



**EI**

**ELECTROPIALES**

**ECONOMIA, CALIDAD Y SERVICIO....!**

**IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CON BASE EN  
LA NORMA ISO 9001 DEL 2008**

**MARY CRUZ ALVAREZ GOYES  
ANA ELIZABETH AREVALO FIGUEROA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA  
CALIDAD NORMA ISO 9001:2008  
PASTO  
2012**

**IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CON BASE EN  
LA NORMA ISO 9001 DEL 2008**

**PRESENTADO POR:**

**MARY CRUZ ALVAREZ GOYES  
ANA ELIZABETH AREVALO FIGUEROA**

**Trabajo de grado modalidad Diplomado, presentado como requisito para  
optar al título de Administradora de Empresas**

**JULIO IGNACIO GARZON  
Asesor**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA  
CALIDAD NORMA ISO 9001:2008  
PASTO  
2012**

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado son responsabilidad exclusiva de los autores”

Artículo 1 Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño. Acuerdo No 324 de octubre 11 de 1966.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente de tesis

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias Dios mío por no fallarme nunca y regalarme la maravillosa oportunidad de vivir, gracias porque con tu infinito amor y misericordia hoy culmino mi carrera y recibo mi título profesional, llegó el final de esta etapa con la meta más que cumplida, con orgullo puedo decir que lo logré y todo gracias a tu luz que me ilumina siempre y a la constancia, el esfuerzo y el apoyo de muchas personas que colocaste en mi camino y que con su ayuda desinteresada y sus palabras de aliento durante todos estos años me permitieron continuar con la seguridad de que nada es imposible, y a quienes aprovecho la oportunidad para agradecerles:

Gracias a mi familia, mis padres Luis Antonio Arévalo e Hilda Figueroa quienes compartieron conmigo esta meta y a quienes les debo todo, ellos siempre fueron, son y seguirán siendo mi mayor orgullo y la principal motivación para lograr todo lo que me proponga, ellos junto con mis hermanos Jairo Daniel, Paola Andrea y Diana Cristina son las personas que me vieron crecer y que siempre sin importar las situaciones me brindaron su amor incondicional y la fortaleza necesaria para superar cada obstáculo que se presentó en este largo camino. Infinitas gracias querida familia, gracias por enseñarme a vivir y no abandonarme en ningún momento, mi vida siempre estará ligada a ustedes porque son y serán siempre el pilar más importante en mi vida.

A mi compañera y amiga Mary Cruz Álvarez, gracias por su lealtad y sinceridad, este logro es de las dos, solo nosotras sabemos y comprendemos todo lo que tuvimos que pasar para ver este esfuerzo realizado. Y finalmente a mis amigas y compañeras, jamás olvidare los momentos únicos que compartí con ustedes durante el transcurso de estos años, gracias por su apoyo incondicional.

Infinitas gracias!!!

***ANA ELIZABETH AREVALO FIGUEROA***

## RESUMEN

Es de conocimiento del mundo empresarial que las empresas deben llegar a una certificación de un sistema de calidad basado en alguna norma siendo ISO 9001 – 2008 la norma de mayor aceptación; ya no basta con “hacer creer” que la empresa trabaja bien hay que mostrar evidencias, teniendo en cuenta que en el mercado las empresas que no cumplen con este requisito pierden opciones de comercializar sus productos o servicios ya que existe otro competidor que si cumple con este requisito.

El manual para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 2008 representa para Electroipiales el documento más importante para dar inicio a este proceso, ya que en él se encuentra la identificación de los requisitos de los clientes, el mapa de procesos, la caracterización de los procesos, política y objetivos de calidad, indicadores y demás lineamientos necesarios para el logro del mejoramiento continuo.

Además la documentación planteada es muy clara y fácil de manejar por lo tanto la aplicación de esta propuesta se constituye en la posibilidad de mejorar todos sus procesos con el fin de ser más competitiva satisfaciendo las necesidades y expectativas de sus clientes incrementando los niveles de ventas y asegurando así su crecimiento y supervivencia en el mercado.

## **ABSTRACT**

It is knowledge of the managerial Word that companies should arrive to the certification of a system of quality based in some norm , being ISO 9001 – 2008 , the international norm, of more acceptance ; actually it is not enough, “ to make believe “ that the company works well, it is necessary to show evidences, keeping in mind that in the market the companies which don't fulfill this requirement lose options of marketing their products or their services since there is another competitor which does complete this requirement.

The manual for the implementation of the administration system of quality based on the ISO 9001 – 2008 it represents for Electroipiales the more important document to give beginning to this process, since in the same it is registered the identification of the requirements of the clients, the map of processes, the characterization of processes for the achievement of the continuous improvement.

Moreover, the established documentation is also very clear and easy of managing. Therefore the application of managing, therefore the application of this proposal it is constituted in the possibility of improving all its processes, with the purpose of being more competitive satisfying its clients' necessities and expectations increasing the sale levels, assuring in this way its growth and survival in the market.



## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCION .....	13
1. GENERALIDADES.....	15
1.1 TEMA .....	15
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	15
1.2.1 Planteamiento Del Problema.....	15
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.3.1 Sistematización del problema.....	16
1.4 OBJETIVOS .....	17
1.4.1 Objetivo general. ....	17
1.4.2 Objetivos específicos .....	17
1.5 JUSTIFICACION .....	17
1.6 METODOLOGIA DE INVESTIGACION.....	19
1.7 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	19
1.7.1 Fuentes y técnicas de Información.....	19
2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL .....	22
2.1 SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA.....	22
2.1.1 Reseña Histórica Y Antecedentes De La Empresa .....	22
2.1.2 Estructura organizacional.....	24
2.2 SITUACION ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN ELECTROIPIALES.....	25
2.2.1 Diagnostico De La Situación Actual De Electroipiales.....	25
3. PLANEACION ESTRATEGICA .....	29

3.1 DIAGNOSTICO ESTRATEGICO.....	29
3.1.1 Análisis interno: Fortalezas y debilidad .....	29
3.1.1.1 Perfil de Capacidades Internas (PCI): .....	31
3.1.1.2 Matriz De Evaluación Del Factor Interno MEFI .....	33
3.1.2.1 Análisis Externo: Oportunidades y amenazas. ....	34
3.1.2.1 Matriz De Evaluación Del Factor Externo MEFE .....	37
MATRIZ DE DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS (DOFA).....	40
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	42
4.1 MISION .....	42
4.2 VISIÓN .....	42
4.3 POLITICA DE CALIDAD .....	42
4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	42
4.5 PRINCIPIOS DE CALIDAD .....	43
4.6 VALORES .....	44
4.7 MAPA DE PROCESOS ELECTROIPIALES .....	45
5. CARACTERIZACIONES .....	46
5.1 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS .....	46
5.1.1 Caracterización procesos estratégicos.....	47
5.1.1.1 Gestión de calidad.....	47
5.1.1.2 Proceso de Direccionamiento estratégico .....	51
5.1.2 Caracterizacion proceso misional.....	54
5.1.2.1 Proceso de comercialización de electrodomésticos y muebles para e l hogar .....	54
5.1.3 Caracterizacion procesos de apoyo .....	58

5.1.3.1 Proceso de Mantenimiento e infraestructura .....	58
5.1.3.3 Proceso de gestión del talento humano .....	66
5.2 PROCEDIMIENTOS.....	77
5.2.1 Pasos para desarrollar los procedimientos .....	77
5.2.2 Procedimientos documentados .....	77
5.3 ESTRUCTURA DOCUMENTAL SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008 .....	79
6. AUDITORIA.....	81
6.1 PROGRAMA DE AUDITORIA .....	81
6.2 PLAN DE AUDITORIA .....	83
7. PLAN DE MEJORAMIENTO .....	85
7.1 DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO .....	85
8. CONCLUSIONES.....	88
9. RECOMENDACIONES .....	90
BIBLIOGRAFIA .....	92
BIBLIOGRAFIA VIRTUAL .....	93

## INDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Resumen De Fuentes De Información .....	20
Tabla 2: Análisis De Fortalezas Y Amenazas .....	30
Tabla 3: Matriz De Evaluación Del Factor Interno Mefi .....	33
Tabla 4: Análisis De Oportunidades Y Amenazas.....	35
Tabla 5: Matriz De Evaluación Del Factor Externo.....	38
Tabla 6: Matriz De Debilidades, Oportunidades, Fortalezas Y Amenazas .....	40
Tabla 7: Programa De Auditoria.....	81
Tabla 8: Plan De Auditoria Para El Proceso Misional De La Empresa.....	83
Tabla 9. Plan De Mejoramiento.....	87

## INDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Estructura Organizacional .....	24
Figura 2: Mapa de procesos.....	45
Figura 3: Proceso de gestión de calidad .....	47
Figura 4: Flujograma del proceso de gestión de calidad .....	49
Figura 5: Proceso de direccionamiento estratégico.....	51
Figura 6: Flujograma del proceso de direccionamiento estratégico .....	53
Figura 7: proceso de comercialización .....	54
Figura 8: Flujograma del proceso de gestión de comercialización de electrodomésticos .....	56
Figura 9: proceso de mantenimiento e infraestructura .....	58
Figura 10: Flujograma de mantenimiento e infraestructura .....	60
Figura 11: Proceso de compras de suministros .....	62
Figura 12: Flujograma del proceso de compras .....	64
Figura 13: proceso de gestión de talento humano .....	66
Figura 14: Flujograma del proceso de gestión del talento humano .....	68
Figura 15: Proceso de gestión de financiera .....	70
Figura 16: Flujograma del proceso de gestión de talento humano.....	72
Figura 17: Procesos de satisfacción de cliente .....	72
Figura 18: Flujograma del proceso de satisfacción del cliente .....	76
Figura 19: Estructura Documental.....	79
Figura 20: Acciones correctivas y preventivas .....	85

## INDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
	<b>PÁG</b>
<b>Anexo A:</b> Manual de procedimientos	95
<b>Anexo B:</b> Manual de calidad	148
<b>Anexo C:</b> Formatos	171
<b>Anexo D:</b> Lista de chequeo	198

## INTRODUCCION

Los fenómenos de globalización han desencadenado una intensificación de la competitividad en todos los sectores de la economía. Lo cual significa que, cada vez más, los oferentes de bienes y servicios están obligados a mantener puesta su mirada en la calidad y en la mejora continua para ser elegidos por los clientes. La variedad de la oferta, la publicidad, la influencia de los medios de comunicación, los mayores niveles de información y educación de los clientes, en fin todos los cambios que se vienen suscitando, han hecho que, día a día, los consumidores sean más selectivos a la hora de elegir sus productos.

Es así como la gestión de calidad en la actualidad entra a jugar un papel de gran importancia siendo un imperativo para cualquier empresa que aspire a mantenerse vigente en el mercado. Pues hoy en día miles de empresas en el mundo entero dedican esfuerzos humanos y financieros para organizar, gestionar, asegurar, mantener y mejorar la calidad de sus procesos y productos. Esto se ve reflejado en el número de empresas que han alcanzado certificación a través de diferentes Normas. La certificación de calidad genera confianza a los clientes, le confiere credibilidad y prestigio.

Para que una empresa mejore significativamente se hace necesario el establecimiento de un sistema de calidad que permita: destacar la búsqueda de métodos de mejora; el establecimiento de objetivos de calidad y la aplicación de todo tipo de medidas y cambios para poder alcanzar metas deseadas.

Antes se pensaba que bastaba con asegurar la calidad de un producto o servicio. Sin embargo, hoy se reconoce que también es indispensable asegurar la calidad de todos los procesos ya que este se convierte en una ventaja competitiva y en el factor diferenciador en el mercado en el que se desenvuelve.

Es por ello que en el desarrollo del siguiente trabajo se identifican las necesidades de implantar un sistema de gestión de calidad en la empresa ELECTROPIALES basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008, que le permitirá, para que esta pueda implementar y llegar a obtener la certificación de calidad, haciendo que la organización se enfoque en la satisfacción de las necesidades de los clientes y en la mejora continua para poder mantenerse en el negocio de la comercialización de electrodomésticos y muebles para la línea hogar y así mismo, llegar a ser más competitivos, lograr ser los líderes del mercado y por ende brindar

un servicio diferenciado y superar a la empresas ya existentes en el mercado. En el trabajo se determinara inicialmente un diagnostico general de la organización en la que se especifica cómo se encuentra en la actualidad la empresa en cuanto al sistema de gestión de calidad basado en la norma de calidad ISO 9001 – 2008, después de esto se especifica cómo se encuentra la empresa a través de la ayuda de diferentes matrices que permiten identificar cuáles son sus debilidades y fortalezas así como las oportunidades y amenazas. Dentro del trabajo se construye la política, principios y objetivos de calidad y la caracterización de procesos y procedimientos que son necesarios para implementar un SGC. Además mediante el presente trabajo, se estructurará la documentación necesaria para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa.



# 1. GENERALIDADES

## 1.1 TEMA

“Implementación del sistema de gestión de calidad en ELECTROIPIALES”

## 1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

**1.2.1 Planteamiento Del Problema.** En la actualidad los directivos de toda la organización, están preocupados por implementar procedimientos para mejorar la calidad de cada uno de los procesos, la calidad se ha convertido desde hace algunos años en una de las estrategias más importantes en la organización, a fin de seguir siendo competitivas en el mercado. La buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente. Todas las instituciones independientemente del tipo que se trate, buscan mejorar su competitividad y se interesan en que sus servicios brindados cumplan con las exigencias del público. Sin embargo, debido a situaciones inadecuadas en la prestación del servicio, muchas de ellas no saben cómo establecer métodos para poder controlar la calidad cumpliendo con las normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del consumidor.<sup>1</sup>

Es así que se establece la implementación de sistemas de calidad en las organizaciones con el propósito de permitir conseguir, mantener y mejorar la calidad ya que la calidad no es una cuestión de suerte, tiene que ser dirigida. Jamás ningún esfuerzo humano ha tenido éxito sin haber sido planeado, organizado y controlado de alguna forma. El sistema de calidad es una herramienta y, como cualquier herramienta, puede ser un activo valioso. Dependiendo de la estrategia, los sistemas de calidad le permiten alcanzar todas las metas de calidad. Tienen un propósito similar a los sistemas de control financiero, sistemas de tecnología de información, sistemas de control de inventarios y sistemas de dirección de personal. Estos organizan los recursos para poder alcanzar ciertos objetivos, estableciendo reglas y una infraestructura que, si se siguen y mantienen, proporcionarían los resultados deseados. Ya se trate de gestionar costos, inventarios, personal o calidad, se necesitan sistemas para enfocar el pensamiento y el esfuerzo de las personas hacia los objetivos

---

<sup>1</sup> NAVARRA VOL KSJAWEN, Manual de gestión de calidad. 1998 .obtenido en: [www.unav.es/empresa/gestiondecalidad/mc.pdf](http://www.unav.es/empresa/gestiondecalidad/mc.pdf) consultado en: (06-06-2011, 7:15 pm.)

prescritos. Los sistemas de calidad se enfocan en la calidad de lo que la organización produce, no considerando a los individuos que la componen, sino a la organización como un todo. Pueden ser específicos de un proyecto, o pueden estar limitados al control de calidad, es decir, mantener los estándares más que mejorarlos.<sup>2</sup>

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué sistema de gestión de calidad se requiere en las organizaciones de hoy para lograr la competitividad empresarial?

#### **1.3.1 Sistematización del problema**

- ¿Pueden ser los sistemas de gestión de calidad un beneficio para la mejora de los procesos que se llevan a cabo en una organización?
- ¿Cuál es la situación actual de las organizaciones en cuanto al desarrollo de sistemas de calidad en sus procesos?
- ¿Cuáles son los lineamientos que se llevan a cabo en la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma Iso 9001 – 2008?

---

<sup>2</sup> MANUAL de sistemas de calidad. HOYLE, DAVID. Editorial Paraninfo, Tercera edición. España, 1996.

## **1.4 OBJETIVOS**

**1.4.1 Objetivo general.** Determinar los lineamientos esenciales para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001: 2008 en la empresa ELECTROIPIALES que permitirá la competitividad y el mejoramiento continuo de toda la Organización.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Exponer la importancia de la implementación de sistemas de gestión de calidad en la organización como la mejor forma de obtener la excelencia caracterizando cada uno de los procesos de la organización para mantener un mejor control sobre las diferentes actividades que realiza la organización.
- Determinar un diagnóstico de la situación actual de ELECTROIPIALES en relación a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Desarrollar los lineamientos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 -2008.
- Definir política y objetivos de calidad para ELECTROIPIALES.
- Establecer con la gerencia la planeación estratégica y la estructura documental según los requerimientos de la norma ISO 9001:2008, necesarios para el desempeño de la organización.
- Crear un programa y un plan de auditoría

## **1.5 JUSTIFICACION**

El mundo globalizado de hoy en día exige competitividad a las empresas en todos los entornos sin importar su tamaño, es así como la calidad y la mejora continua en los procesos organizacionales adquiere cada vez más relevancia para enfrentar los retos de competitividad y productividad, de esta forma las organizaciones requieren modelos de gestión que propendan por la satisfacción de los clientes y es a través del diseño e implementación de un sistema de gestión

de la calidad con base en la norma ISO 9001 2008, como se pueden enfrentar dichos retos.

Hablar del sistema de gestión de la calidad es referirse a la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos empleados para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

La gestión de calidad en las organizaciones implica procesos, programas e implementación de controles que logren identificar en que se está incumpliendo con las exigencias del cliente, se tiene en cuenta sistemas de calidad como normas que guían a las empresas para verificar si están cumpliendo o no con los estándares requeridos, en este punto se tiene en cuenta la participación continua de todos los miembros de la organización comprometidos en el desarrollo, diseño, fabricación y mantenimiento de los productos que se ofrecen, este concepto va más allá del enfoque tradicional de la calidad, basado únicamente en normas que atribuyen importancia al cumplimiento de ciertos requisitos; su interés apunta a una idea estratégica que implica una permanente satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente en cuanto a características y rendimiento de los productos que se ofrecen.<sup>3</sup>

Por lo tanto, hemos destacado la importancia de trabajar en la implementación de un sistema de gestión de calidad en ELECTROIPIALES bajo la norma ISO 9001 - 2008, dando especial interés en la implementación de procesos de gestión de calidad que promuevan la realización de cambios profundos y radicales en la forma de administrar y visualizar la organización, ya que la calidad no solo significa modificar o mejorar algo que en sus bases están mal planeado, sino encontrar la manera correcta de hacer el trabajo. Es así como para implantar un proceso de gestión de calidad se debe entender a profundidad la manera como se desarrolla la estrategia y a donde se quiere llegar con el proceso, ya que todas las estrategias de implantación pueden ser correctas, siempre y cuando la empresa en verdad conozca lo que está haciendo. De esta manera la empresa desarrollará un sistema estructurado, ordenado y basado en principios universales de la

---

<sup>3</sup> LA CALIDAD TOTAL COMO ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD por Daniel Rojas Ramos. Obtenido en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/teocalidad.htm> Consultado en: (17/01/12, 02:40 p.m.)

administración moderna. Esto lleva a la empresa a reducir sus costos operativos, a generar un nuevo y competitivo ambiente de trabajo y a poner en práctica dos paradigmas: uno, desarrollar la permanente satisfacción de los clientes y segundo, dar las bases necesarias para hacer realidad la mejora continua de sus procesos.

La Calidad es el compromiso ético en la excelencia, ya que solo una empresa que se orienta en generar productos y servicios de calidad estará dispuesta a cumplirla. La excelencia se la logra al existir una unión o cooperación de directivos como de todo el personal de la organización con el fin de ofrecer buenos servicios con eficiencia de recursos, es decir, que la calidad se la construye con el compromiso de todos en cada actividad, tarea y proceso que se realice en la empresa. Es así como para cumplir con ese compromiso y partiendo de que es de conocimiento del mundo empresarial que las empresas deben llegar a la Certificación de un Sistema de calidad basado en alguna norma, se ha determinado que la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008, es la de mayor aceptación. Ya que con su desarrollo en la organización se obtienen múltiples beneficios tales como las buenas relaciones con los clientes, organización del trabajo, mayor número de clientes, motivación del personal y fidelidad de los clientes

## **1.6 METODOLOGIA DE INVESTIGACION**

El tipo de estudio que se aplica en el desarrollo del trabajo es cualitativo ya que se busca dar a conocer características generales para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 – 2008.

El nivel científico de la investigación, será descriptivo, puesto que se encargará de estudiar los métodos para organizar y describir de la manera más adecuada la información encontrada para que sus características se vuelvan evidentes.<sup>4</sup>

## **1.7 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

**1.7.1 Fuentes y técnicas de Información.** Las fuentes y técnicas de información a utilizar en la presente investigación son las siguientes:

---

<sup>4</sup> Metodología de Investigación. Nivel científico de investigación. Consultado en: [www.genesis.edu.mx/CHIP/download.asp?file=documentos/76/modulo9-lectura.doc](http://www.genesis.edu.mx/CHIP/download.asp?file=documentos/76/modulo9-lectura.doc) -(13/01/12: 05:30 pm)

**TABLA 1: Resumen De Fuentes De Información**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>FUENTES</b>	<b>TIPO DE FUENTE</b>	<b>%</b>
<b>CAPITULO I y II</b> GENERALIDADES DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO			
Consulta bibliotecas	Bibliográfica o Documental	Secundaria	20%
Consultas en Internet	Páginas web	Secundaria	20%
Visita empresa	Humanas y documentales	Primaria	50%
Otras Fuentes	Base de Datos	Secundaria	10%
			<b>100%</b>
<b>CAPITULO III y IV</b> PLANIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
Análisis de la información	Humanas y documentales	Secundaria	60%
R. Problemática	Bibliográfica o Documental	Secundaria	20%
Confrontación de la información	Base de Datos	Secundaria	20%
			<b>100%</b>
<b>CAPITULO V</b> CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
Salidas de campo	Humanas	Primaria	40%
Sistematización de la información	Bibliográfica o Documental	Secundaria	15%
Sintetizar resultados	Bibliográfica o Documental	Secundaria	30%
Análisis y conclusión	Humanas	Primaria	15%
			<b>100%</b>
<b>CAPITULO VI</b>			

<b>PROGRAMA Y PLANIFICACION DE AUDITORIA</b>			
Consultas en internet	Bibliográfica o Documental páginas web	Secundaria	10%
Identificación de procesos para ser auditados	Humanas y materiales	Primaria	30%
Sistematización	Bibliográficas o documentales	Secundaria	30%
Elaboración de programa y plan de auditoria	Humanas y materiales	Primaria	15%
Análisis y conclusión	Humanas y materiales	Primaria	15%
			<b>100%</b>
<b>CAPITULO VII PLAN DE MEJORAMIENTO</b>			
Consultas en internet	Bibliográfica o Documental páginas web	Secundaria	20%
Análisis de la información	Humanas y materiales	Primaria	40%
Elaboración de propuesta de mejoramiento	Humanas y materiales	Primaria	40%
			<b>100%</b>

	<b>PRIMARIAS</b>	<b>SECUNDARIAS</b>	<b>TERCIARIAS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CAPITULO I y II</b>	50%	50%		100%
<b>CAPITULO III y IV</b>	60%	40%		100%
<b>CAPITULO V</b>	55%	45%		100%
<b>CAPITULO VI</b>	60%	40%		100%
<b>CAPITULO VII</b>	80%	20%		100%

## 2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

### 2.1 SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA

**2.1.1 Reseña Histórica Y Antecedentes De La Empresa.** ELECTROIPIALES abrió las puertas a una nueva empresa de carácter privado el día 14 de septiembre de 1996, que con sueños de grandeza se inaugura formalmente el 21 de septiembre del mismo año, por su propietario el señor Jesús Orlando Prado.

