivas, políticas y normas.

### **CONTENIDO**

#### **Documentos de Apoyo, Formatos y Registros:**

Contrato de Maquila  
Control de Asistencia Capacitación  
Control de Consecutivos  
Formatos de Actividades y Capacitación  
Formato Clientes  
Formato Control de Maquila  
Formato Control Diario  
Formato Datos Personales  
Formato de Control de Calidad del Agua  
Formato de Etiqueta  
Formato de Materia Prima  
Formato de Supermercados  
Formato Historial de Producción  
Formato Informe de Acciones Preventivas y Correctivas  
Formato Informe de Quejas Clientes  
Formato de Proveedores  
Formato Ruta de Aseo  
Formato de Revisión de Surtido en Supermercado  
Formato Rutero Diario  
Listado Maestro de Documentos  
Listado Maestro de Registros

Record de Llamadas Diario  
Salida de Documentos de Archivo  
Solicitud de Elaboración o Revisión de Procedimientos  
Solicitud de Elaboración o Revisión de Formato  
Solicitud de Elaboración o verificación de manuales de Funciones  
Solicitud de Novedad en Documento o Formato.

### **Documentos de Procedimiento:**

Instructivo Aseo de la Planta  
Instructivo Control de Documentos  
Instructivo Control de Registro  
Instructivo Lavado de Manos  
Instructivo Lavado de Manos Letrero  
Instructivo Recursos Humanos  
Procesos y Procedimientos Compendio

### **Otros Documentos.**

Bitácora Control de Documentos  
Bitácora Control de Registros  
Responsabilidad de la Dirección

### **8.5 Presentación 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**).

#### 8.5.1 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.

#### **Manuales de funciones:**

Manual de Funciones Coordinador de Recursos Humanos

Manual de Funciones Jefe de Producción.

Manual de Funciones Auxiliar de Recursos Humanos.

Manual de Funciones Secretaria de Contabilidad.

Manual de Funciones Jefe de Compras.

Manual de Funciones Servicios Generales.

Manual de Funciones Auxiliar de Almacén.

Manual de Funciones Auxiliar de Mantenimiento.

Manual de Funciones Mensajero.

Manual de Funciones Auditor Interno.

Manual de Funciones Secretaria de Ventas.

Manual de Funciones Facturadora.

Manual de Funciones Coordinador Logístico.

## 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 desarrolló la documentación del sistema de gestión de la calidad de LA COMERCIALIZADORA AGUA PUREZA S.A.S basados en los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, teniendo en cuenta cada uno de los numerales que la conforman, analizando si eran aplicables al servicio que ofrece la empresa. Esta documentación cubre la totalidad de los requisitos exigidos por la norma e incluye el manual de calidad, así mismo se diseñó el manual de procedimientos, que permite establecer formalmente la manera en que se relacionan, ejecutan y miden los procesos en orientados a la satisfacción del cliente, permitiendo así establecer las acciones correctivas y preventivas necesarias y alcanzar las metas propuestas, mediante una cultura organizacional de mejoramiento continuo.
- ❖ Se diseñaron los manuales de funciones con el fin de que cada colaborador conozca su puesto dentro de la empresa, igualmente se elaboraron los procedimientos de gestión humana de selección, inducción, entrenamiento,

evaluación y capacitación. El manual de procedimientos y estas herramientas servirán de base para mejorar la eficiencia en el desempeño laboral y facilitar la inducción de nuevos empleados.

- ❖ Se definieron en comité de calidad la misión, visión, política empresarial, valores, principios y objetivos (direccionamiento estratégico) y los procesos necesarios para la operación de la empresa encaminada a la satisfacción de los clientes.
- ❖ Los objetivos de calidad establecidos en la empresa, le permiten realizar un seguimiento continuo, con el fin de guiar las actividades a satisfacer las necesidades del cliente interno y externo.
- ❖ La documentación realizada en el presente proyecto servirá para que la Alta Gerencia tome decisiones acertadas, y vele por el mejoramiento continuo de la empresa. También para que se cree una cultura organizacional basada en la calidad y en la satisfacción del cliente, mejorando la eficiencia en el desempeño laboral y creando un ambiente de trabajo organizado y ameno.