Desde entonces ELECTROIPIALES ha ido creciendo constantemente con la política de creer en la gente y hacer que la gente crea en la empresa, esto gracias a la colaboración y al arduo trabajo de todo su personal, de los clientes Y proveedores.

La empresa en el desarrollo de sus actividades institucionaliza diferentes procesos que forman parte del cronograma de trabajo, entre estos se pueden mencionar:

- Seguimiento, control y búsqueda de mejoras continuas para la organización teniendo en cuenta los requerimientos de sus clientes.
- Evaluación de desempeño y reunión mensual que busca contribuir con ideas para seguir creciendo a nivel empresarial.
- Capacitación semestral a personal en diferentes áreas para mejorar su desempeño laboral.
- Celebración de cumpleaños del personal de la empresa
- Celebración del aniversario durante el mes de septiembre.
- Se otorga anualmente un viaje a un lugar turístico de la costa al mejor vendedor y al mejor cobrador.
- La empresa tiene un fondo de ahorros (FONDELEC)
- La empresa se vincula a eventos deportivos apoyando el talento de la juventud Ipialeña.

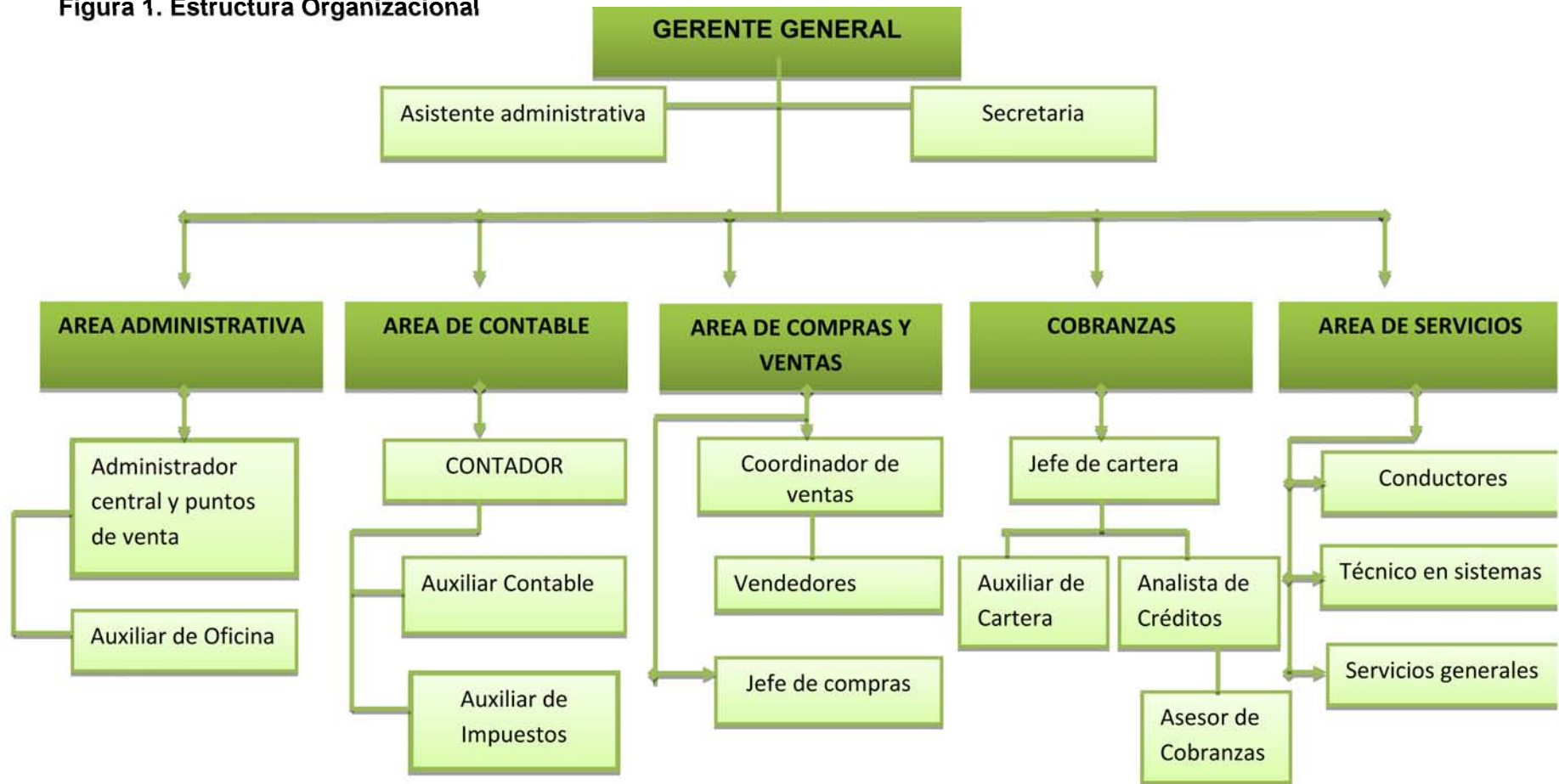


La empresa además del punto central de venta ubicado en la ciudad de Ipiales tiene 3 sucursales, y además cuenta con 7 puntos de venta en municipios de la Provincia de Obando los cuales son Cumbal, Pupiales, Guachucal, Iles, Puerres, Córdoba, Potosí.

El objeto social de la empresa es la venta de electrodomésticos y muebles, con economía, calidad y servicio.

La empresa cumple a cabalidad con todos los requisitos de ley para su existencia, pagando oportunamente todos los impuestos del orden municipal y nacional, dotando a su talento humano de todas las prestaciones de ley, además de incentivos y motivaciones que incrementan el sentido de pertenencia hacia la empresa y cada una de las labores que se realizan a diario.

**2.1.2 Estructura organizacional**  
**Figura 1. Estructura Organizacional**



## **2.2 SITUACION ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN ELECTROIPIALES**

**2.2.1 Diagnostico De La Situación Actual De Electroipiales.** Actualmente ELECTROIPIALES no cuenta con un sistema de gestión de calidad establecido que permita un control en el desarrollo de sus actividades organizacionales, es por ello que la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 en la empresa, busca diseñar una metodología de calidad que le permita establecer una nueva forma de trabajar, mediante la cual, la organización asegure la satisfacción de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos bajo un esquema de eficiencia que le permitirá lograr ventajas competitivas e integrar el uso de recursos y el alineamiento con los objetivos estratégicos de la empresa.

Es así como en primer lugar se han identificado las herramientas con las que afronta cada día su labor y los problemas asociados, de igual manera se logran conocer los puntos fuertes y débiles respecto a los requisitos de la norma.

Como punto de partida, se analiza en qué medida el funcionamiento cotidiano de ELECTROIPIALES se ajusta a los requisitos de la norma, para conocer la distancia que hay entre la gestión actual de la empresa y el modelo de gestión propuesto por ISO 9001:2008. Es un paso importante antes de adentrarse en el diseño y posterior implementación del sistema de gestión de la calidad para este proceso se ha utilizado la lista de chequeo (ver anexo 4) como medio de comparación entre la situación actual y la situación ideal.

### **Numeral 4. REQUISITOS GENERALES**

- La organización no tiene establecido, documentado, implementado, ni mantiene un sistema de gestión de calidad que le permita mejorar continuamente su eficacia.
- No se realiza seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- No existe declaración documentada de políticas de calidad, objetivos de calidad ni manual de calidad, así como ningún registro para controlar los documentos.
- No se ha desarrollado un manual de calidad específico

- La empresa desarrolla actividades propias de almacenamiento y control de documentos y registros sin seguir ninguna norma de calidad.

#### **Numeral 5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN**

- La alta dirección comunica continuamente sobre la importancia del cumplimiento de requisitos y el control de los mismos, pero este proceso no se realiza a través de un sistema de calidad. Cabe resaltar que la dirección de ELECTROPIALES es consciente de la importancia de implementar un Sistema de Calidad para mejorar sus procesos y por ello está comprometida con el desarrollo e implementación, del SGC, que lidere la organización, con el fin de proporcionar confianza entre el personal y una fuerte orientación hacia los clientes internos y externos, así como el resto de las partes interesadas, proveedores, colaboradores y sociedad, para resolver sus necesidades y expectativas.
- La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, determinando si se está logrando satisfacer o no sus expectativas y necesidades en cuanto a los productos ofrecidos. Esta comunicación se evidencia por medio de un buzón de reclamos y comunicación directa con el cliente.
- La organización desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio pero no cuenta con procesos claramente definidos y establecidos en un SGC.
- La alta dirección está comprometida con la comunicación con el personal en cuanto a la retroalimentación continua de responsabilidades y deberes en la organización y el cumplimiento de las mismas.

#### **Numeral 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

- La organización no cuenta con un SGC pero la alta dirección conoce de su importancia y por ello se está planificando su implementación destinando recursos que sean necesarios para su desarrollo.
- La empresa permite que el personal participe en la implementación de estrategias que logren incrementar la eficiencia de la organización.
- El personal que presta los servicios a esta empresa, es competente, en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.
- La empresa cuenta con Instalaciones adecuadas, equipos de transporte eficiente y software - hardware actualizado para la prestación del servicio.
- El ambiente de trabajo en la organización es adecuado para la correcta prestación del servicio, puesto que además de la comunicación adecuada

entre jefe y subordinado se desarrollan actividades de integración que permiten que el personal tenga mejor comunicación entre sí.

- El ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio es pertinente para su desarrollo, ya que cumple con las mínimas normas de seguridad en el trabajo, salud e higiene.

## **Numeral 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

- Existe contacto directo con el cliente para determinar el cumplimiento de sus expectativas y necesidades.
- La empresa desarrolla un buzón de quejas y reclamos para posteriormente analizar la información recibida y determinar posibles soluciones.
- La empresa tiene comunicación directa con el cliente en cuanto al suministro de información de los productos ofrecidos, trámites requeridos y atención a solicitudes o reclamos.
- Se cuenta con un sistema de información en donde se evidencia la prestación del servicio.
- La empresa trabaja continuamente en la planificación de procesos que le permitan incrementar la satisfacción del cliente pero aún no se han establecido como tal.
- No se han definido requisitos específicos en cuánto a la planificación del diseño.
- Existe documentación de las actividades que desarrolla la organización pero no se realiza control, revisión y validación de los mismos.
- La empresa se percata de adquirir mercancía a través de proveedores que aseguran la calidad y la garantía de los productos que se compran para posteriormente comercializarlos.
- La empresa desarrolla actividades adecuadas de selección y evaluación de proveedores que le permite adquirir mercancía asegurando su calidad.
- La empresa realiza revisión y verificación en cuanto a las características definidas inicialmente en la compra de mercancía a proveedores.
- Se han definido responsabilidades del personal para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente.
- La empresa tiene establecido un sistema para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de la mercancía ofrecida.

- La organización trabaja continuamente en el establecimiento de directrices de medición que permitan identificar incumplimiento en cuanto a los requerimientos establecidos.
- Se desarrollan actividades de seguimiento en cuanto a la información utilizada para la toma de decisiones.
- Los directivos crean propias actividades de seguimiento y medición en la organización y no de acuerdo a patrones reconocidos de calidad.
- Se han establecido actividades de evaluación y registros en cuanto al incumplimiento de los requerimientos exigidos en el servicio

### **Numeral 8. MEDICION ANALISIS Y MEJORA**

- Se conocen los niveles de cumplimiento pero no se han establecido criterios en cuanto al nivel de satisfacción del cliente interno y externo.
- No se realizan auditorías internas de calidad, tampoco se tiene un procedimiento documentado que defina las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías.
- Se desarrollan mecanismos de seguimiento por parte de la dirección en cuanto al cumplimiento de los objetivos de la organización y las metas planeadas en un inicio.
- No existe un procedimiento efectivo que permita controlar las no conformidades
- La organización no desarrolla acciones correctivas o preventivas en cuanto a las no conformidades del cliente, pero determina un plan de mejora periódico que le permite identificar las fallas y encontrar posibles soluciones ante una determinada situación.

A través de la recolección de información sobre los procesos que se realizan en la empresa se llegó a la conclusión que es necesario el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para que la empresa desarrolle sus actividades de manera más eficiente y basándose en procesos que aseguren su correcto funcionamiento, además se logró establecer los puntos débiles que tiene la empresa frente a los requisitos de la norma, así mismo se detectaron las fortalezas que se deben explotar al interior de la organización para poder llevar a cabo el diseño del SG

### 3. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

ELECTROPIALES actualmente no cuenta con una planeación estratégica bien establecida que le permita conocer su condición actual en el mercado en el cual se desarrolla.

#### 3.1 DIAGNOSTICO ESTRATEGICO

Para la elaboración del diagnóstico estratégico con respecto a las herramientas utilizadas a continuación: perfil de capacidades internas PCI, el perfil de amenazas y oportunidades del medio POAM, la MEFI, MEFE y el análisis DOFA se tomó como punto de referencia el modelo de proceso de gerencia estratégica desarrollado por el autor Jean Paul Sallenave que se puede adaptar a las pequeñas empresas.<sup>5</sup>

**3.1.1 Análisis interno: Fortalezas y debilidad.** Por medio del análisis interno de las debilidades y fortalezas se realizó el análisis interno de la compañía que arrojó los siguientes resultados.

---

<sup>5</sup> SALLENAVE, Jean-Paul. Gerencia y planeación estratégica, Bogotá: Grupo Editorial Norma, 1993

**Tabla 2: Análisis De Fortalezas Y Amenazas**

FACTORES	CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
		A	M	B	A	M	B	A	M	B
<b>Directiva</b>	Conocimiento y experiencia del sector.	x						x		
	No existe un portafolio formal de proveedores dentro de la empresa.					x			x	
	Falta de implementación de herramientas administrativas.					x			x	
<b>Financiera</b>	Disponibilidad de recursos	x						x		
	Cuenta con un analista de créditos		x						x	
	Falta de control y seguimiento en la recuperación de cartera				x			x		
<b>Tecnológica</b>	Manejo de software contable	x							x	
<b>Talento humano</b>	Programas de formación y capacitación	x						x		
	Incumplimiento de horarios laborales de las sucursales de la empresa					x			x	
	Sistema adecuado de compensación e incentivo	x						x		
	Adecuado clima organizacional		x						x	
	Programa de bienestar social		x						x	
<b>Mercadeo</b>	Desarrollo de Campañas publicitarias	x						x		
	Mala distribución del espacio físico		x						x	
	Amplia gama de mercancía	x						x		
	Manejo de buenas Ofertas, descuentos y promociones		x						x	



### 3.1.1.1 Perfil de Capacidades Internas (PCI):

**Capacidad Directiva:** Dentro de la capacidad directiva se encuentran tres factores de gran importancia como lo son el Conocimiento y experiencia del sector, la falta de un portafolio formal de proveedores dentro de la empresa y la falta de implementación de herramientas administrativas tres factores internos en los que se destaca el conocimiento y experiencia en el negocio de electrodomésticos por parte del dueño de la empresa siendo una fortaleza con un impacto alto puesto que gracias a su conocimiento puede identificar las estrategias necesarias para seguir mejorando dentro de la empresa. De la misma manera es importante recalcar como una debilidad dentro de este factor la falta de implementación de herramientas administrativas teniendo un impacto medio, ya que cualquier empresa que quiera seguir sobreviviendo debe mejorar continuamente e implementar nuevas herramientas que le permitan realizar todas las actividades de manera más eficiente y eficaz y ayuden a los colaboradores para que estos puedan desempeñar sus funciones de manera más rápida.

**Capacidad Tecnológica:** Dentro de la empresa es importante recalcar que ha buscado facilitar las tareas que se realizan en la empresa con la implementación de software que permita tener un mejor control y registro de las actividades cotidianas de la empresa.

**Capacidad Financiera:** En la capacidad financiera se encuentran la Disponibilidad de recursos, el análisis de créditos y la Falta de control y seguimiento en la recuperación de cartera siendo este un factor de gran importancia, pues la empresa realiza gran cantidad de ventas a crédito y es bueno tener un buen sistema de cobranzas y eso se logra desde el estudio del cliente antes de realizar la venta. La empresa cuenta con disponibilidad de recursos debido a los buenos niveles de venta, teniendo este un impacto alto, pues ese recurso le permite poder ampliar el negocio.

**Capacidad Talento humano:** El talento humano son de gran importancia dentro de la empresa pues se convierte en un eje estratégico y una fortaleza de la empresa, puesto que tiene un impacto alto, la empresa se ha preocupado por implementar las nuevas herramientas en el manejo de las personas creando planes en los que se desarrollan estrategias que están enfocados a mejorar el clima laboral, la capacitación, los incentivos que generan un incremento de la productividad de los mismos y por ende de las actividades de las que son responsables.

**Capacidad Mercadeo:** El mercadeo parte fundamental de la empresa es un factor de gran importancia pues la empresa se ha preocupado por mantener una buena imagen corporativa que le permita ganar nuevos clientes con campañas publicitarias, descuento y promociones que le permiten llegar a las personas y dar a conocer lo que está ofreciendo.

### 3.1.1.2 Matriz De Evaluación Del Factor Interno MEFI

**Tabla 3: Matriz De Evaluación Del Factor Interno MEFI**

<b>FACTORES INTERNOS CLAVES</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
Conocimiento y experiencia del sector.	0.08	3	0.24
No existe un portafolio formal de proveedores dentro de la empresa.	0.05	2	0.10
Falta de implementación de herramientas administrativas.	0.06	3	0.18
Disponibilidad de recursos	0.07	3	0.21
Cuenta con un analista de créditos	0.04	2	0.08
Falta de control y seguimiento en la recuperación de cartera	0.08	4	0.32
Manejo de software contable	0.07	3	0.21
Programas de formación y capacitación	0.07	3	0.21
Incumplimiento de horarios laborales de las sucursales de la empresa	0.06	3	0.18
Sistema adecuado de compensación e incentivo	0.06	3	0.18
Adecuado clima organizacional	0.07	2	0.14
Programa de bienestar social	0.06	2	0.12
Desarrollo de Campañas publicitarias	0.05	3	0.15
Mala distribución del espacio físico	0.04	2	0.08
Amplia gama de mercancía	0.08	4	0.32
Manejo de buenas Ofertas, descuentos y promociones	0.06	3	0.18
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>		<b>2.90</b>

Por medio del análisis de la Matriz de evaluación de factores internos Ver (**Anexo**) se realizó el análisis interno de la compañía que arrojó los siguientes resultados

La matriz de evaluación de factores internos dio como resultado de sus factores internos que la empresa se encuentra en un buen nivel, ya que tiene un ponderación de 2.90 que es superior al promedio, constituyendo sus factores internos como sólidos que le han permitido generar un proceso de crecimiento teniendo como base la participación de cada uno de los integrantes de la organización generando un compromiso con la labor que realizan y promoviendo estrategias que le permiten atraer nuevos clientes. La empresa está generando las estrategias pertinentes para eliminar las debilidades y generar nuevas fortalezas para poder sobrevivir en este mundo tan competitivo. ELECTROIPIALES ha dado gran importancia al talento humano dentro de la empresa siendo este un factor de éxito ya que se ha generado una serie de políticas que le permiten poder generar un ambiente laboral que es más eficiente en el desarrollo de sus actividades y está dispuesto aportar nuevas ideas que le permiten tener una ventaja competitiva ante sus competidores.

**3.1.2.1 Análisis Externo: Oportunidades y amenazas.** Por medio del análisis de las oportunidades y se realizó el análisis externo de la compañía que arrojó los siguientes resultados:

**Tabla 4: Análisis de oportunidades y amenazas**

FACTORES	CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES	Oportunidades			Amenazas			Impacto		
		A	M	B	A	M	B	A	M	B
<b>Entorno Económico</b>	Disponibilidad de crédito		x						x	
	Ubicación de almacén en zona fronteriza.		x					x		
<b>Entorno Social</b>	crecimiento de la población que accede a los almacenes en las diferentes sucursales	x						x		
	Entrada de almacenes de cadena que ofrecen grandes promociones.				x			x		
	Inseguridad					x			x	
<b>Entorno Tecnológico</b>	Cambio tecnológico futuro						x		x	
<b>Entorno Político</b>	Crisis políticas						x		x	
<b>Entorno Competitivo</b>	Existencia de una amplia gama de proveedores de electrodomésticos y muebles para el hogar		x						x	
	Existencia de otras empresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos y muebles para el hogar				x			x		
	Disponibilidad laboral		x						x	
	Incremento del precio de la mercancía				x				x	

### 3.1.2.1 Perfil De Amenazas De Oportunidades Y Amenazas POAM

Dentro del desarrollo externo de la organización de la empresa se tienen en cuenta cinco entornos claves para el desarrollo de las actividades de la empresa

en los que se destacan el entorno social, económico y competitivo pues donde se encuentran las oportunidades y amenazas más sobresalientes para la empresa, tales como la ubicación de la empresa teniendo un impacto alto y siendo una oportunidad que le permite captar nuevos clientes de otras partes que llevan mercancía por la calidad de las misma. Otra oportunidad de gran importancia es la gran cantidad de proveedores de mercancías que ofrecen una gran de oportunidades a las empresas para realizar convenios empresariales que le permitan generar un beneficio a la empresa.

Dentro de las amenazas que tiene que enfrentar la empresa se encuentra la entrada de grandes cadenas de almacenas que por su tamaño ofrecen grandes beneficios y se convierten en una amenaza constante, pues traen nuevas mercancías. Por lo tanto la empresa debe generar estrategias que le permitan sobrevivir en el mercado

**Entorno Económico:** para la empresa de convierten en oportunidades la ubicación del almacén en zona de frontera, pues el ser un ciudad fronteriza trae clientes extranjeros que le permiten a la empresa tener nuevos mercados donde ofrecer su mercancía. De la misma manera la disponibilidad de crédito permite que la empresa pueda recurrir al financiamiento por parte de los bancos para nuevos proyectos o inversiones que piense realizar.

**Entorno Social:** el crecimiento de la población es un factor de gran importancia, sobretodo en los municipios en los acuden personas de las diferentes veredas a los almacenes ubicados en las sucursales. Dos amenazas se relacionan con la inseguridad que afecta a la empresa.

**Entorno Tecnológico:** El nuevo auge tecnológico obliga a la empresa a seguir implementando nuevas herramientas y de la misma manera al ser una empresa dedicada a comercializar electrodomésticos debe tener en cuenta los avances tecnológicos al comprar mercancía. Amenazas.

**Entorno Político:** en el desarrollo de la empresa es importante tener en cuenta la parte política que puede afectar a la empresa por las crisis que se desarrollan con el país vecino.

**Entorno Competitivo:** El entorno competitivo exige a la empresa construir una base sólida que le permita generar un crecimiento sostenido aprovechando las oportunidades que le ofrece el entorno y poder disminuir el impacto de las amenazas a las cuales se tiene que enfrentar.

**3.1.2.1 Matriz De Evaluación Del Factor Externo MEFE.** Por medio del análisis de la Matriz de evaluación de factores externos se realizó el análisis externo de la compañía que arrojó los siguientes resultados:

**Tabla 5: Matriz de evaluación del factor externo**

<b>FACTORES EXTERNOS CLAVES</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
Disponibilidad de crédito	<b>0.05</b>	<b>2</b>	<b>0.10</b>
Ubicación de almacén en zona fronteriza.	<b>0.16</b>	<b>3</b>	<b>0.48</b>
crecimiento de la población que accede a los almacenes en las diferentes sucursales	<b>0.13</b>	<b>3</b>	<b>0.39</b>
Entrada de almacenes de cadena que ofrecen grandes promociones.	<b>0.09</b>	<b>3</b>	<b>0.27</b>
Inseguridad	<b>0.07</b>	<b>2</b>	<b>0.14</b>
Cambio tecnológico futuro	<b>0.04</b>	<b>1</b>	<b>0.04</b>
Crisis políticas	<b>0.06</b>	<b>2</b>	<b>0.12</b>
Existencia de una amplia gama de proveedores de electrodomésticos y muebles para el hogar	<b>0.15</b>	<b>3</b>	<b>0.45</b>
Existencia de otras empresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos y muebles para el hogar	<b>0.08</b>	<b>3</b>	<b>0.24</b>
Disponibilidad laboral	<b>0.08</b>	<b>3</b>	<b>0.24</b>
Incremento del precio de la mercancía	<b>0.09</b>	<b>3</b>	<b>0.27</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>		<b>2.74</b>

Esta matriz permite identificar, evaluar y analizar los diferentes factores externos claves que constituyen las oportunidades y amenazas que presenta dentro de la empresa ELECTROPIALES.



La matriz de evaluación de factores externos suministra una serie de aspectos que dan como resultado que la empresa se encuentra dentro de un buen nivel, pues su ponderado es de 2.74 superior al promedio lo cual le permite saber que la empresa está identificando cada una de las oportunidades con las que cuenta y poder minimizar el riesgo que generan las amenazas a la empresa. Es importante recalcar que las oportunidades son de gran importancia ya que en la localización de la empresa le permite atraer nuevos clientes de otras partes que hacen que la empresa siga creciendo, de la misma manera busca enfrentar a los grandes competidores con toda una serie de aspectos que le permiten continuar en el mercado.

ELECTROIPIALES sigue creciendo implementado una serie de recursos que son fuente de desarrollo para la empresa, basándose en una estructura organizacional sólida y organizada para enfrentar los retos competitivos que se presentan.

## MATRIZ DE DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS (DOFA)

Tabla 6: matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>D O F A</b>	<p><b>F1</b> Manejo de software contable CECAP en el desarrollo de sus actividades financieras</p> <p><b>F2</b> disponibilidad de recursos</p> <p><b>F3</b> Infraestructura adecuada</p> <p><b>F4</b> Capacitación permanente al personal de la organización</p> <p><b>F5</b> plan de incentivos a empleados</p> <p><b>F6</b> Programa de bienestar social</p> <p><b>F7</b> adecuado clima organizacional</p> <p><b>F8</b> la empresa cuenta con varias sucursales en Ipiales y en diferentes municipios de la ex provincia de Ipiales</p> <p><b>F9</b> Adecuado protocolo en la recepción de mercancía</p>	<p><b>D1</b> mala distribución del espacio físico de la empresa</p> <p><b>D2</b> falta de control y seguimiento en la recuperación de cartera</p> <p><b>D3</b> los asesores comerciales (vendedores) no cuentan con una presentación uniforme que los identifique.</p> <p><b>D4</b> incumplimiento de horarios en las sucursales de la empresa</p> <p><b>D5</b> falta de implementación de herramientas administrativas</p> <p><b>D6</b> no existe un portafolio formal de proveedores dentro de la empresa.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DO</b>	<b>FO</b>
<p><b>O1</b> aceptación de la empresa por parte de la comunidad</p> <p><b>O2</b> crecimiento de la población que accede a los almacenes en las diferentes sucursales</p> <p><b>O3</b> disponibilidad laboral</p> <p><b>O4</b> ubicación de almacén</p>	<p>D1, O2 Instaurar un sistema adecuado de distribución dentro de las instalaciones de la empresa para que estas sean adecuadas para la prestación del servicio.</p> <p>D3, O1, O4 Generar un uniforme para el personal (vendedores) que permitan identificarlos dentro de la empresa.</p> <p>D4, O2 Establecer control al personal en cuanto horarios de atención al cliente a fin de garantizar una buena prestación del servicio.</p> <p>D5, O3 Actualización permanente de nuevos</p>	<p>F1, O3. Garantizar la adecuada utilización de nuevos software a través de la contratación del personal altamente calificado.</p> <p>F2, O5. Desarrollo de los nuevos acuerdos con proveedores con el fin de ofrecer mejores productos a la comunidad.</p> <p>F3, O4. Implementar programas de mantenimiento en la infraestructura de la empresa tanto en la central como en las sucursales para atraer nuevos clientes</p> <p>F2, F8, O1, O2 Incrementar la compra de nueva mercancía que permita satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.</p>

<p>en zona fronteriza  <b>O5</b> Existencia de una amplia gama de proveedores de electrodomésticos y muebles para el hogar  <b>O6</b> implementación de nuevas prácticas de talento humano.</p>	<p>software para el mejoramiento de todas las actividades que se realizan dentro de la organización.  D6, O5 Desarrollar un portafolio de proveedores en la empresa para obtener mayores opciones de compra de mercancía.</p>	<p>F4, F5, F6, F7, O6, O1. Implementar actividades relacionadas con la gestión del talento humano dentro de un proceso formal dentro de la empresa.  F9, O1 Establecer un protocolo en la recepción de la mercancía a fin de que esta no sufra ningún daño para su comercialización.</p>
<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p><b>A1</b> incremento del precio de la mercancía  <b>A2</b> inseguridad  <b>A3</b> Existencia de otras empresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos y muebles para el hogar  <b>A4</b> entrada de almacenes de cadena que ofrecen grandes promociones.</p>	<p style="text-align: center;"><b>FA</b></p> <p>F2, F8, A1. Aprovechar las oportunidades que ofrecen los proveedores para la compra de mercancía a través de descuentos con el fin de no incrementar los precios al cliente  F2, F3, A2. Establecer un sistema de seguridad que permita una protección adecuada de los activos de la organización.  F8, A3, A5, A4. Desarrollar actividades que permitan atraer al cliente a través de promociones, descuentos y garantías en los productos.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DA</b></p> <p>D1, A1. Distribuir el espacio físico de la empresa de manera que permita una mejor organización y que no provoque riesgos de pérdida o daños en la mercancía.  D3, D4, A5, A3. Establecer procesos de control y seguimiento al personal en cuanto al cumplimiento de horarios y presentación personal.  D6, A1. Generar una adecuada planificación de compras con el fin de aprovechar las temporadas en las cuales existen mayores ventas.</p>

## **4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **4.1 MISION**

ELECTROIPIALES es una empresa privada dedicada a la comercialización de electrodomésticos y muebles para el hogar con más de 15 años de experiencia llevando productos en las mejores marcas con un diferenciado servicio, economía y calidad en lo que hacemos. Para ello cuenta con talento humano competente, fundamentado en los principios y valores corporativos, proporcionando las herramientas de trabajo con innovación, tecnología y una adecuada infraestructura para así satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

### **4.2 VISIÓN**

ELECTROIPIALES se proyecta para el 2016 como la empresa líder en el Municipio de Ipiales en la ex provincia de Obando y en la zona fronteriza con el Ecuador en la comercialización de electrodomésticos y muebles para el hogar con las mejores marcas, ofreciendo productos con economía, calidad y servicio con talento humano altamente capacitado superando las expectativas de los clientes.

### **4.3 POLITICA DE CALIDAD**

“En Electroipiales estamos comprometidos con la comercialización de productos de excelente calidad y actualizados para línea hogar a través de la orientación del trabajo hacia la identificación y satisfacción de las necesidades de nuestros clientes tanto internos como externos, de tal forma que la entrega de mercancía sea oportuna, confiable y segura garantizando calidad y cumplimiento con talento humano comprometido y competente en el desarrollo de los diferentes procesos organizacionales para generar rentabilidad para la organización.”

### **4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Lograr la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus expectativas con respecto a los productos ofrecidos.

- Suministrar las herramientas y los recursos necesarios para la implementación y el mejoramiento del sistema de gestión de calidad en la organización para contribuir a la mejora empresarial.
- Lograr que el sistema de gestión de calidad en ELECTROPIALES se implemente, mantenga y mejore continuamente como un compromiso ético en la excelencia a través de la unión y cooperación tanto de directivos como de todo el personal de la organización con el fin de ofrecer buenos servicios con eficiencia que permitan el cumplimiento de los procesos establecidos.
- Consolidar la formación integral del personal para obtener mejores resultados organizacionales.

#### **4.5 PRINCIPIOS DE CALIDAD**

##### **Enfoque Al Cliente:**

Se centra en exceder las expectativas del cliente generando un servicio completo para la satisfacción del mismo, respondiendo de manera rápida y efectiva a las demandas cambiantes del entorno para poder generar un buen servicio con excelentes precios u con productos de buena calidad.

##### **Participación y trabajo en equipo**

La capacitación es una parte fundamental dentro de la empresa que promueve la participación de los colaboradores para mejorar las actividades que realizan, además de promover un buen clima laboral que generando un ambiente de confianza.

La participación y el trabajo en equipo involucra a cada uno de los equipos de interés de la organización que conduce a reducir la incertidumbre y generar un mejor servicio y buenas relaciones.

##### **Mejora y aprendizaje continuo**

La mejora continua es parte fundamental dentro de la empresa, puesto que propende mejorar cada uno de los procesos de la organización para eliminar aquellas actividades que no generan valor a la empresa y esto se hace con una buena retroalimentación que permite tener un mayor conocimiento e involucrar nuevas herramientas.

## 4.6 VALORES

**Liderazgo:** Es una conducta expresada en nuestro diario vivir, caracterizada por la capacidad de logro, de innovar, de aprender, de trabajar en equipo, de proponer soluciones, donde la coherencia de nuestras decisiones y acciones, inciden de manera positiva en nuestra Organización y en la sociedad.

### **Liderazgo con:**

- **La Sociedad:** Comprometidos con la generación de cambios positivos en la sociedad, a través del desarrollo económico, desarrollo social y el fomento de espacios de participación ciudadana y comunitaria.
- **Los Colaboradores:** Motivar la preparación, el trabajo en equipo, la capacidad de logro, de innovar y el aprendizaje continuo en beneficio de los trabajadores y su núcleo familiar.

**Solidaridad:** Es un acto de conciencia interior individual y colectivo, que determina nuestro que hacer y permite dimensionar la realidad social y económica del entorno, estimulando la búsqueda compartida de soluciones que permitan contribuir al bienestar de nuestros clientes y el desarrollo empresarial.

**Solidaridad con: Los Clientes:** Adoptar una conducta de respeto y equidad en cada uno de los contactos y decisiones, respondiendo a su confianza y expectativas.

### **Responsabilidad Social:**

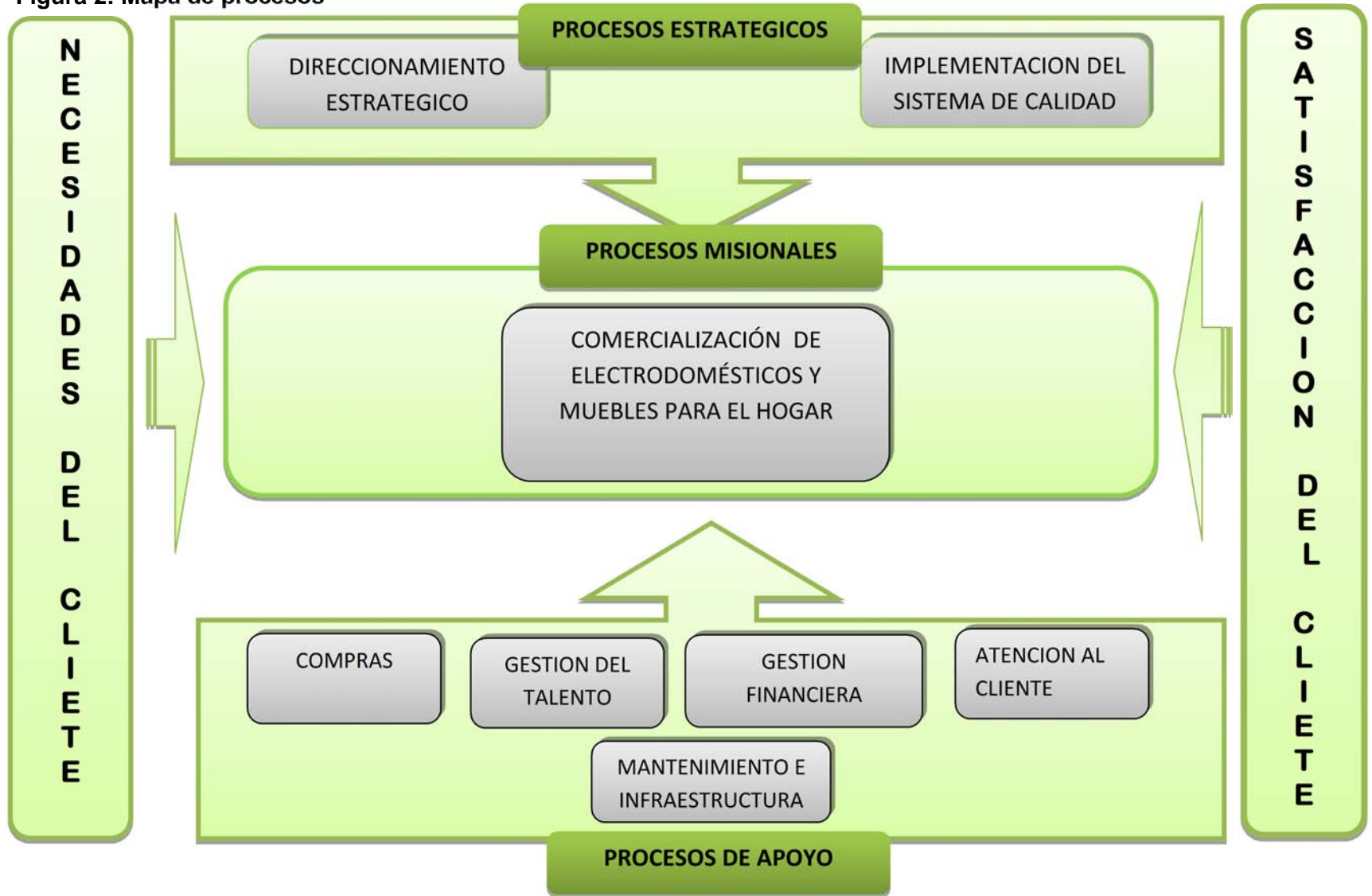
Es el proceder empresarial que busca beneficiar de manera permanente a sus grupos de interés con procesos de desarrollo sostenible y sustentable actuando desde las dimensiones: social, económica y ambiental.

### **Responsabilidad Social con:**

- **Los Clientes:** Generar relaciones de confianza y respeto mutuo a través del cumplimiento de lo que se está ofreciendo.
- **Los Proveedores:** Propender por mantener lazos de confianza y cooperación buscando el fortalecimiento relaciones a largo plazo.
- **Los Colaboradores:** Brindar condiciones laborales y de bienestar que estimulen el desarrollo personal y profesional de todos los integrantes, enmarcadas en el trato justo, respetuoso, participativo y equitativo; sin ninguna discriminación por razones de género, raza, religión opinión o política.

#### 4.7 MAPA DE PROCESOS ELECTROIPIALES

Figura 2: Mapa de procesos



## **5. CARACTERIZACIONES**

### **5.1 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

Dentro del desarrollo se han identificado los procesos que se deben tener en cuenta y que le generan valor a la empresa. Dentro de estos se encuentran los procesos misionales que surgen de la misión de la empresa, estos son en los que la organización debe trabajar.

En si los procesos se han clasificado en tres grandes grupos como los procesos estratégicos, los procesos misionales y los procesos de apoyo.

Los procesos estratégicos buscan brindar dirección a toda la organización y son responsabilidad de la gerencia; los proceso misionales como ya se nombraron hacen parte de la misión de la empresa y por último se encuentran los procesos de apoyo que desenvuelven una serie de actividades que realiza la empresa para agregarle valor a lo que esta le entrega a sus cliente.



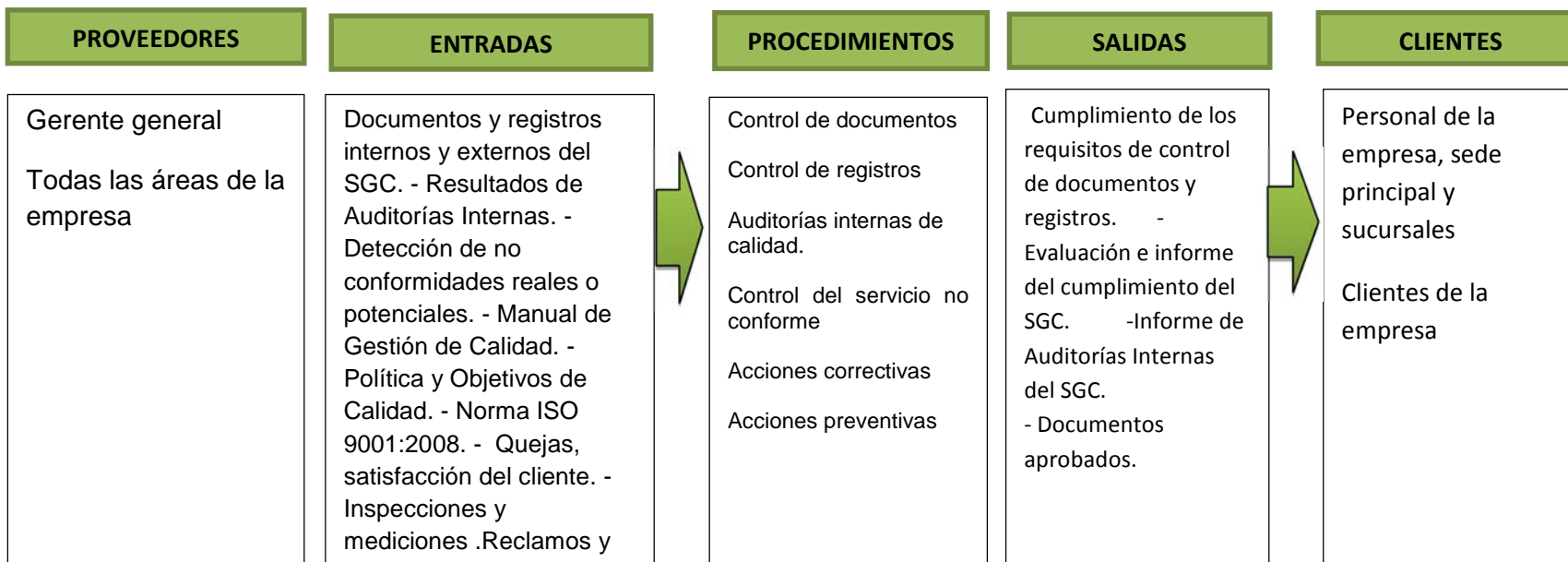
## 5.1.1 Caracterización procesos estratégicos

### 5.1.1.1 Gestión de calidad

Figura 3: Proceso de gestión de calidad


	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: CR – GC - 01	
	<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		Versión : 1	Página: 1-29
	Vigente a partir de 20/02/2012			

<b>OBJETIVO:</b>	Administrar el Sistema de Gestión de la Calidad dando cumplimiento a los procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001:2008.			
<b>ALCANCE:</b>	Desde el control de documentos hasta las acciones preventivas			
<b>RESPONSABLE:</b>	Líder de calidad			
<b>TIPO:</b>	<b>Estratégico</b>	<b>x</b>	<b>Misional</b>	<b>Apoyo</b>