## 10. RECOMENDACIONES

- ❖ Realizar revisiones periódicas al manual de calidad y realizar los ajustes necesarios ajustados a nuevas publicaciones que se den de la norma.
- ❖ Si la empresa desea alcanzar la certificación en gestión de calidad ISO 9001:2008, es importante que todo el personal de la empresa se comprometa y cumpla con las responsabilidades establecidas en cada uno de los procesos que le corresponden.
- ❖ Se puede prever que existan cambios en la documentación dada la etapa de consolidación del sistema y su dinámica, por lo tanto es recomendable que la gerencia garantice la oportuna aprobación de estos cambios para no retrasar el avance del sistema.
- ❖ Se debe velar por el buen ambiente de trabajo, hacer mejoras en la infraestructura física, de esta manera se mejorará la satisfacción del cliente interno lo que conlleva a la satisfacción de los clientes externos.
- ❖ El clima organizacional juega un papel importante en la organización, por lo tanto es necesario realizar un seguimiento, con el objetivo de analizar la satisfacción del cliente interno y si se presentan falencias, buscar alternativas de solución.
- ❖ Es importante tener una excelente comunicación interna, para facilitar el desarrollo de la siguiente etapa como es la implementación del sistema de gestión de calidad, dándoles a conocer los beneficios que traerá la implementación del SGC.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

CHIAVENATO Idalberto, "Introducción a la Teoría General de la Administración", Mc. Graw Hill, México, D.F., 2000.

GUTIÉRREZ GARZA, Gustavo, "Justo a Tiempo y Calidad Total, Principios y Aplicaciones" Quinta edición. Ediciones Castillo S. A. de C. V., Monterrey, Nuevo León, México, 2000.

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

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Trabajos escritos, presentación y referencias bibliográficas. ICONTEC: Bogotá, 2008.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. ICONTEC: Bogotá, 2008.

MEYERS, Fred E. Estudios de tiempos y movimientos. Segunda Edición. México, Pearson Educación, 2000.

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

VILLAVICENCIO, Daniel. SALINAS, Mario. Gestión del conocimiento productivo, normas ISO y los sistemas de aseguramiento de la calidad". Rev. Comercio Exterior, No. 6, México, junio 2005.

CAMACHO LÓPEZ, Andrea Catalina. Documentación de la norma ISO 9001 2000 en la empresa Saldarriaga Restrepo Asociados LTDA. Pereira. 2004. Trabajo de grado (Ingeniera Industrial). Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial.

GOMEZ GARCIA, Gladys Lorena. Documentación de la norma ISO 9001 2000 en la empresa Promasivos S.A. Pereira. 2011. Trabajo de grado (Ingeniera Industrial). Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial.

MAILXMAIL. Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001[en línea]. <<http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/iso-9001-sistema-gestion-calidad>> [citado el 14 de enero de 2011]

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE. [en línea]. <<http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/iso690.pdf>> [citado el 14 de enero de 2011]

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA. [en línea]. <<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/1996/1/658562J61.pdf>> [citado el 14 de enero de 2011]

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, SEDE BOGOTÁ. Fundamentos de administración [en línea]. <[http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%2006/cap6\\_g.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%2006/cap6_g.htm)> [citado el 14 de enero de 2011]

GESTIOPOLIS. La calidad, su evolución histórica y algunos conceptos y términos asociados [en línea]. < <http://www.gestiopolis.com/administracion/estrategia/lacalidad-historia-conceptos-y-terminos-asociados.htm>> [citado el 12 de enero de 2011]

REBIUN. Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000 [en línea]. [http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio\\_iso.pdf&](http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_iso.pdf&) > [citado el 12 de enero de 2011]