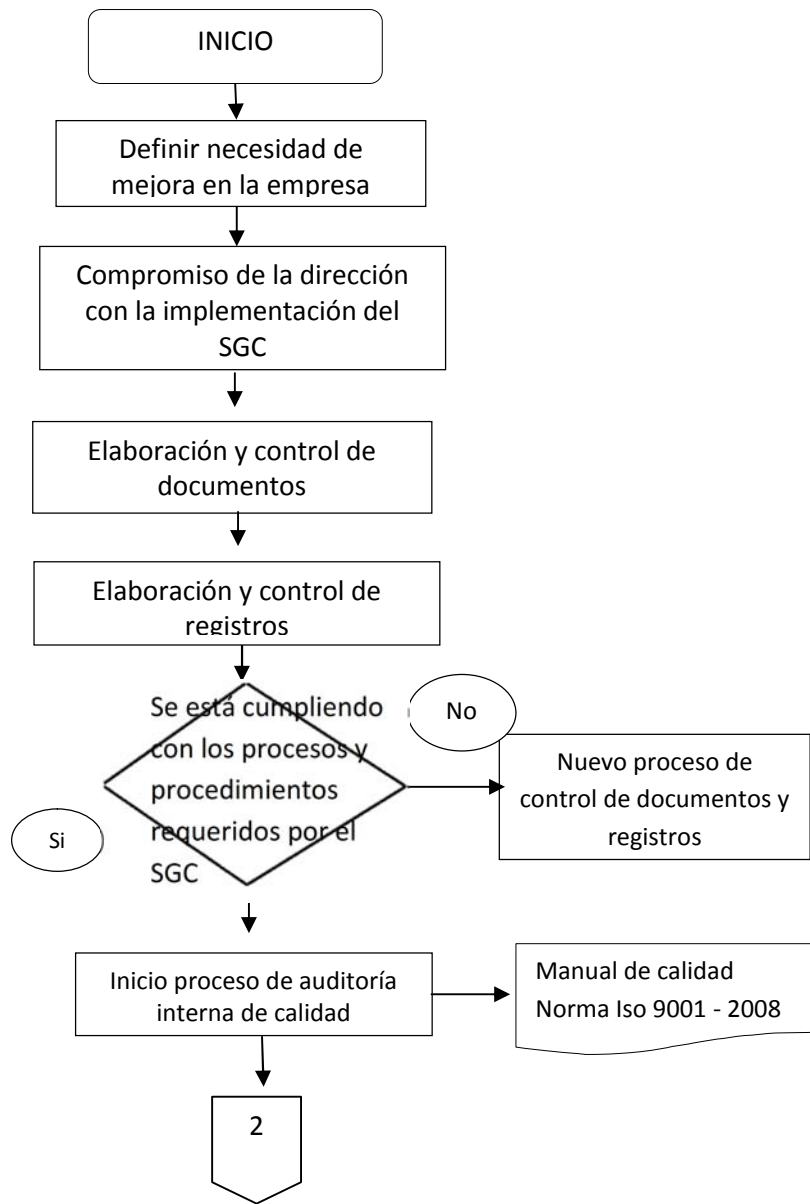


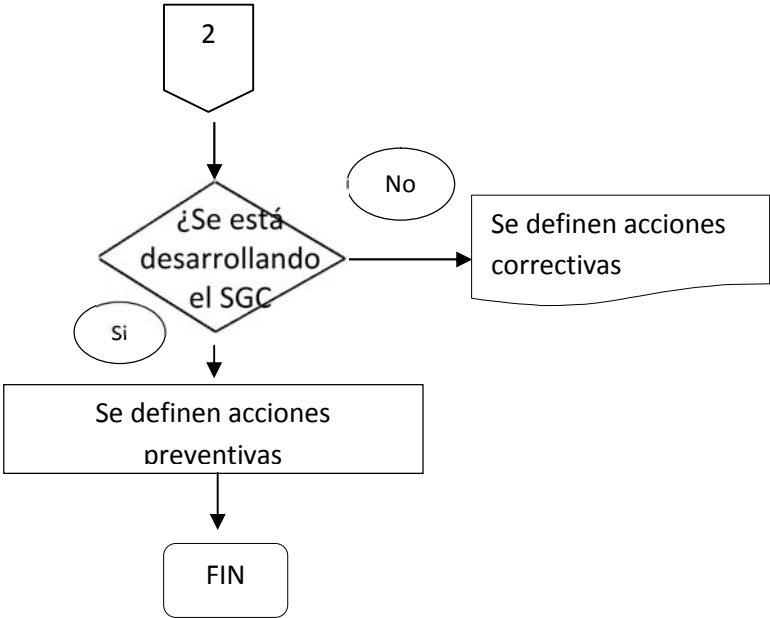
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
Talento humano Recursos financieros Equipos de computo Recursos administrativos Tiempo	*Cumplimientos de los requisitos SGC *Cumplimiento de funciones y jornadas laborales	Norma ISO 9001 - 2008	Reglamentos internos de trabajo Manual de calidad Definición de equipos de calidad	- Solicitud de acciones correctivas y preventivas - Plan e Informe de Auditorías Internas - Lista de Verificación. – Manual de calidad – Manual de procesos y procedimientos	-Procedimiento de control interno. - Listado general de documentos. - Listado general de registros. -- Programa de Auditorías Internas de Calidad. - Plan e Informe de Auditorías Internas.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------	---------------

	<b>ELECTROPIALES</b>		CODIGO: FJ - GC
	<b>FLUJOGRAMA</b>		Vigente a partir de 20/02/2012
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD	RESPONSABLE: Líder comité calidad	VERSION 1
			PAGINA: 3-29

**Figura 4: Flujograma del proceso de gestión de calidad**



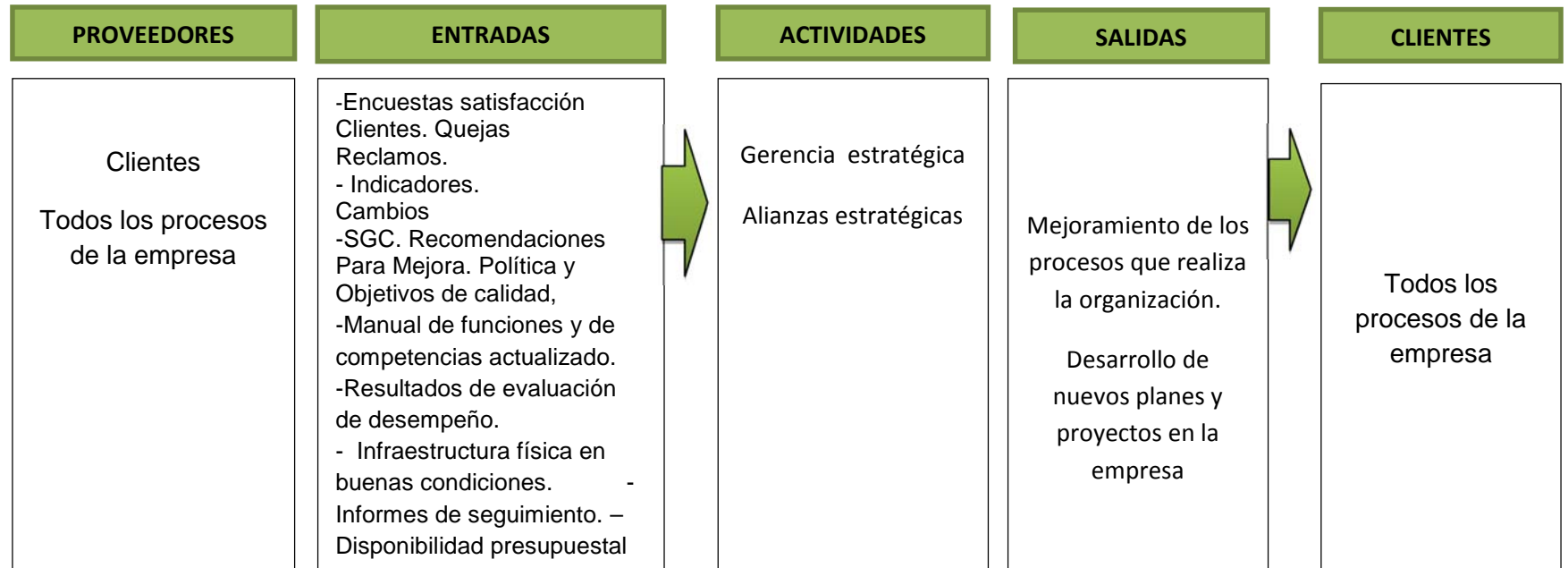


### 5.1.1.2 Proceso de Direccionamiento estratégico

Figura 5: Proceso de direccionamiento estratégico

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: CR-DE-01	
	<b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>		Versión : 1	Página: 4-29
		Vigente a partir de: 20/02/2012		

<b>OBJETIVO:</b>	Gestionar el óptimo desarrollo de los planes y programas mediante el seguimiento y el cumplimiento de las metas desarrolladas.			
<b>ALCANCE:</b>	<b>Desde la planeación estratégica hasta las alianzas establecidas</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	<b>Gerente general</b>			
<b>TIPO:</b>	<b>Estratégico</b>	<b>X</b>	<b>Misional</b>	<b>Apoyo</b>

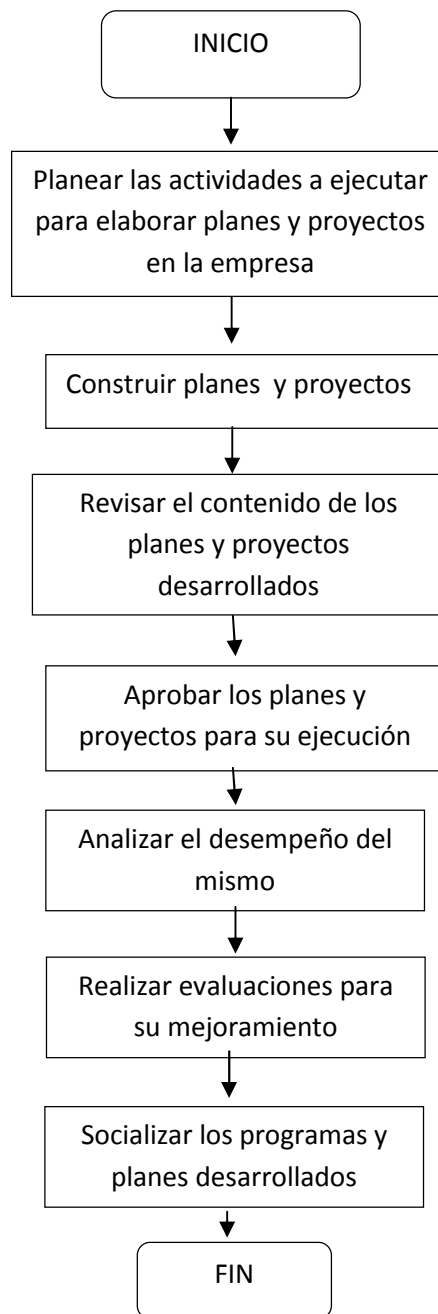


RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
Computadores Talento humano Recursos financieros Información	Cumplimientos de los requisitos SGC *Cumplimiento de funciones y jornadas laborales	Norma ISO 90	Reglamentos internos de trabajo Manual de calidad Definición de equipos de calidad	Manual de calidad. Acta de la Revisión por la Dirección. Procedimiento de Planificación del SGC Procedimiento de Revisión general del SGC	Suministrar los recursos necesarios para implementar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad y los niveles de satisfacción del cliente. Revisión por la dirección

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
------------	-----------	-----------

	<b>ELECTROPIALES</b>		CODIGO: FJ - DE
	<b>FLUJOGRAMA</b>		Vigente a partir de 20/02/2012
	PROCESO: Direccionamiento Estratégico	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	VERSION 1
			PAGINA: 6-29


**Figura 6: Flujograma del proceso de direccionamiento estratégico**



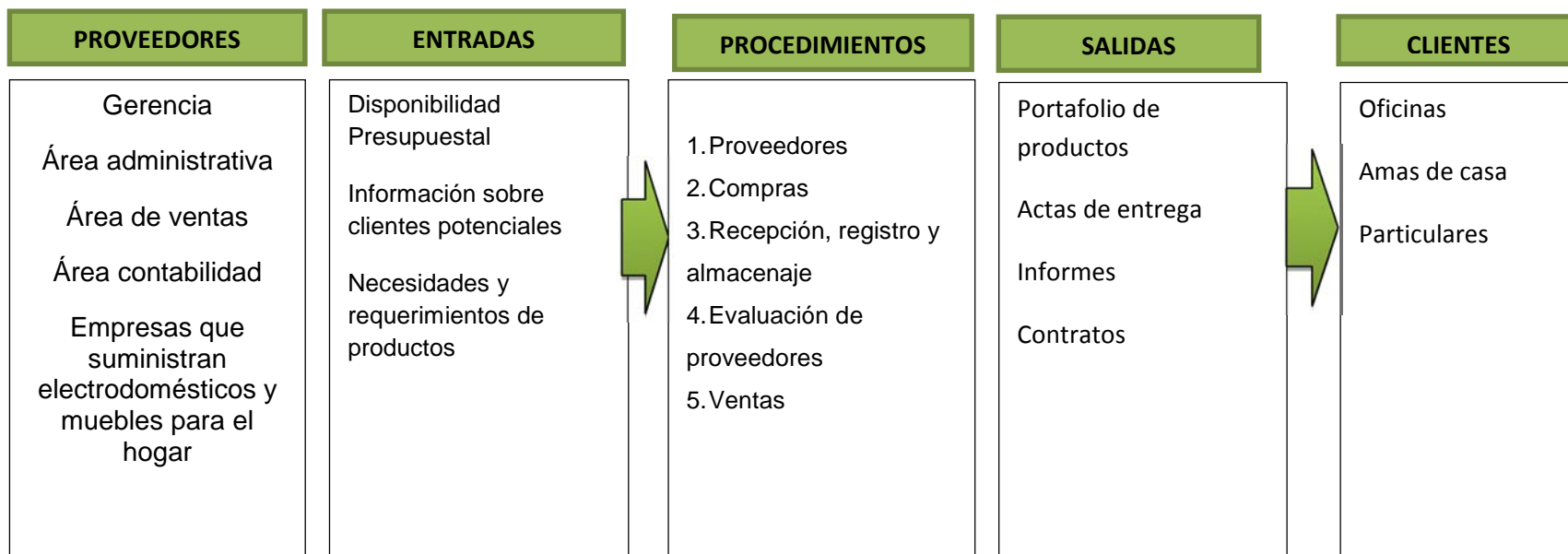
## 5.1.2 Caracterización proceso misional

### 5.1.2.1 Proceso de comercialización de electrodomésticos y muebles para el hogar

Figura 7: proceso de comercialización

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código:CR-C-01	
	<b>PROCESO: COMERCIALIZACION DE ELECTRODOMESTICOS Y MUEBLES PARA EL HOGAR</b>		Versión : 1	Página: 7-29
			Vigente a partir de 20/02/2012	

<b>OBJETIVO:</b>	Establecer los pasos a seguir para la aprobación y la compra de mercancías a fin de suministrar oportunamente las mercancías requeridas por nuestros clientes			
<b>ALCANCE:</b>	Desde la selección de proveedores hasta la venta de mercancía			
<b>RESPONSABLE:</b>	Gerente general –Jefe de compras			
<b>TIPO:</b>	<b>Estratégico</b>		<b>Misional</b>	<b>X</b> <b>Apoyo</b>



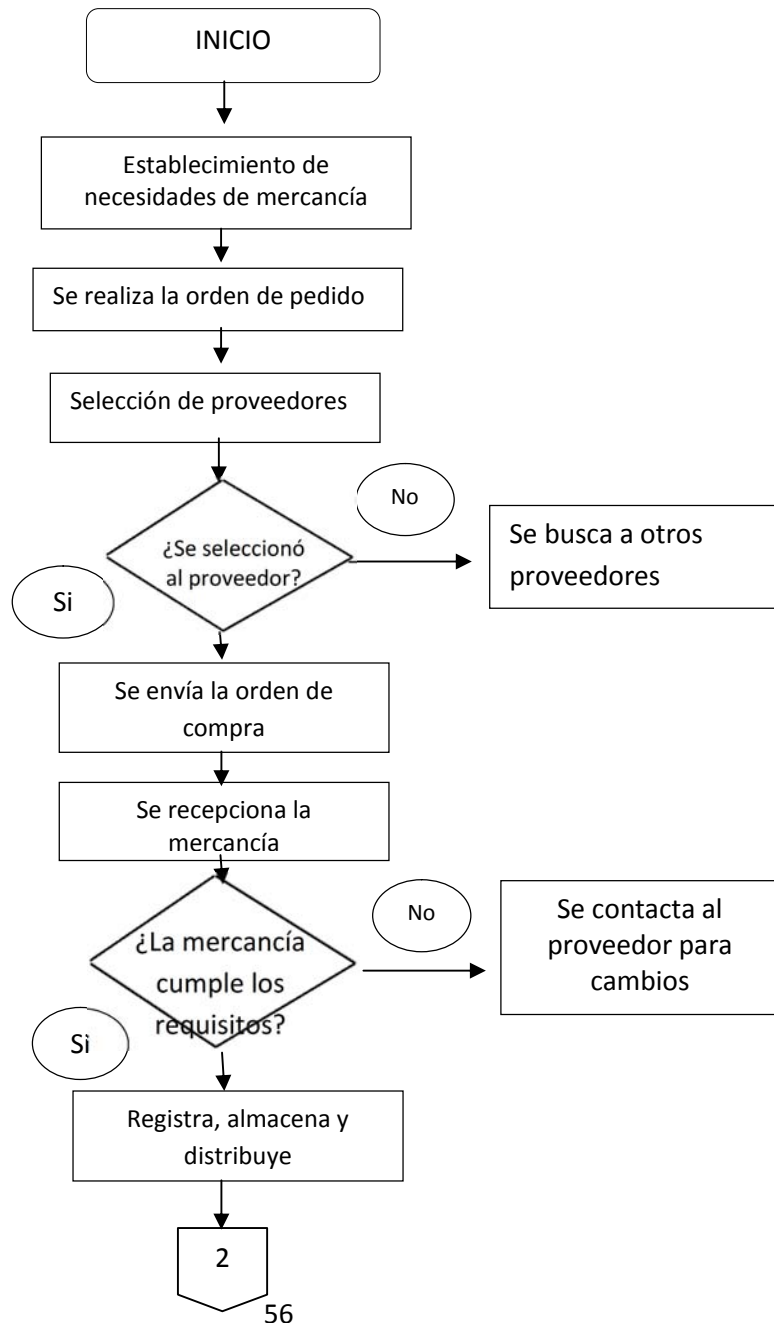


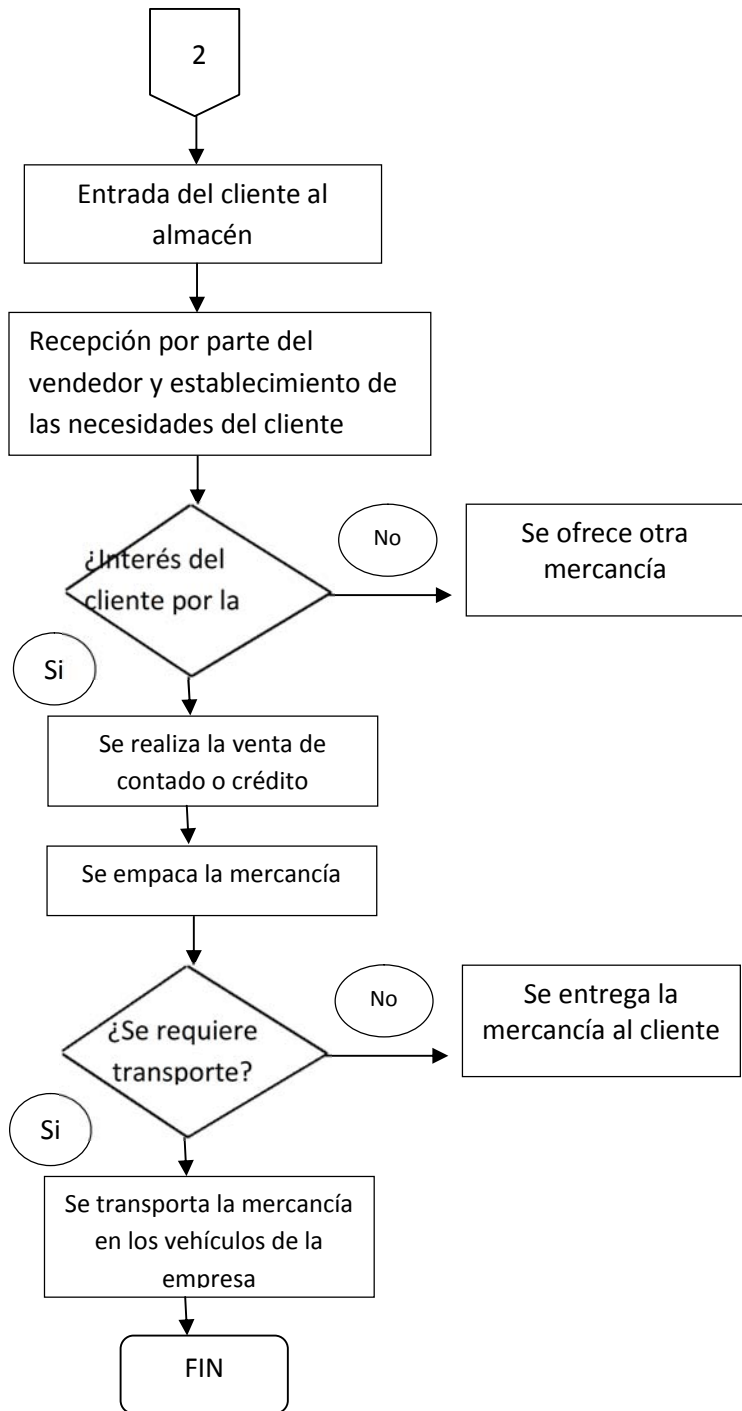
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
Talento humano Recursos financieros Recursos administrativos Tiempo Instalaciones adecuadas	Cumplimientos de los requisitos Personal atento Entrega de la mercancía Garantía de la mercancía	Registros de cámara comercio Escritura pública Registro mercantil Registro único tributario RUT Escritura publica	Reglamentos internos Procedimientos para la compra Manuales de funciones	Orden de compra y factura Acta de entrega de mercancía Pólizas de aseguramiento	Sistema de información Orden de compra y factura Pólizas de aseguramiento Actas de entrega y sistemas de información Encuesta de satisfacción

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------	---------------

	<b>ELECTROPIALES</b>		CODIGO: FJ-CE-01
	<b>FLUJOGRAMA</b>		FECHA: 2011-12-02
PROCESO: COMERCIALIZACION DE ELECTRODOMESTICOS	RESPONSABLE: JEFE COMPRAS		VERSION 1
			PAGINA: 9-29

**Figura 8: Flujograma del proceso de gestión de comercialización de electrodomésticos**



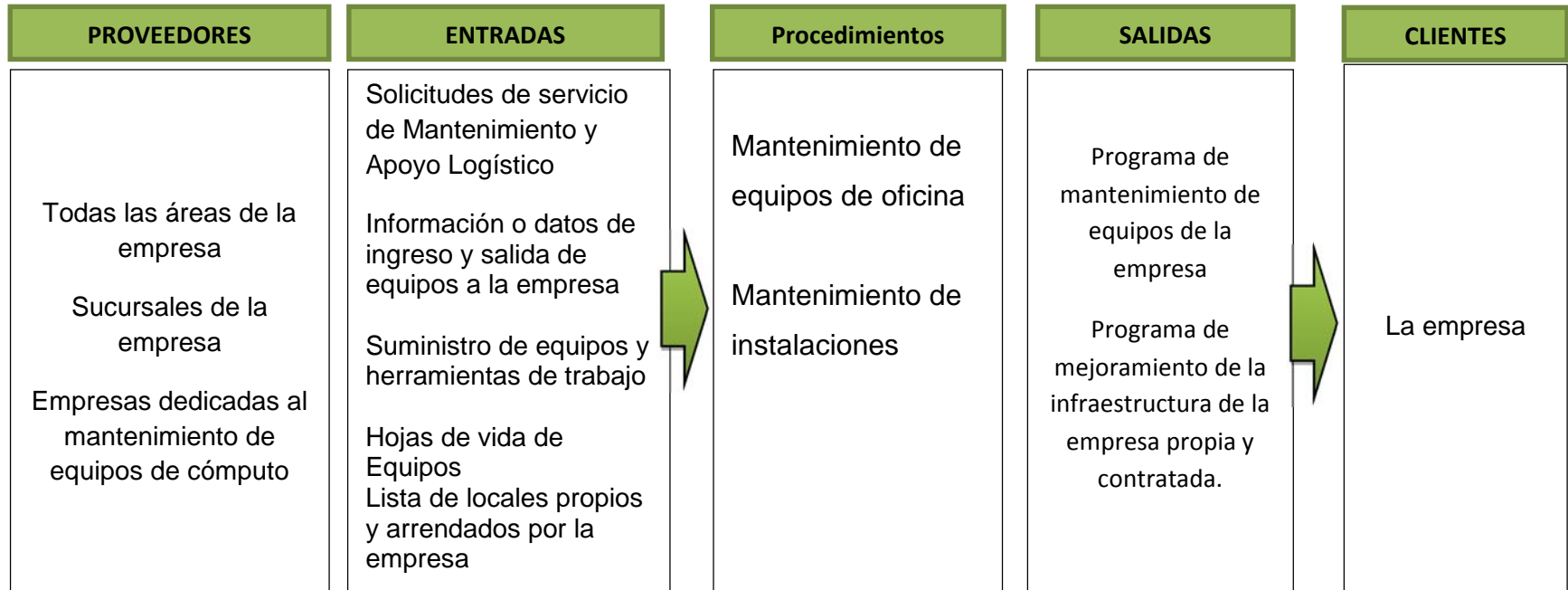


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------	---------------

**5.1.3 Caracterización procesos de apoyo**  
**5.1.3.1 Proceso de Mantenimiento e infraestructura**  
*Figura 9: proceso de mantenimiento e infraestructura*


	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: CR-MEI-01	
	<b>PROCESO: MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA</b>		Versión : 1	Página: 11-29
	Vigente a partir de 20/02/2012			

<b>OBJETIVO:</b>	Garantizar la administración, mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura y de los activos con que cuenta la empresa.				
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con la planificación y/o solicitud del mantenimiento y finaliza con la ejecución del mismo.				
<b>RESPONSABLE:</b>					
<b>TIPO:</b>	<b>Estratégico</b>		<b>Misional</b>	<b>Apoyo</b>	<b>X</b>

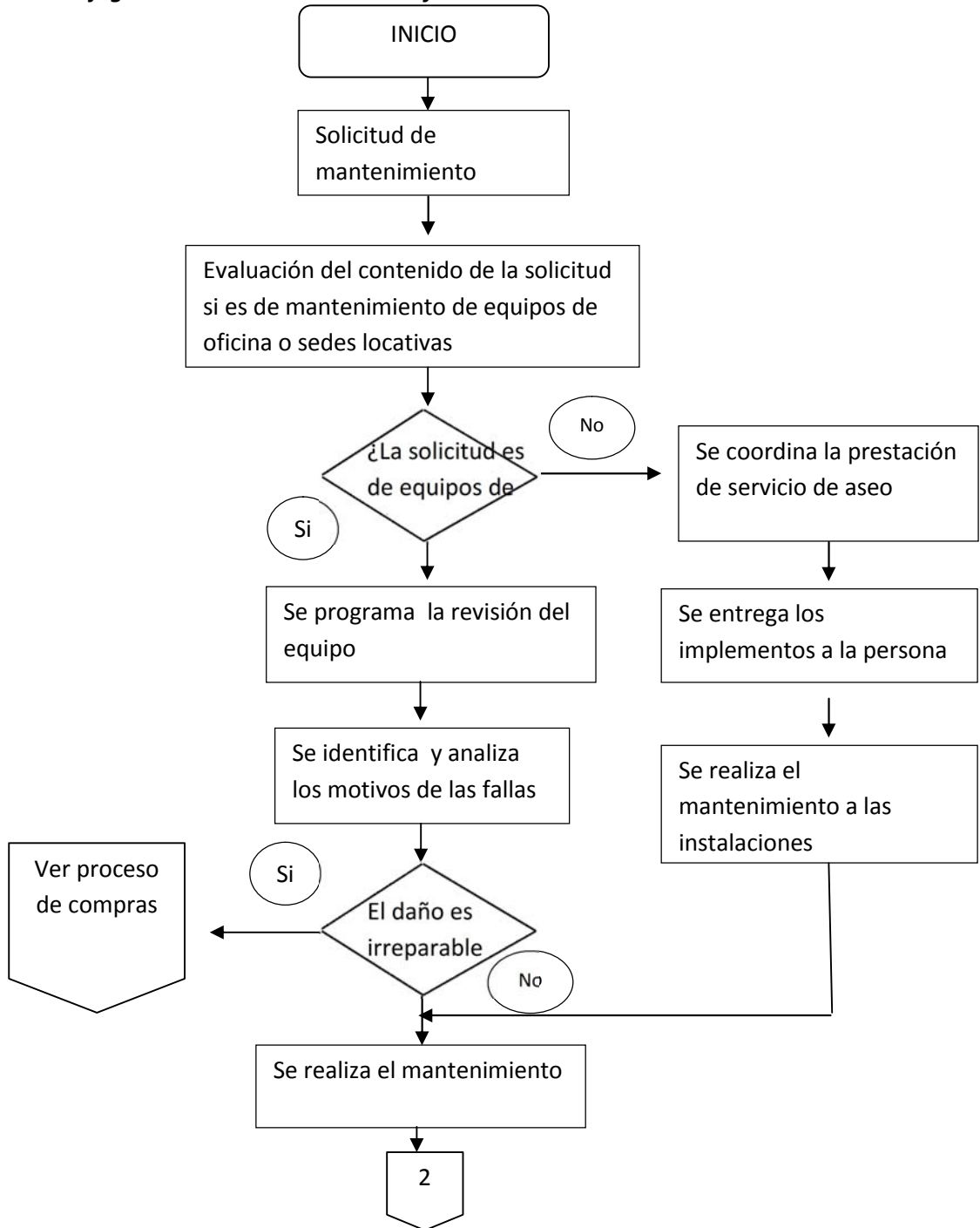


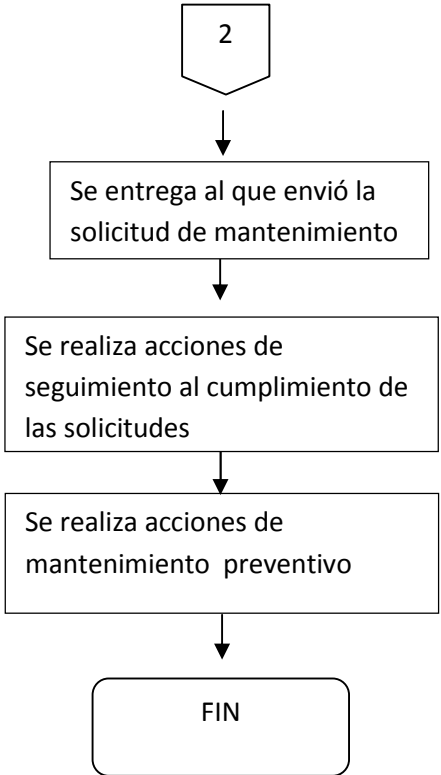
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
Personal Operativo de mantenimiento Contratistas de vigilancia Contratistas de aseo y mantenimiento de Infraestructura Recursos financieros Recursos administrativos Tiempo Instalaciones adecuadas equipos de cómputo, Papelería, archivadores, teléfono, elementos de oficina y condiciones favorables de ambiente de trabajo.	Cumplimientos de los requisitos Personal atento		Reglamentos internos Manuales de funciones Hojas de vida de los equipos Listas de responsables de cada equipo	Ver Listado maestro de documentos  Listado maestro de registros	Sistema de información Pólizas de aseguramiento

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------	---------------

	<b>ELECTROPIALES</b>		CODIGO: FJ-MEI-01
	<b>FLUJOGRAMA</b>		FECHA: 20/02/2012
PROCESO: MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	RESPONSABLE:	VERSION 1	
			PAGINA: 13-29

**Figura 10: Flujograma de mantenimiento e infraestructura**





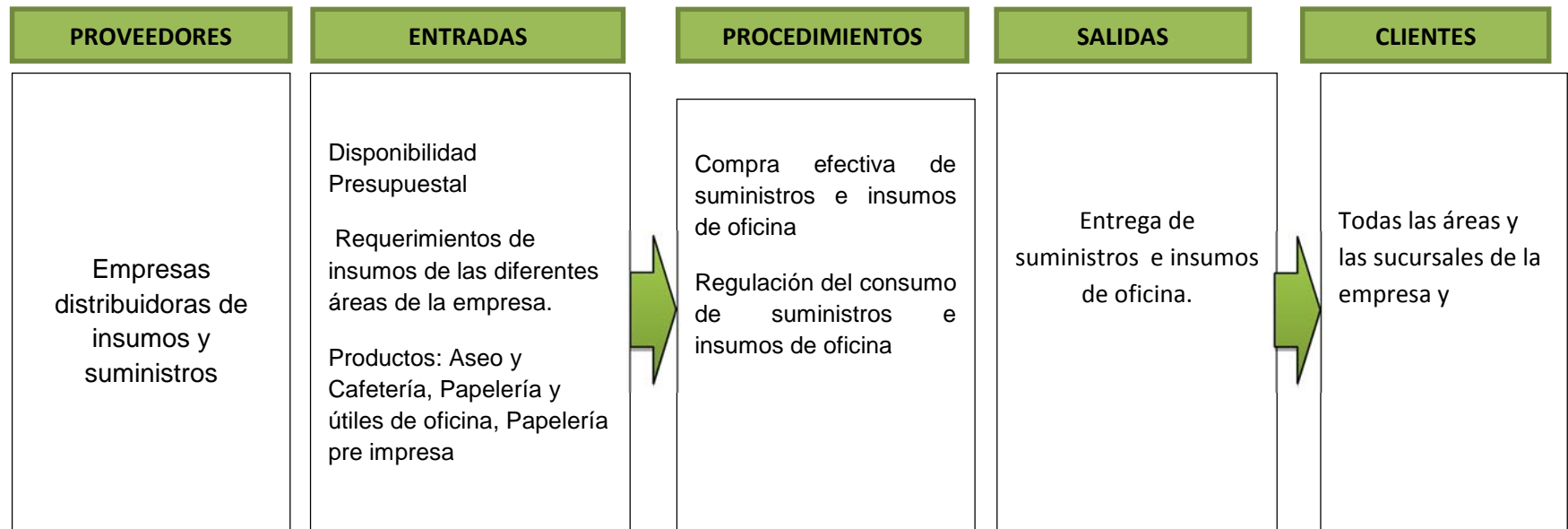
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------	---------------

### 5.1.3.2 Proceso de compras

Figura 11: Proceso de compras de suministros

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: CR-CO-01	
	<b>PROCESO: COMPRAS</b>		Versión : 1	Página: 15-29
	Vigente a partir de 20/02/2012			


<b>OBJETIVO:</b>	Garantizar el suministro de equipos e insumos que necesita la empresa para el buen desarrollo de las actividades que se realizan dentro de la empresa.					
<b>ALCANCE:</b>	Desde la solicitud de suministros e insumos hasta la entrega de los mismos					
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de compras					
<b>TIPO:</b>	<b>Estratégico</b>		<b>Misional</b>		<b>Apoyo</b>	<b>X</b>



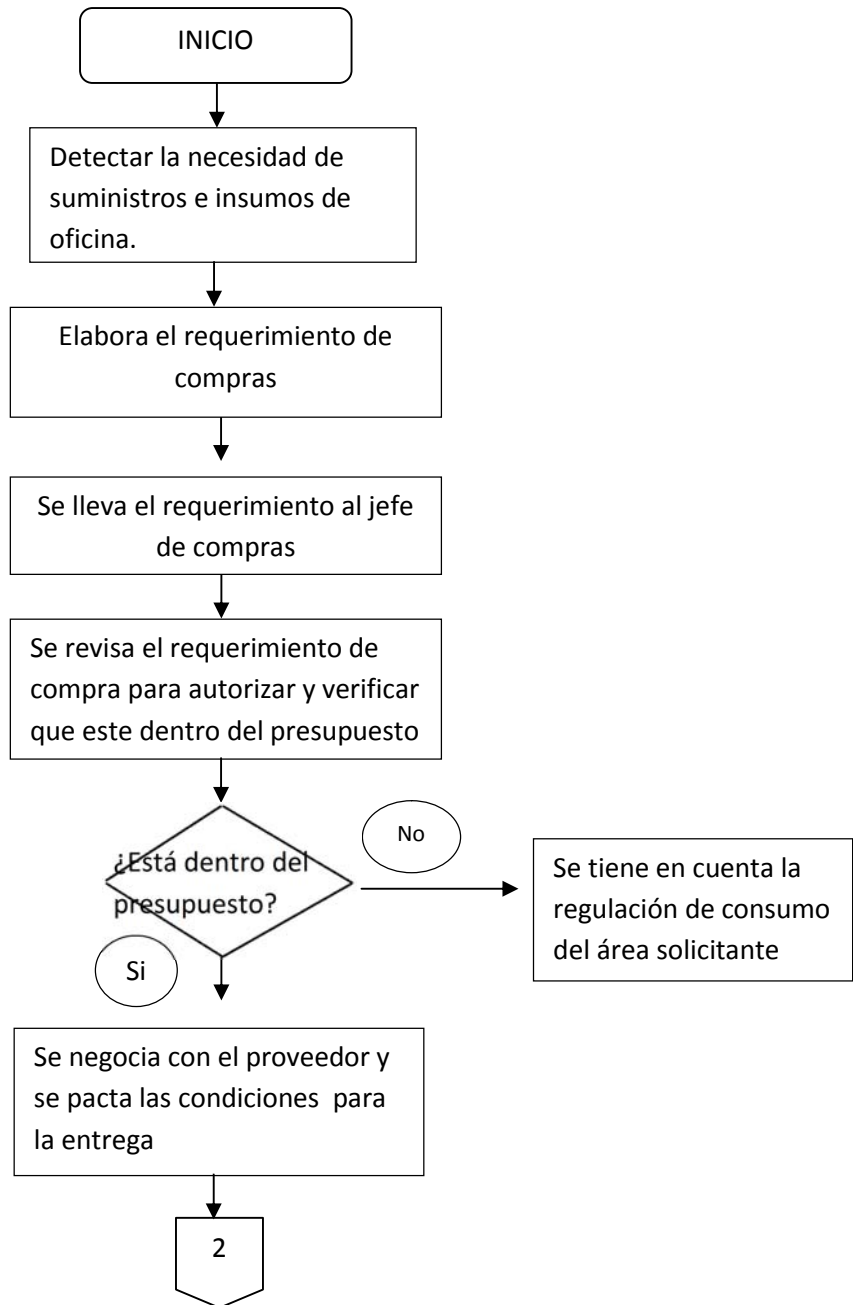


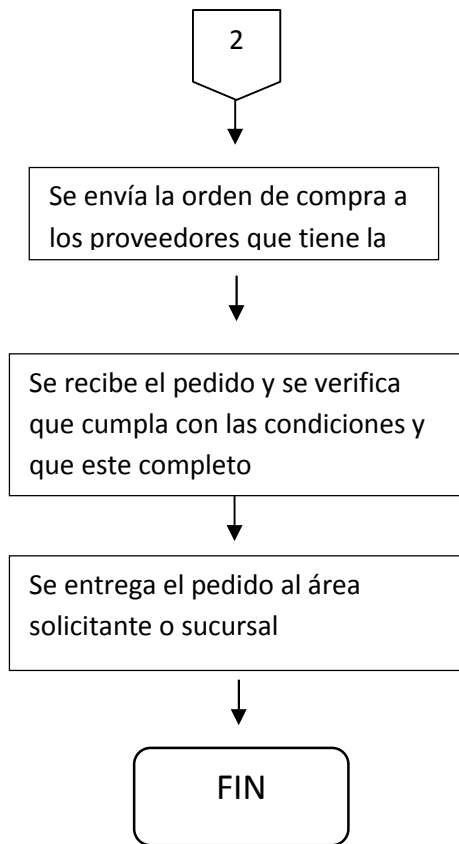
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
Talento humano Recursos financieros Recursos administrativos Tiempo Instalaciones adecuadas	Cumplimientos de los requisitos Personal atento Entrega de la mercancía Suministros e insumos de buena calidad		Reglamentos internos Procedimientos para la compra Manuales de funciones No de personas que trabajan en la empresa	Ver listado maestro de documentos  Ver listado maestro de registros	Sistema de información Orden de compra y factura Pólizas de aseguramiento Actas de entrega y sistemas de información Encuesta de satisfacción

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------	---------------

	<b>ELECTROPIALES</b>		CODIGO: FJ-CO-01
	<b>FLUJOGRAMA</b>		FECHA: 20/02/2012
PROCESO: COMPRAS	RESPONSABLE: JEFE DE COMPRAS		VERSION 1
			PAGINA: 17-29

**Figura 12: Flujoograma del proceso de compras**





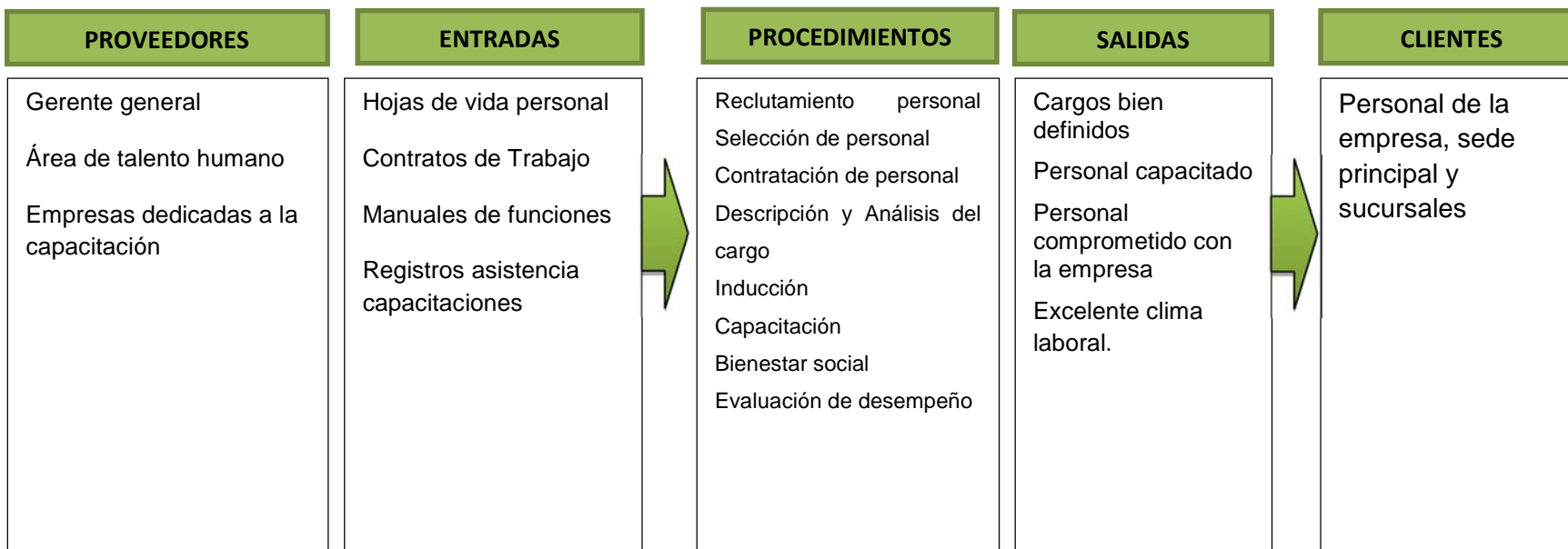
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------	---------------

### 5.1.3.3 Proceso de gestión del talento humano

Figura 13: proceso de gestión de talento humano

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: CR – GTH - 01	
	<b>PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>		Versión : 1	Página:19-29
			Vigente a partir de 20/02/2012	

<b>OBJETIVO:</b>	Establecer los procedimientos necesarios para integrar las funciones y prácticas del talento humano en la organización, destacando éste como el factor clave de competitividad en la empresa.			
<b>ALCANCE:</b>	Desde el reclutamiento hasta la evaluación de desempeño			
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de talento humano			
<b>TIPO:</b>	<b>Estratégico</b>		<b>Misional</b>	<b>Apoyo</b>
				<b>X</b>

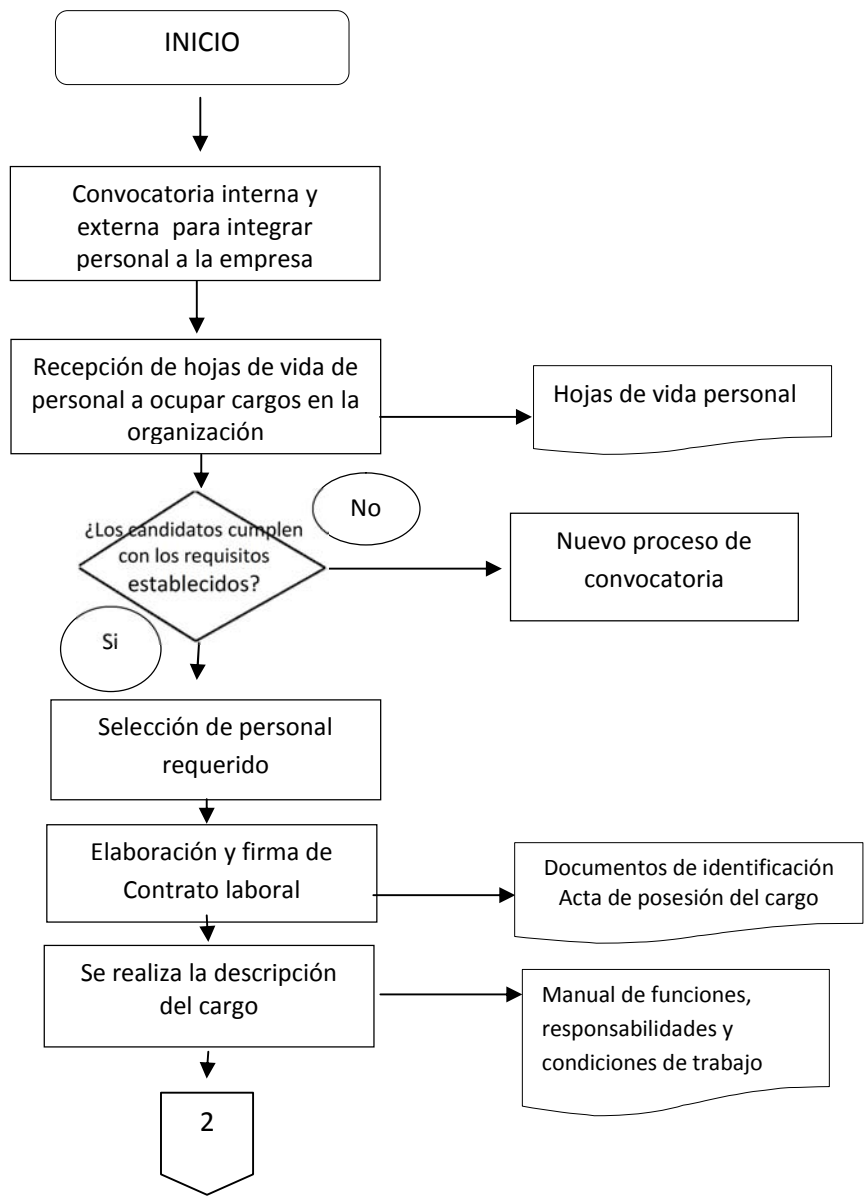


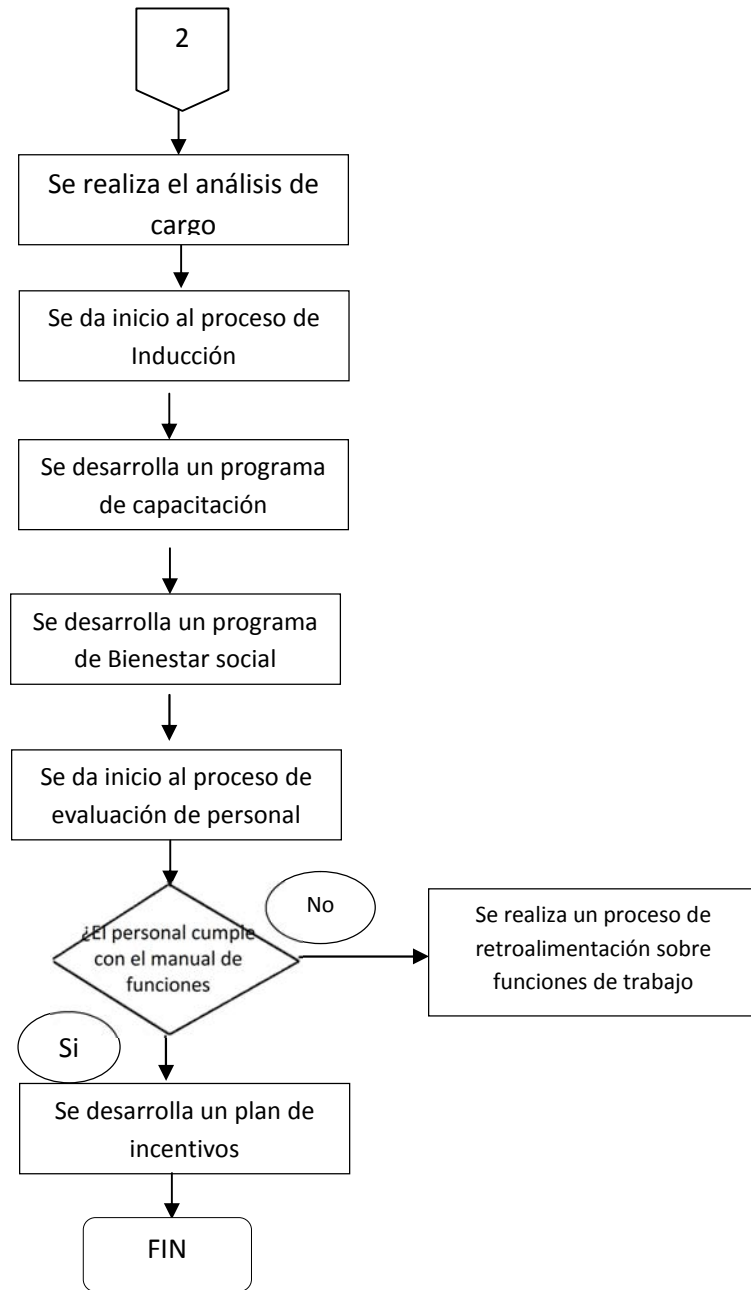
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
Talento humano Recursos financieros Recursos administrativos Tiempo	*Cumplimientos de los requisitos *Cumplimiento de funciones y jornadas laborales *Asistencia a capacitaciones	Pasado judicial DAS Antecedentes penales-disciplinarios Declaración de Renta	Reglamentos internos de trabajo  Manual de funciones	*Hojas de vida y anexos *Documentos de identificación *Contratos laborales *Acta posesión del cargo	*Documentación proceso de selección personal *Elaboración y firma de contrato laboral *Cumplimiento de funciones de cargo *Lista y firma de asistencia de personal a capacitaciones

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------	---------------

	<b>ELECTROPIALES</b>		CODIGO: FJ – GTH-01
	<b>FLUJOGRAMA</b>		Vigente a partir de 20/02/2012
PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL – AREA TALENTO HUMANO	VERSION 1	
			PAGINA:21-29

**Figura 14: Flujograma del proceso de gestión del talento humano**





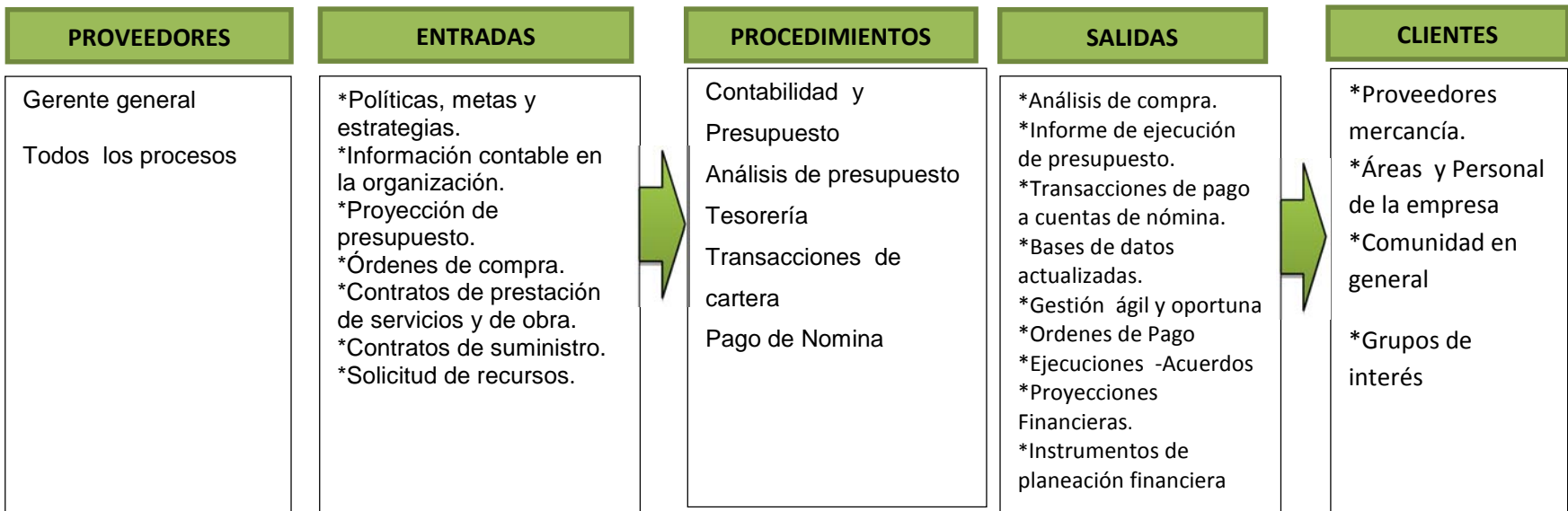
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------	---------------

### 5.1.3.4 Proceso de gestión financiera

Figura 15: Proceso de gestión de financiera

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: CR – GF - 01	
	<b>PROCESO: GESTION FINANCIERA</b>		Versión : 1	Página: 23-29
	Vigente a partir de 20/02/2012			


<b>OBJETIVO:</b>	Planificar, organizar, controlar, coordinar, ejecutar y supervisar eficiente la utilización de los recursos financieros de la empresa a fin de apoyar el correcto desarrollo de cada una de las actividades de la organización.				
<b>ALCANCE:</b>	Desde la realización del presupuesto hasta el pago de nomina				
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe área contable				
<b>TIPO:</b>	<b>Estratégico</b>		<b>Misional</b>	<b>Apoyo</b>	<b>X</b>



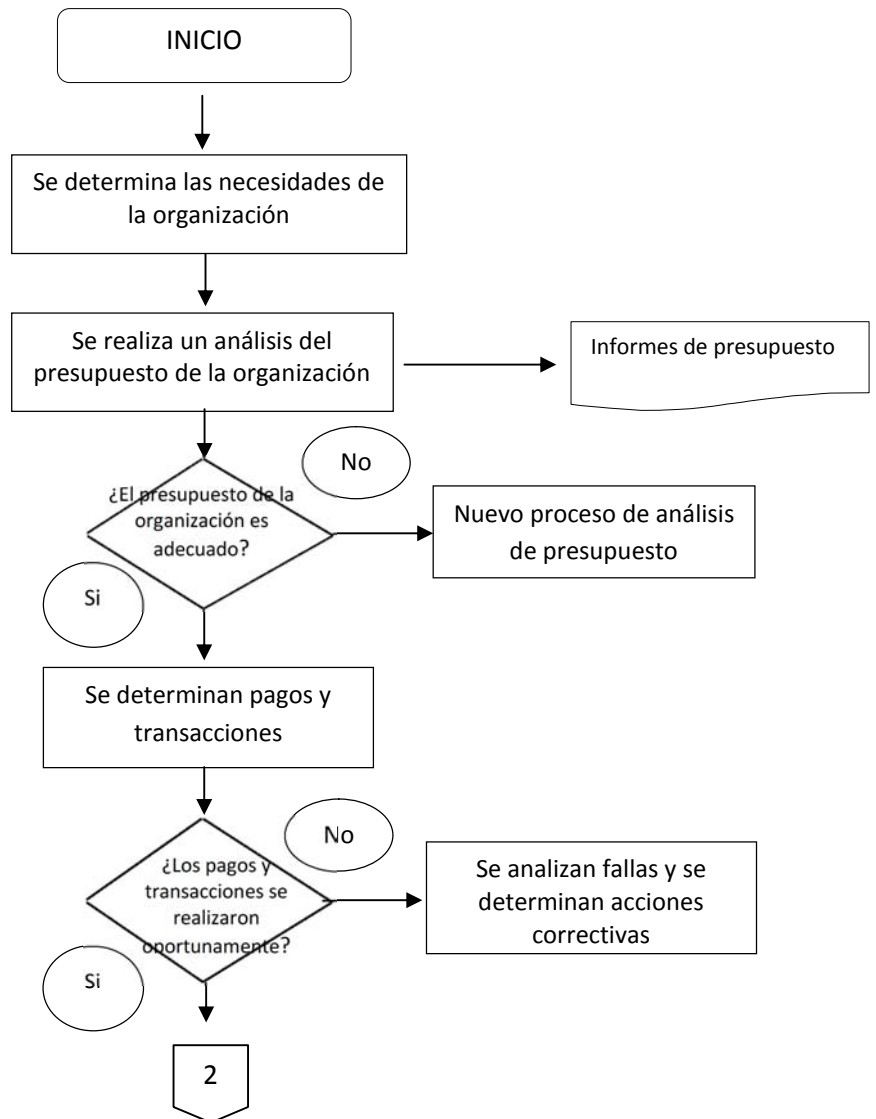


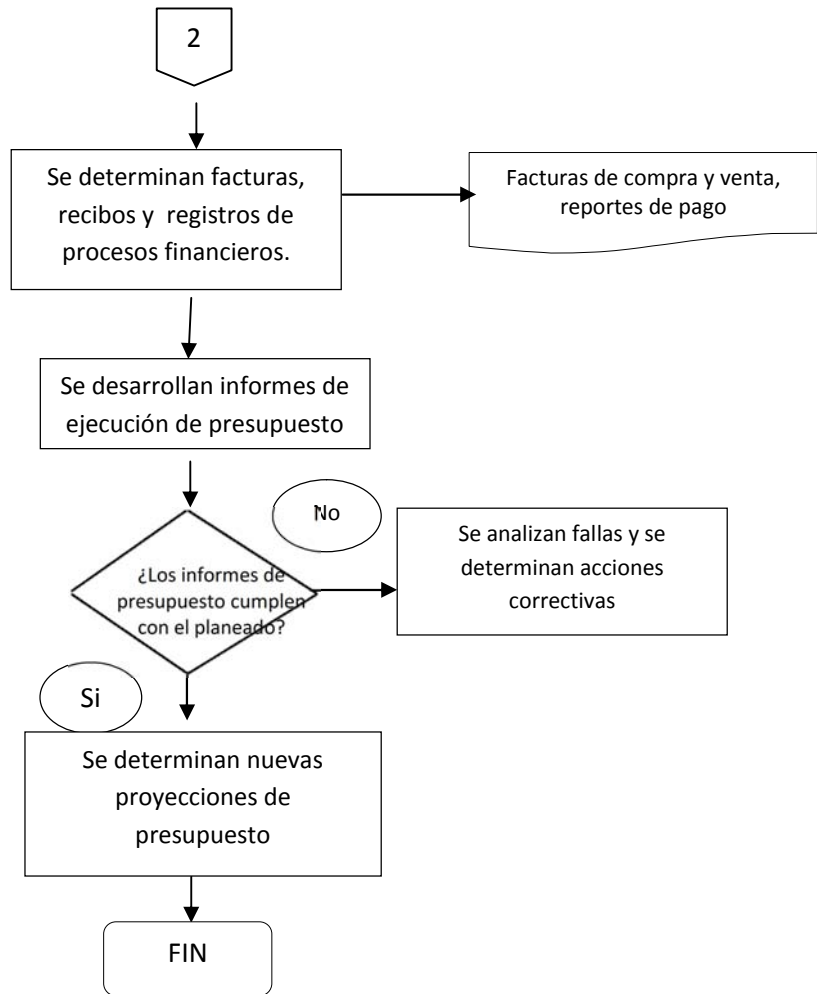
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
Talento humano Recursos financieros Recursos administrativos Tiempo Equipos de oficina Información histórica de ingresos Software presupuesto Software de contabilidad	*Cumplimientos de los requisitos *Cumplimiento de funciones y jornadas laborales *Pagos oportunos	Régimen contable, normatividad tributaria vigente, Decreto sobre tablas de retención en la fuente	*Reglamentos internos de trabajo. *Cumplimiento de procedimientos de contabilidad y presupuesto	*Contratos laborales *Informes de presupuesto. *Facturas de compra y venta *Recibos de pago *Registros físicos y electrónicos gestión financiera	*Informe de ejecución de presupuesto. *Control de políticas y procedimientos *Reporte de nomina *informe de estados financieros

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------	---------------

	<b>ELECTROPIALES</b>		CODIGO: FJ – GF-01
			Vigente a partir de 20/02/2012
	<b>FLUJOGRAMA</b>		VERSION 1
	PROCESO: GESTION FINANCIERA	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL – AREA ADMINISTRATIVA Y CONTABLE	PAGINA: 25-29

**Figura 16: Flujoograma del proceso de gestión de talento humano**






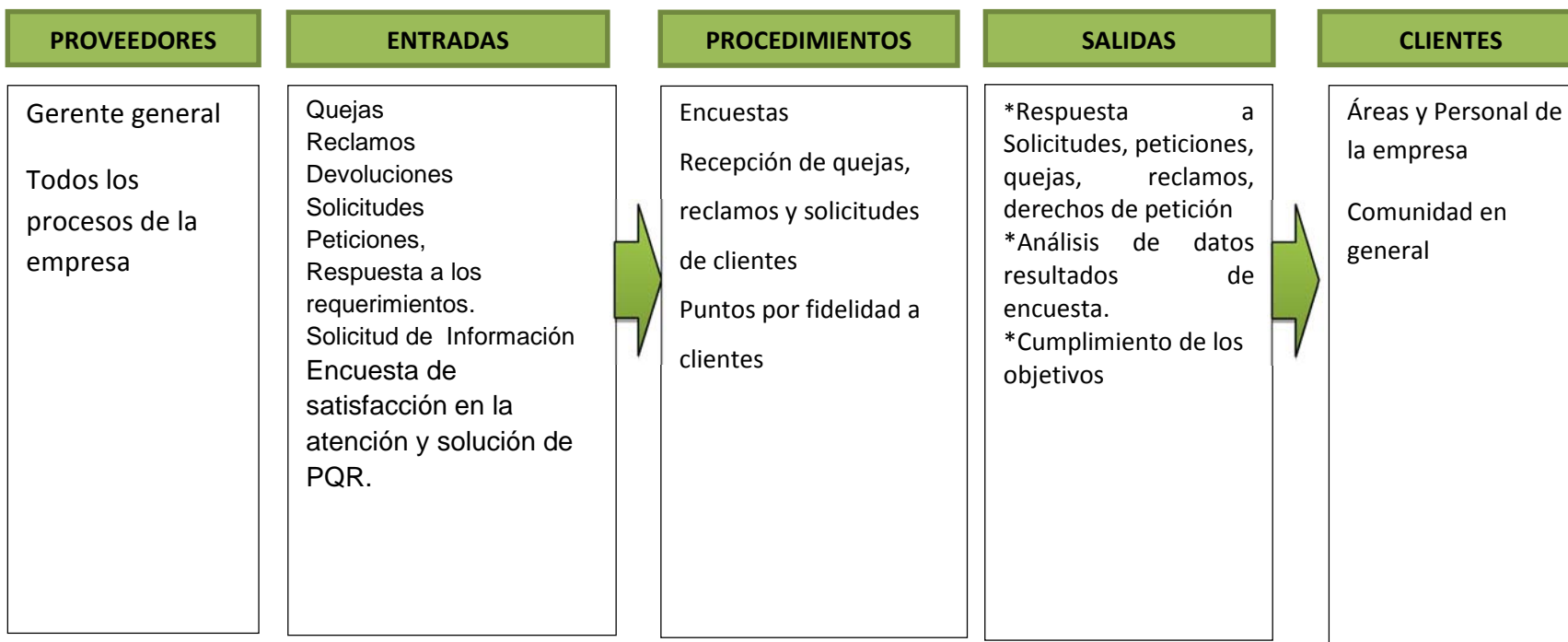
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------	---------------

### 5.1.3.5 Proceso de satisfacción del cliente

Figura 17: proceso de satisfacción del cliente

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: CR – SC -01	
	<b>PROCESO: ATENCION AL CLIENTE</b>		Versión :1	Página: 27-29
	Vigente a partir de 20/02/2012			

<b>OBJETIVO:</b>	Determinar el grado de satisfacción del cliente frente a la atención y los productos ofrecidos por la empresa			
<b>ALCANCE:</b>				
<b>RESPONSABLE:</b>	Gerente General			
<b>TIPO:</b>	<b>Estratégico</b>		<b>Misional</b>	<b>Apoyo</b>
				<b>X</b>

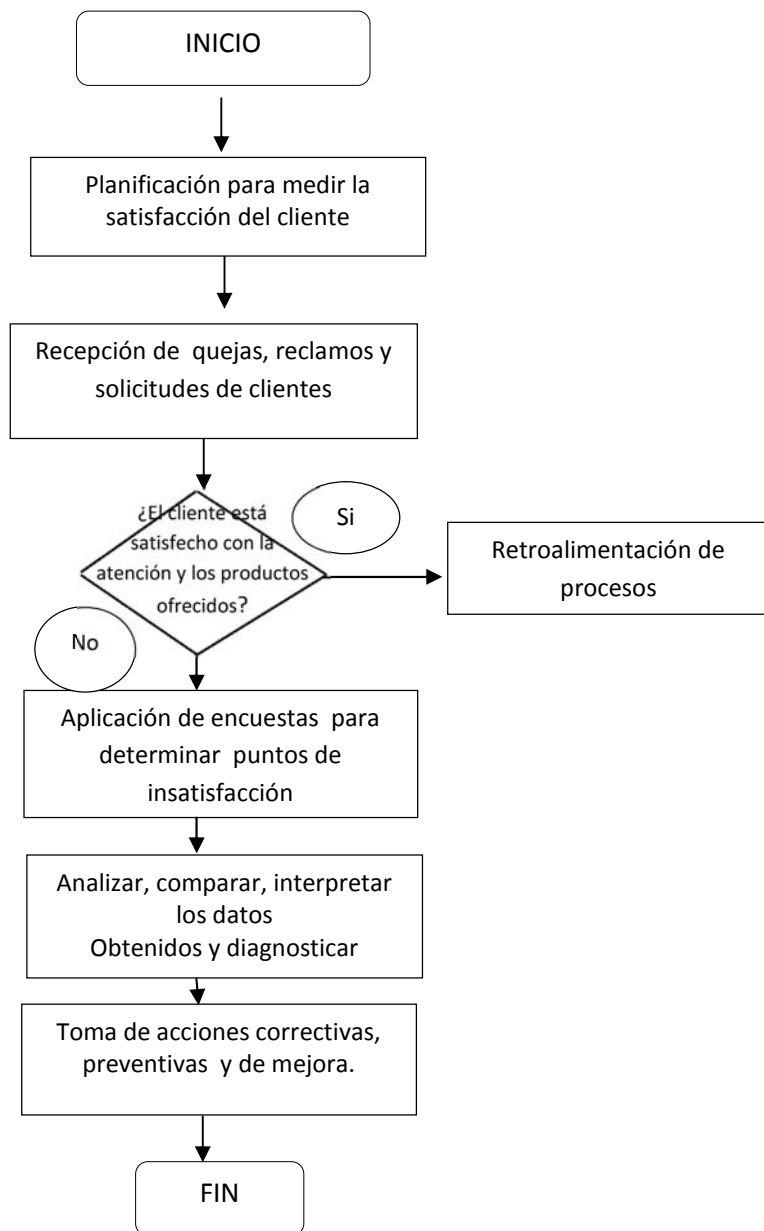


RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
Talento humano Recursos financieros Recursos administrativos Tiempo Teléfonos	*Cumplimientos de los requisitos		*Productos de calidad *Buena atención al cliente	Registro de no conformidades clientes, estadísticas de encuestas	Buzón de quejas y reclamos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------	---------------

	<b>ELECTROPIALES</b>		CODIGO: FL – SC-01
	<b>FLUJOGRAMA</b>		FECHA: 20/02/2012
PROCESO: ATENCION AL CLIENTE	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	VERSION 1	
			PAGINA: 29-29

**Figura 18: Flujograma del proceso de satisfacción del cliente**



## **5.2 PROCEDIMIENTOS**

### **5.2.1 Pasos para desarrollar los procedimientos**

- Identificación de la necesidad del desarrollo de actividades para los procedimientos
- Autorización de la elaboración de documentos tomando como base el responsable del área
- Definición del alcance del procedimiento
- Recolección y documentación de la información actual
- Preparación del borrador del procedimiento
- Aprobación del procedimiento
- Publicación del procedimiento
- Mantenimiento y revisión del procedimiento

### **5.2.2 Procedimientos documentados**

Se encuentran documentados los procedimientos que le dan valor a la organización que son base fundamental para el desarrollo de cada una de las actividades que realiza la organización. **(Véase anexo A)**

#### **Direccionamiento Estratégico**

Gerencia estratégica  
Alianzas estratégicas

#### **Gestión De Calidad**

Elaboración y control de documentos de calidad  
Control de los registros de calidad  
Control del producto no conforme  
Auditorías internas de calidad  
Acciones correctivas  
Acciones preventivas

## **Comercialización De Electrodomésticos Y muebles para el hogar**

Selección de proveedores  
Compra de mercancía  
Recepción, registro y almacenamiento  
Evaluación de proveedores  
Ventas

### **Gestión De Compras**

Compra efectiva de suministros e insumos de oficina  
Regulación del consumo de suministros e insumos de oficina

### **Gestión De Talento Humano**

Reclutamiento personal  
Selección de personal  
Contratación de personal  
Descripción y Análisis del cargo  
Inducción  
Capacitación  
Bienestar social  
Evaluación de desempeño

### **Gestión Financiera**

Contabilidad y Presupuesto  
Análisis de presupuesto  
Tesorería  
Transacciones de cartera  
Pago de Nomina

### **Atención Cliente**

Encuestas  
Recepción de quejas, reclamos y solicitudes de clientes  
Puntos por fidelidad a clientes



## Mantenimiento E Infraestructura

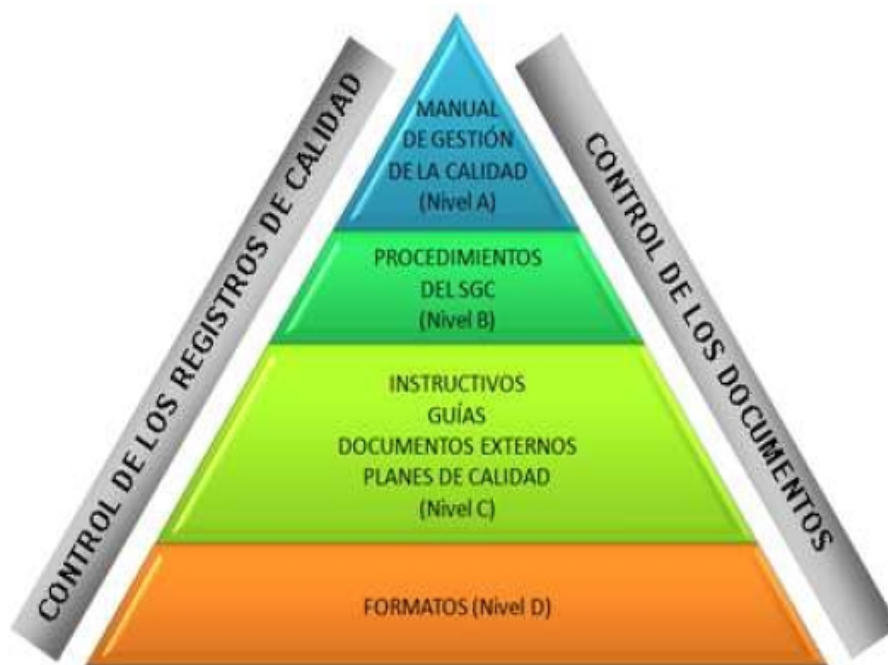
Mantenimiento de equipos de oficina

Mantenimiento de instalaciones

### 5.3 ESTRUCTURA DOCUMENTAL SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008

La estructura documental define la manera como está documentado el Sistema de Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 - 2008, esta estructura se presenta en forma de pirámide donde el grado de información aumenta hacia la base de la pirámide. Se definen cuatro niveles específicos

**Figura 19: Estructura Documental**



**Fuente: Norma ISO 9001-2008**

**Nivel A:** se definen el manual de calidad de la organización y se muestra de manera clara y precisa el sistema de gestión de calidad implementado para la

empresa bajo el enfoque de procesos y teniendo como punto de partida los principios de gestión de calidad. (Véase anexo B)

**Nivel B:** Se determina la caracterización de procedimientos de la actividad propia de la organización, estableciendo las actividades que permitan definir claramente el que, quien y cuando. (Véase anexo A)

**Nivel C:** Se identifica el uso de guías de apoyo como instructivos, documentos y planes de calidad dando respuesta al cómo.

**Nivel D:** Se determinan los formatos y los registros que permiten identificar los resultados. (Véase anexo C)


## 6. AUDITORIA

### 6.1 PROGRAMA DE AUDITORIA

El programa de auditoria es un conjunto de auditorías en el que se especifica el tiempo estipulado para cada uno de estos, especificando el objetivo, el alcance del programa, los recursos necesarios y el cronograma que se tiene que cumplir.

En el programa de auditoria debe implementarse y revisarse teniendo en cuenta las necesidades de autoevaluación del sistema de gestión de calidad o de uno o más procesos con los que cuenta la empresa.

**Tabla 7: programa de auditoria**

	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b>	Código: PA-01 Fecha: 20 de Febrero 2012 Versión: 1
OBJETIVO DEL PROGRAMA: Evaluar el nivel de implementación y de cumplimiento de los requisitos según la norma ISO 9001:2008 en la empresa ELECTROPIALES.		
ALCANCE DEL PROGRAMA: PROCESOS ESTRATEGICOS: Direccionamiento Estratégico y Gestión de Calidad. PROCESOS MISIONALES: Comercialización de electrodomésticos y muebles para el hogar PROCESOS DE APOYO: Gestión Talento Humano, Gestión Financiera, Compras, Mantenimiento e Infraestructura y satisfacción al Cliente.		
RECURSOS: Equipo de Auditores Internos, equipos de cómputo, Hardware, software, papelería, presupuesto e instalaciones.		

FECHA DE ACTUALIZACION: Semestral 20 de Febrero de 2012 24 de Agosto de 2012		
PROCESOS	FECHAS DE CRONOGRAMA	RESPONSABLE
Comercialización	20 de Febrero	Gerente General, Jefe de compras
Direccionamiento Estratégico	21 de Febrero	Gerente General
Gestión de Calidad	21 de Febrero	Líder de calidad
Gestión de Talento Humano	22 de Febrero	Gerente general
Gestión Financiera	23 de Febrero	Jefe de área contable
Compras	24 de Febrero	Jefe de compras
Mantenimiento e Infraestructura	24de Febrero	Técnico en sistemas y auxiliar de servicios generales
Satisfacción al Cliente	25 de Febrero	Gerente general, coordinador de ventas
OBSERVACIONES: Se trabajara en 2 sesiones de 8 a 12 A.M y de 2 a 6 P.M ( Horario de Oficina) y Sábado de 8 a 12 A.M Se utilizaran las Normas ISO 9001:2008 y la Norma 19011		
APROBADO:  JESUS PRADO		ELABORADO POR:  MARY CRUZ ALVAREZ GOYES ANA ELIZABETH AREVALO

## 6.2 PLAN DE AUDITORIA

A fin de orientar las actividades a realizarse en la auditoria y darles a conocer al personal auditado, el equipo auditor se encarga de realizar la auditoria, elaborando un plan guía en el que se tocan los siguientes aspectos:

- Los objetivos
- Los criterios de la auditoria
- El alcance
- Identificación del equipo auditor
- La fecha y el lugar donde se realiza la auditoria
- El tiempo y duración estimada por proceso
- Los requisitos normativos a evaluarse
- La identificación de los responsables

**Tabla 8: Plan de auditoria para el proceso misional de la empresa**

<b>FECHA: 20 DE FEBRERO 2012</b>		<b>AUDITORIA N. 1</b>	
<b>OBJETIVO:</b> Evaluar la capacidad de cumplimiento del proceso de comercialización de electrodomésticos de acuerdo a los requisitos del SGC de la norma ISO 9001-2008.		<b>ALCANCE:</b> Desde la identificación de la necesidad de mercancía hasta la venta de la misma...	
<b>CRITERIOS DE AUDITORIA:</b> NTCGP 1000, ISO 9001: 2008		<b>AUDITORES:</b>	
<b>TIPO DE AUDITORIA</b>	<b>AUDITORIA INICIAL</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>AUDITORIA DE RENOVACION</b> <input type="checkbox"/>	
<b>PROCESO/ REQUISITO</b>	COMERCIALIZACION DE ELECTRODOMESTICOS	<b>LUGAR – UBICACIÓN</b>	SEDE DE LA EMPRESA
<b>Reunión de apertura</b>	20/02/2012	<b>Reunión de Cierre</b>	20/02/2012

ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES
20/02/2012	8:00 am	Reunión de apertura	Gerente General	

20/02/2012	8:30 am	Presentación de la empresa	Gerente General	
20/02/2012	9:30 am	Recorrido por las instalaciones de la empresa	Gerente General	
20/02/2012	10:00 am	Descripción general del proceso misional	Gerente General	
20/02/2012	10:30 am	Presentación de la caracterización del proceso	Gerente General	
20/02/2012	11:30 am	Presentación de los procedimientos documentados por la empresa.	Gerente General	
20/02/2012	12:00	Receso		
20/02/2012	2:00 pm	Revisión de documentación relacionada con: Selección de proveedores Compras Ventas Almacenamiento y Evaluación de proveedores	Gerente General Jefe de compras Coordinador de ventas	
20/02/2012	3:00 pm	Informe final		
20/02/2012	3:30 pm	Reunión de cierre		

## 7. PLAN DE MEJORAMIENTO

### 7.1 DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

La empresa ELECTROPIALES para la implementación del sistema de gestión de calidad debe tener como eje fundamental los mejoramientos continuos, mediante el uso de políticas y objetivos de calidad, auditorías y acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección que garanticen la eficacia del sistema dentro de la empresa.

La mejora continua es integral, puesto que involucra a todos los procesos y procedimientos que se desarrollan dentro de la organización con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

Para establecer las acciones de mejora son de gran importancia en la organización y para su desarrollo es necesario determinar los procedimientos para el control de las no conformidades y la toma de acciones preventivas y correctivas. (Ver anexo 1)

En la siguiente figura se muestra la diferencia entre las acciones preventivas, correctivas y correcciones necesarias para elaborar el plan de mejoramiento.

**Figura 20: Acciones correctivas y preventivas**



La excelencia se alcanza a través de un cambio progresivo que permite la mejora de la organización, es por ello que se puede mejorar día a día y tomarlo como un hábito. Sin la mejora continua no se puede garantizar que el sistema de gestión de calidad se implemente en la organización.

Para lograr evaluar la mejora continua de los procesos es importante tener en cuenta los siguientes aspectos.

- Definir las posibles desviaciones presentadas en los resultados de acuerdo a los objetivos establecidos en el proceso.
- Establecer un procedimiento en el que se analice la desviación encontrada y las causas que generan el problema.
- Determinar las posibles soluciones
- Establecer los planes de acción e implementar la mejora
- Realizar un seguimiento a las acciones tomadas para verificar su cumplimiento

Para el desarrollo del plan de mejoramiento se diseña un formato de mejora que contiene:

- a)** El procesos o actividad a la que pertenece
- b)** Tipo en el cual se identifican si es una No conformidad, Acción correctiva  
Acción preventiva u Observación
- c)** La descripción de la desviación encontrada en los resultados
- d)** Acción de mejoramiento
- e)** El objetivo
- f)** Descripción de la meta en la cual se especifica el porcentaje de mejora que se busca alcanzar.
- g)** El plazo: se encuentra la fecha de inicio y la fecha de terminación



h) Responsable de la ejecución

**Tabla 9. Plan de mejoramiento**

	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	CODIGO: PM-01
		VERSION :1
		FECHA: 20 de Febrero 2012

Proceso o actividad	Tipo	Descripción del hallazgo	Acción de mejoramiento	Objetivo	Meta	Plazo		Responsable de la ejecución
						Fecha de inicio	Fecha de terminación	

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
------------	-----------	-----------

## 8. CONCLUSIONES

- El sistema propuesto será un aporte a la organización, ya que ISO 9001:2008, está basada en requisitos, pero no menciona como hacer para cumplirlos. Con el sistema presentado en este trabajo, la organización tiene una guía probada para la implementación y cumplimiento de requisitos.
- Se crearon, de la mano de la gerencia general, la misión, visión, políticas y procesos para la correcta operación de ELECTROPIALES encaminada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua.
- Fue creada una nueva perspectiva para el negocio bajo un sistema de indicadores de gestión y un mapa de procesos que le permite a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una verdadera planeación estratégica y mejoras de una forma más sencilla y en menor tiempo.
- Todos los miembros de la organización deben conocer y entender las necesidades de sus clientes externos e internos, y los medios de comunicación para interactuar con estos, de forma que se orienten las acciones de la dirección hacia la satisfacción de sus clientes con los servicios y productos entregados.
- La empresa cumple a cabalidad con todos los requisitos de ley para su existencia, pagando oportunamente todos los impuestos del orden municipal y nacional, dotando a su talento humano de todas las prestaciones de ley, además de incentivos y motivaciones que incrementan el sentido de pertenencia hacia la empresa y cada una de las labores que se realizan a diario.
- Sin planeación no existe futuro, en las organizaciones al no tomar medidas precautelarias y trabajar sin visión significa fracaso comercial, por ello se debe diseñar planes que permitan a la organización expandirse por horizontes transparentes y seguros para el desarrollo empresarial.

- El estudio, levantamiento y análisis de los procesos propone una construcción de la organización, eliminando pasos difíciles que impidan el funcionamiento de la empresa y aplicando una renovación hacia las nuevas tendencias del mercado
- La obtención de una certificación le entrega a la empresa la posibilidad de ser más competitiva y por ende lograra la penetración de nuevos mercados.
- Se resalta la importancia del talento humano para lograr el éxito empresarial, puesto que el modelo de gestión humana se considera fundamental para dar mayor valor al sistema de gestión de calidad.

## 9. RECOMENDACIONES

- Con el desarrollo del trabajo se considera de gran importancia, realizar una identificación de cada uno de los procesos a fin de conocer de manera clara el funcionamiento de cada uno de estos para establecer los parámetros que se deben controlar en el desarrollo de los mismos.
- Se debe trabajar en mejorar los procesos de control que tiene la empresa a fin de generar un seguimiento que permita saber qué actividad le genera retrasos y problemas en el desarrollo del servicio.
- Todos los miembros de la organización deben conocer y entender las necesidades de sus clientes externos e internos, y los medios de comunicación para interactuar con estos, de forma que se orienten las acciones de la dirección hacia la satisfacción de sus clientes con los servicios y productos entregados.
- Es muy importante que se estandarice en la empresa el análisis de los procesos para que permitan recolectar información, para tomar decisiones gerenciales que permita el desarrollo económico y rentable de la organización.
- Realizar actividades recreativas, informativas, educativas, etc., que involucren al personal interno o externo a fin de que puedan interactuar y conocer mejor acerca de los procesos, planes y orientaciones de la organización con respecto a cultura, valores, normas y procedimientos, y procesos de gestión.
- Analizar los problemas desde un punto de vista de procesos, viéndolos desde su conjunto y sus interacciones, a fin de lograr soluciones en consenso con los involucrados y con el apoyo del líder. Esto lo facilitaría el manejo de indicadores y estadísticas confiables por parte no solo del personal de supervisión sino en todos los niveles. Se deben resolver las causas de los problemas actuando preventivamente, ya que actuar sobre las consecuencias es más costoso.

- Documentar sus procedimientos siguiendo un esquema de calidad, a través de la Norma ISO 9001 -2008.
- Se recomienda difundir con prontitud la documentación aprobada entre los miembros de la organización, de manera que estos entiendan los documentos finales y conozcan su ubicación para futuras consultas, para esto se debe tener claridad en los procedimientos para el control de documentos y registros.
- Establecer un procedimiento estándar de medición de la gestión del desempeño que conlleve a armar un plan de capacitación acorde con las necesidades de la organización y del personal. Esta medición del desempeño debe estar ligada a la capacitación y desarrollo y no meramente a un plan de compensación salarial, a fin de lograr una mayor efectividad. Para esto es necesario: Relacionar de manera directa los Objetivos organizacionales con el desempeño Individual. Es necesario a la vez entrenar al personal supervisor en el proceso de dar y recibir Retroalimentación.
- En la actualidad la empresa no cuenta con un área específica para la calidad, es por esto que se recomienda a la gerencia la creación de un comité de calidad responsable de todo el sistema de gestión de calidad con conocimientos en la norma ISO 9001:2008, con lo cual se garantice el levantamiento de cada uno de los procedimientos, formatos y documentos que sean requeridos en el transcurso del tiempo. Esta comité junto con la gerencia, deberá desarrollar revisiones periódicas al sistema de gestión de la calidad y de los indicadores de gestión para realizar los ajustes necesarios que garanticen el cumplimiento de los objetivos de ELECTROIPIALES.

## BIBLIOGRAFIA

Manual de sistemas de calidad. HOYLE, DAVID. Editorial Paraninfo, Tercera edición. España, 1996.

SALLENAVE, Jean-Paul. Gerencia y planeación estratégica, Bogotá: Grupo Editorial Norma, 1993

LUIGUI VALDES. La Re evolución Empresarial del Siglo XXI. Grupo Editorial Norma.

RETOS Y OPORTUNIDADES DE LA CALIDAD TOTAL. Grijalbo. México 1994

BENNIS W Y NANUS B. Líderes: cuatro estrategias para el liderazgo eficaz. Editorial Norma, Editorial Norma, Santa Fe de Bogotá. Colombia 2001.

MARIO GUTIERREZ, Administrar para la Calidad, Editorial Limusa, México, 2005, pág. 229

H. JAMES HARRINGTON, Administración Total del Mejoramiento Continuo, Editorial Mc.Graw Hill, Colombia 1996, pág. 378

ICONTEC, Publicación de revisión de ISO 9000 versión 2000, Abril de 2000

PAUL JAMES, Gestión de la Calidad Total, Editorial Prentice Hall, España 1998

PORTUONDO, MA. ELENA Y COL. "Metodología para el diseño e implantación de un sistema documental técnico de calidad". Centro Nacional de Biopreparados. La Habana, 1999

## BIBLIOGRAFIA VIRTUAL

NAVARRA VOL KSJAWEN, Manual de gestión de calidad. 1998 .obtenido en: [www.unav.es/empresa/gestiondecalidad/mc.pdf](http://www.unav.es/empresa/gestiondecalidad/mc.pdf) consultado en: (11/01/12, 7:15 pm.)

Metodología de Investigación. Nivel científico de investigación. Consultado en: [www.genesis.edu.mx/CHIP/download.asp?file=documentos/76/modulo9-lectura.doc](http://www.genesis.edu.mx/CHIP/download.asp?file=documentos/76/modulo9-lectura.doc) -(13/01/12: 05:30 pm)

GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD. Obtenido en: <http://www.actiweb.es/gestionpublica2010/archivo2.pdf> Consultado en: (13/01/12 ,11:02 a.m.)

Normas Icontec. Obtenido en: <http://www.icontec.org.co> Consultado en: (15/04/11, 05:40 p.m.)

PUBLICACIONES Y DOCUMENTOS DE INTERES EN NORMAS. Obtenido en: [Http://www.icontec.gov.co](http://www.icontec.gov.co), Consultado en:(15/01/12, 7:13 p.m.)

PUBLICACIONES Y DOCUMENTOS DE INTERES Consultado en: [Http://www.calidad.org.ar](http://www.calidad.org.ar). (17/01/12, 1:30 p.m.)


LA CALIDAD TOTAL COMO ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD por Daniel Rojas Ramos. Obtenido en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/teocalidad.htm> Consultado en: (17/01/12, 02:40 p.m.)

## **ANEXOS**



## **ANEXO A**

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: CR – GC - 01	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION DE CALIDAD</b>		Versión :1	Página: 1-50
	<b>Procedimiento: control de documentos</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Desarrollar de manera efectiva la elaboración y el control de los documentos como el testimonio material de un hecho o acto realizado por las personas de la organización en el ejercicio de sus funciones, ya que estos son la información y su medio de soporte.

**RESPONSABLE:** Líder de comité de calidad


ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Aprobar la adecuación de los documentos	Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión	H	Líder de comité de calidad	Informes Manual de calidad Norma iso Listado maestro de documentos
Revisar y actualizar	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente	V	Líder de comité de calidad	
Identificar cambios y estado de revisión. utilizar antiguas versiones	Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos	V	Líder de comité de calidad	
Asegurarse de la preservación e identificación de documentos.	Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, además de asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente	V	Líder de comité de calidad	

	identificables			
Identificación de documentos externos.	Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y se controla su distribución.	V	Líder de comité de calidad	Documentos externos
Evitar el uso de documentos obsoletos	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	P	Líder de comité de calidad	

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez  
Ana Arévalo

REVISADO POR: Gerente General


APROBADO POR: Gerente General

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: PR – GC -CRC	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION DE CALIDAD</b>		Versión :	Página: 3-50
	<b>Procedimiento: Control de registros de calidad</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Desarrollar de manera efectiva el control de los registros de calidad como un tipo de documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas en ejecución del sistema de calidad.

**RESPONSABLE:** Comité de calidad


ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Definir las características que deben cumplir los registros de calidad.	Los registros de calidad deben ser: legibles, identificables y recuperables.	H	Comité de calidad	Registros de revisión de la dirección y de auditorías -evaluaciones Informes de gestión Listas de asistencia
Definir claramente el almacenamiento y la protección efectiva de los registros de calidad.	Se determina de manera efectiva la forma de almacenar y proteger los registros de calidad	P	Comité de calidad	
Determinar el tiempo de retención y la disposición de los registros.	Definir la periodicidad de retención y disponibilidad de los registros.	P	Comité de calidad	Listado maestro de registro
ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo		REVISADO POR: Gerente General		APROBADO POR: Gerente General

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: PR – GC - CPNC	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION DE CALIDAD</b>		Versión :	Página: 4-50
	<b>Procedimiento: Control de producto No conforme</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Prevenir el uso o entrega no intencionada de productos identificando y controlando aquellos que no sean conformes con los requisitos del producto exigidos.

**RESPONSABLE:** Comité de calidad

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Identificar las no conformidades presentadas.	Se determinan los problemas, novedades, errores, fallas e incumplimiento de requisitos.	P	Comité de calidad	Formato de no conformidades
Eliminación de no conformidades.	Se desarrollan diferentes acciones para eliminar la no conformidad detectada	A	Comité de calidad	
Definir acciones pertinentes de acuerdo a la situación presentada para la no conformidad.	Se desarrollan acciones para impedir el uso o aplicación de las no conformidades previstas originalmente. Y se determinan acciones apropiadas a los efectos, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha Comenzado su uso.	A	Comité de calidad	
Definir registros de las no conformidades.	Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.	H	Comité de calidad	
Verificación del producto no conforme	Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos	V	Comité de calidad	

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: PR – GC -AIC	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION DE CALIDAD</b>		Versión :	Página: 5-50
	<b>Procedimiento: Auditorías internas de calidad</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas

**RESPONSABLE:** Grupo de auditoria interna

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Definir programas de auditorias	Se deben determinar los criterios de auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología que se va a utilizar en su desarrollo	P	Grupo auditor interno	Programa de auditoria
Selección de auditores eficaces.	La selección de los auditores y la realización de las auditorias deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo	H	Grupo auditor interno	
Establecer procedimientos documentados para la realización de las	Se debe determinar los procedimientos documentado para definir las responsabilidades y los Requisitos para planificar y realizar las auditorías, además se deben establecer los registros e	P	Grupo auditor interno	

auditorías.	informar de los resultados.			
Definir plan y programa de auditoria.	Se desarrolla un plan que contempla las actividades que se van a desarrollar en la auditoria.	H	Grupo auditor interno	Plan de auditoria
Ejecución de la auditoria.	Se desarrolla la puesta en marcha del programa y plan de auditoria.	A	Grupo auditor interno	
Informe y revisión por la dirección	Se realiza un informe sobre la realización de la auditoria y la revisión de la misma por la dirección.	H	Grupo auditor interno	Informes de auditoria Lista de verificación.
Verificación de la información y los resultados obtenidos de la auditoria.	Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.	V	Grupo auditor interno	
Acciones de mejora	Se establecen acciones de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos en la realización de la auditoria.	P	Grupo auditor interno	

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: PR – GC AC	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION DE CALIDAD</b>		Versión :	Página: 7-50
	<b>Procedimiento: Acciones correctivas</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Determinar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir

**RESPONSABLE:** Líder comité de calidad

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Identificar las no conformidades detectadas	Se identifican las causas que originaron las no conformidades detectadas	P	Líder comité de calidad	Formato no conformidades
Se determinan acciones correctivas	Se evalúa la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir de esta manera se determina y se implementa las acciones correctivas necesarias.	P	Líder comité de calidad	Formato acciones correctivas
Registrar los resultados y revisar la eficacia de las acciones tomadas.	Se desarrolla un registro de los resultados de las acciones tomadas y se revisa la eficacia de las acciones correctivas tomadas	H	Líder comité de calidad	
ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo		REVISADO POR: Gerente General		APROBADO POR: Gerente General




	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: PR – GC - AP	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION DE CALIDAD</b>		Versión :	Página: 8- 50
	<b>Procedimiento: Acciones preventivas</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Definir las acciones para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable

**RESPONSABLE:** Líder comité de calidad

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Determinar las no conformidades potenciales y sus causas	Se definen las no conformidades detectadas y sus causas.	P	Líder comité de calidad	
Examinar la necesidad de Actuar.	Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades	P	Líder comité de calidad	
Determinar e implementar las acciones Preventivas necesarias.	Se ponen en marcha las acciones preventivas planeadas.	H	Líder comité de calidad	Formato de acciones preventivas.
Registrar los resultados y revisar la eficiencia de las acciones tomadas.	Se registran los resultados de las acciones tomadas y se revisa la eficacia de las acciones preventivas tomadas.	H	Líder comité de calidad	

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: PR – DE - GE	
	<b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>		Versión :1	Página: 9-50
	<b>Procedimiento: Gerencia estratégica</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Gestionar, planear y controlar el buen uso de los recursos para el buen funcionamiento de las actividades que realiza la organización


**ALCANCE:**

**RESPONSABLE:** GERENTE GENERAL

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Establecer el direccionamiento	Como parte fundamental de la empresa se encuentra el direccionamiento estratégico que se desarrolló por parte del gerente general teniendo como base la participación de todos sus colaboradores.	P	Gerente general	
Planear las actividades a ejecutar dentro de la empresa	Se planean las actividades que va desarrollar la empresa a fin de establecer planes y proyectos que generen un mayor desarrollo y puedan contribuir al logro de las estrategias establecidas por la organización, teniendo como base los objetivos de la organización.	P-H	Gerente general	
Verificar el buen uso de los recursos asignados para cada una de la actividades de la organización	La verificación es una actividad de gran importancia pues corrobora que se esté efectuando de la mejor manera las actividades relacionadas con los planes y proyectos que está desarrollando la empresa, se verifica que cada uno de los recursos asignados a las actividades planeadas tengan buen uso y estén acorde a la disponibilidad presupuestal planeada	V	Gerente general	

	para cada actividad que se desarrolle.			
Hacer la revisión por parte de la dirección para tomar acciones de mejoramiento	La revisión por la dirección es una parte fundamental del desarrollo de la gerencia estratégica, ya que está enfocada a verificar el cumplimiento de las actividades establecidas y a establecer proceso de mejora aquellas actividades que no se han desarrollado o teniendo en cuenta en la ejecución de las distintas actividades de la empresa.	H-A	Gerente general	Revisión por la dirección
Socializar las actividades desarrolladas a todos los colaboradores de la empresa	La socialización es una parte fundamental en la empresa, pues se debe comunicar cada una de las actividades que se realizan para poder generar un mayor compromiso por parte de cada uno de los colaboradores.	H	Gerente general	

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: PR – DE - AE	
	<b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>		Versión :1	Página: 11- 50
	<b>Procedimiento: Alianzas estratégicas</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** desarrollar alianzas que permitan generar un beneficio a la organización

**ALCANCE:**

**RESPONSABLE:** GERENTE GENERAL

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Establecer contactos con diferentes empresas	Una parte importante se encuentran las alianzas estratégicas que se realiza con otras empresas con el fin de generar un beneficio a la organización que permita que esta pueda proveer de la mercancía que ofrece a otras organizaciones. En este caso pueden ser muebles para oficina y toda una serie de productos que esta puede ofrecer. Planeando como se va realizar el contacto con las empresas.	P	Gerente general	
Ofrecer el servicio que tiene la empresa	Se desarrollan distintos aspectos en los que se encuentra la elaboración de una ficha técnica que contienen las diferentes características de la mercancía a fin de tener un portafolio de servicios que puedan revisar las empresas y se interesen por los productos que la empresa puede ofrecer.	P-H	Gerente general	
Verificar que lo que puedan solicitar las empresa lo tenga efectivamente	La verificación es una actividad de gran importancia, ya que se busca cumplir con lo que piden en este caso otras empresas, pues se debe corroborar que los pedidos que estas realicen sean de acuerdo a la mercancía con la que cuenta la empresa.	V	Gerente general	

Dentro del portafolio de servicio				
-----------------------------------	--	--	--	--

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: CR-C-SP	
	<b>PROCESO: COMERCIALIZACION DE ELECTRODOMESTICOS Y MUEBLES PARA EL HOGAR</b>		Versión : 1	Página: 13-50
	<b>Selección De Proveedores</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Establecer los criterios para realizar la selección de proveedores, con el fin de mantener un registro actualizado de los mismos, garantizando un desempeño satisfactorio y el cumplimiento de las condiciones y requerimientos de la empresa.


**ALCANCE:** inicia desde la identificación de necesidades de mercancía hasta la gestión de compras

**RESPONSABLE:** Gerente general, Jefe de compras

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Identificación de mercancía	El área administrativa de la empresa con base en la solicitud de pedidos de las diferentes sucursales y de la sede principal teniendo en cuenta las necesidades de los clientes realiza la verificación de mercancía solicitada, establece una lista de proveedores para realizar la compra de mercancía teniendo como base, (directorios (páginas amarillas), archivo de portafolios de servicios, tarjetas de proveedores, páginas Web, referencias, etc.)	P	Gerente general Jefe de compras	Solicitud de pedidos  Programación de compras
Identificación de proveedores	Los proveedores son identificados y se inicia el contacto preliminar definiendo el interés por parte de la empresa en adquirir los productos o servicios ofrecidos por el proveedor.	P	Gerente general Jefe de compras	Listado de proveedores
	Se solicita la siguiente información en medio escrito o magnético: Portafolio de servicios	H	Jefe de compras	

Solicitud de información	Certificado de cámara de comercio Certificado de existencia y representación Legal Nit Aceptación de condiciones de recepción Referencias empresariales Fichas técnicas El jefe de compras define con el proveedor los tiempos de entrega de la información y los tiempos de respuesta			Listado de requisitos
Estudio del proveedor y selección	Se realiza la evaluación de la información remitida por cada uno de los proveedores. Si la información suministrada no se encuentra completa se debe solicitar a los proveedores evaluados la documentación faltante, la cual debe ser remitida por parte del proveedor.  Si el proveedor no cumple con las especificaciones y requerimientos de la organización se realizara la exclusión del mismo.	V	Gerente general Jefe de compras	Lista de requisitos para verificar cumplimiento documentación solicitada
Registro del proveedor	Con base en la evaluación de proveedores se define los proveedores que cumplen con los requisitos solicitados y los incluye en una lista de proveedores aprobados, al fin de diligenciar una ficha de proveedores. Se archiva la información de los proveedores	H-A	Jefe de compras	Ficha de proveedores
Gestión de compras	Se realiza la compra de mercancía	H	Jefe de compras	

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: CR-C-CO	
	<b>PROCESO: COMERCIALIZACION DE ELECTRODOMESTICOS Y MUEBLES PARA EL HOGAR</b>		Versión :	Página: 15-50
	<b>Procedimiento: Compras</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Definir y ejecutar el plan de compras para la empresa teniendo las necesidades de la empresa y de los clientes.

**ALCANCE:** Empieza desde la solicitud de mercancía hasta la entrega de mercancía por parte del proveedor


**RESPONSABLE:** Gerente general, Jefe de compras

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Solicitud de compra	<p>Se tramita el formato de justificación de la compra de mercancía y se entrega en la oficina principal donde es estudiada. Es necesario adjuntar las características de la mercancía.</p> <p>Se recepciona la solicitud y se evalúa el contenido verificando que esta se necesaria y tenga salida dentro del almacén</p> <p>Se verifica si los productos no se encuentren en existencias, si se encuentra la mercancía solicitada se envía al punto de venta que la solicita; si no se encuentra se verifica que este dentro de la disponibilidad presupuestal de la empresa y si existen los recursos se realiza la cotización con los proveedores seleccionados.</p>	P-H	Diferentes puntos de venta de la organización	Formato Justificación de la compra
Cotizaciones a proveedores	Se realiza la cotización a los proveedores que más se ajusten a la solicitud y a la cantidad de mercancía requerida.	H	Jefe de compras Gerente general	



	Una vez establecida la solicitud se envía al proveedor			
Recepción de cotizaciones	Se recepciona las cotizaciones de los proveedores y se realiza un análisis comparativo de cada una de las ofertas teniendo en cuenta la calidad, tiempo de entrega, plazos de pago y precios más competitivos y económicos.	H-V	Jefe de compras Gerente general	Formato cuadro comparativo de ofertas
Compra	Se informa al proveedor escogido para realizar la compra, se genera la orden de compra y se envía al proveedor escogido así mismo se confirma con este la llegada de la solicitud y se corrobora las condiciones y tiempos de entrega.	H-A	Jefe de compras Gerente general	Orden de compra

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: PR-C-RAE	
	<b>PROCESO: COMERCIALIZACION DE ELECTRODOMESTICOS Y MUEBLES PARA EL HOGAR</b>		Versión : 1	Página: 17-50
	<b>Procedimiento: Recepción, Almacenamiento y entrega de mercancía</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Verificar que los productos comprados cumplan con las especificaciones solicitadas, para poder realizar un almacenamiento adecuado y una entrega efectiva de la mercancía.

**ALCANCE:** Desde la entrega de la mercancía por el proveedor hasta la entrega de la mercancía a todas las sucursales de la empresa.

**RESPONSABLE:** Jefe de compras, jefe de almacén


ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Gestión de recepción	P-H	El jefe de compras gestiona con el proveedor seleccionando la recepción de la mercancía comprada, confirmando si esta se realiza en las instalaciones de la oficina principal o en alguna de las sucursales, teniendo en cuenta las especificaciones de la mercancía y las necesidades de cada sucursal.	Jefe de compras	
Verificación de los pedidos	H-V	Los auxiliares de bodega verifican las especificaciones del pedido, teniendo en cuenta: la factura, orden de compra y la mercancía recepcionada confrontando para ello: *La mercancía solicitada, efectivamente sea el que se entrega y se encuentre en la factura *El valor de la mercancía corresponde a la orden de compra *La fecha de entrega coincida con la fecha pactada.	Auxiliares de bodega	Formato de acta de recepción  Formato de devoluciones

		<p>El auxiliar de almacén recibe la mercancía verificando el estado general del empaque de la mercancía, si los empaques se encuentran en malas condiciones el auxiliar de almacén procede a revisar su contenido con el fin de verificar el estado de la mercancía.</p> <p>El auxiliar de almacén verifica la cantidad, el número de lote, condiciones de almacenamiento durante el transporte, manipulación, embalaje, material de empaque y las condiciones generales establecidas en la negociación. Si se encuentran inconsistencias relevantes en la revisión el auxiliar de almacén diligencia el formato de devolución y gestiona la devolución al proveedor.</p>		
Ingreso y Registro	H-V	<p>El Jefe de compras verifica en el sistema los datos registrados en la orden de compra versus la factura presentada por el proveedor. Si se encuentran inconsistencias el jefe de compras se comunica con el proveedor a fin de solucionar las inconsistencias encontradas.</p> <p>Si no se encuentran inconsistencias el jefe de compras registra en el sistema el ingreso de la mercancía.</p>		Orden de compra

Almacenamiento de la mercancía	H	Una vez la mercancía ha sido recepcionada, revisada y registrada estos son seleccionados por el auxiliar de bodega para ubicarlos, teniendo en cuenta las características técnicas de la mercancía, la línea, demanda y volumen de la misma.	Auxiliar de almacén	
Control de	V	El auxiliar de bodega verifica periódicamente las condiciones de la mercancía, identificando de esta manera aquella que	Jefe de compras	

inventarios		esta no esté en malas condiciones: se genera un reporte al jefe de compras sobre las existencias de mercancía. De esta manera el jefe de compras cruza la información del sistema con la del reporte. El auxiliar de bodega verifica las solicitudes para la entrega de mercancía.	Auxiliar de almacén	
Entrega de mercancía	H-A	El auxiliar de bodega identifica la mercancía que va a cada sucursal y punto de venta y se confirma la fecha y hora de entrega, se envía la mercancía con el transporte de la empresa, el funcionario encargado de la recepción verifica la mercancía y si no se encuentra inconformidades firma el acta de entrega. Si se encuentra inconsistencias se habla con el auxiliar de bodega para realizar su respectiva gestión.	Auxiliar de bodega	

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: PR-C-EP	
	<b>PROCESO: COMERCIALIZACION DE ELECTRODOMESTICOS Y MUEBLES PARA EL HOGAR</b>		Versión : 1	Página: 20-50
	<b>Procedimiento: Evaluación a proveedores</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Garantizar un suministro de mercancías por parte de los proveedores evaluando la gestión de los mismos, e identificando los más sobresalientes y dando la oportunidad de mejoramiento a los demás.


**ALCANCE:** Desde el primer contacto con el proveedor hasta entrega de la mercancía por el proveedor

**RESPONSABLE:** Jefe de compras, jefe de almacén

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Calificación a proveedores	<p>El jefe de compras de acuerdo a los lineamientos y criterios utilizados por la empresa se hace la calificación al proveedor.</p> <p>Los lineamientos o parámetros que la empresa tendrá en cuenta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones comerciales y técnicas: en las que se considera aspectos definidos en la negociación, condiciones de cumplimiento en la recepción, fecha, de entrega y cantidad.</li> <li>- Servicio: se medirá la efectividad en la prestación del servicio y otra serie de aspectos que le dan valor a la prestación del servicio por parte del proveedor.</li> </ul>	P-H	Jefe de compras y Gerente de la empresa	
Consolidación de	Teniendo como base los resultados de la evaluación efectuada de consolida la información con el fin de	V	Jefe de compras y Gerente de la	Evaluación de

calificación	conocer la calificación que han obtenido y tomar las medidas necesarias que serán comunicadas al proveedor		empresa	proveedores
Reporte al proveedor	Los resultados obtenidos son enviados al proveedor indicando si el servicio es confiable o si se tiene que realizar un seguimiento o se debe hacer un plan de mejora.	H	Jefe de compras	Reporte de los resultados obtenidos
Solicitud del plan de mejoramiento	De acuerdo a los resultados obtenidos por el proveedor se solicita por parte de la empresa las acciones que se tomaran para mejorar el servicio dentro de un tiempo prudente donde serán evaluados. Si estos no cumplen con las expectativas de la empresa se pide una corrección al plan de mejora y si cumplen se verifica y se realiza un seguimiento y seguirán en el listado de proveedores aprobados por la empresa.	H-A	Jefe de compras	Plan de mejora

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: PR-C-V	
	<b>PROCESO: COMERCIALIZACION DE ELECTRODOMESTICOS Y MUEBLES PARA EL HOGAR</b>		Versión : 1	Página: 22-50
	<b>Procedimiento: Ventas</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Establecer las actividades necesarios para realizar la venta de mercancía de contado y crédito

**ALCANCE:** proceso de ventas será desde la identificación del comprador potencial hasta la entrega y cobranza

**RESPONSABLE:** Jefe de ventas

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Conquistar la confianza del cliente	Cuando el cliente entra al almacén se busca generar confianza para poder brindarle la asesoría sobre las características, marcas, precios, garantías de la mercancía.	P-H	Coordinador de ventas vendedores	
Asesoría al cliente	Se asesora al cliente para que este tome la mejor decisión a la hora de la compra de la mercancía en cuento a los precios, facilidades de pago. Beneficios que ofrece la empresa al cliente y toda una serie de aspectos en pro de realizar la venta de la mercancía.	H	Coordinador de ventas  vendedor	
Conocer las Especificaciones del cliente y verificar que se encuentre la mercancía	El cliente decidirá el tipo de mercancía que se llevara y si realizara la compra de contado o crédito, verificando que la mercancía cumpla con sus especificaciones	H-v	Coordinador de ventas vendedor	
Venta de contado	El cliente si se va realizar una venta de contado el agente comercial (vendedor) llena la requisición de la mercancía de acurdo a la orden de pedido realizada por el cliente. El jefe del departamento de ventas autoriza la venta, que pasa al encargado del almacén para traer la mercancía y	H-A	Coordinador de ventas	Factura de venta

	que el cliente revise la mercancía para su empaque. El agente de venta elabora la factura de contado, para efectuar el pago del valor de la mercancía. El cliente recibe la factura de contado original, quedando una copia para poder ingresar al sistema. El agente de venta hace entrega de la mercancía al cliente.			
Venta a crédito	Si se va a realizar una venta a crédito, el agente comercial (vendedor) comprueba que el cliente llene los requisitos establecidos por la empresa, si los cumple los remite al jefe de ventas que recibe al cliente y revisa si el cliente ha realizado otra compra anteriormente. El cliente define la forma de pago. El jefe de ventas envía el archivo del cliente al gerente general para que autorice el crédito. Si el gerente aprueba el crédito, envía la orden de pedido al jefe del departamento de ventas para que este realice la factura de crédito acorde a la orden de pedido. El cliente recibe la copia de la factura de crédito, quedando una copia en contabilidad y el original en el departamento de venta. El vendedor hace entrega de la mercancía al cliente. El cliente revisa la mercancía antes de salir del almacén. El cliente realiza el pago de las cuotas restantes de la factura, para cancelar el crédito después del tiempo pactado, según las políticas de venta a crédito de la empresa. Se hace entrega de la factura de crédito original, junto con la copia del recibo de abono del último pago.	H-A	Coordinador de ventas	Factura de venta
ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo		REVISADO POR: Gerente General		APROBADO POR: Gerente General



	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: PR-MEI-ME	
	<b>PROCESO: MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA</b>		Versión : 1	Página: 24-50
	<b>Mantenimiento de equipos de oficina</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Garantizar el buen funcionamiento de los equipos de oficina de la empresa para que los colaboradores puedan realizar sus actividades de la mejor manera.

**ALCANCE:** Inicia desde la solicitud de mantenimiento de los equipos hasta la reparación de los mismos o compra de nuevos equipos

**RESPONSABLE:** Asistente administrativa, Auxiliar de sistemas

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Solicitud de mantenimiento	Cada funcionario de la empresa tiene que enviar la solicitud de mantenimiento en la que se especifica si pertenece a infraestructura o a equipos de oficina a la asistente administrativa para que le asigne la persona correspondiente.	P	Asistente administrativa	Cronograma de mantenimiento
Programación de la revisión	Se programa el día y la hora en la que se va a realizar la revisión con el fin de que la persona esté presente y puede contarle cual es el problema que tiene con su equipo.	P		
Identificación y análisis de la falla	La persona encargada en este caso el técnico en sistemas identifica cual ha sido el daño para poderle dar solución en el momento o si tiene que llevarse el equipo, además de ello si el daño es irreparable se tiene que hablar con el jefe de compras a fin de que se haga el estudio pertinente y se pueda comprar un	H	Técnico en sistemas	

	nuevo equipo.			
Mantenimiento y entrega	Se realiza el mantenimiento del equipo de manera rápida a fin de no entorpecer las actividades realizadas por los funcionarios de la empresa y poder entregar el equipo al responsable del mismo en las mejores condiciones.	H	Técnico en sistemas	
Seguimiento a la solicitud	La persona que solicito el mantenimiento verifica que el trabajo esté bien realizado y le hay dado solución al problema presentado.	V		
Mantenimiento preventivo	El técnico en sistemas realizara un mantenimiento preventivo al equipo con el fin de que no se presenten problemas cuando se estén realizadas las actividades laborales y se pueda dar soluciones antes de que se presente el problema.	A	Técnico en sistemas	

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------


	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: PR-MEI-MI	
	<b>PROCESO: MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA</b>		Versión : 1	Página: 26-50
	<b>Mantenimiento de instalaciones</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Garantizar el buen estado de la infraestructura de la empresa y de cada una de las sucursales de la empresa

**ALCANCE:** Inicia desde la solicitud de mantenimiento de infraestructura hasta la entrega al solicitante

**RESPONSABLE:** Asistente administrativa, Auxiliar de servicios generales

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Coordinación de la prestación de servicio de infraestructura	Se coordina la hora en la que se va realizar el mantenimiento a fin de no interrumpir las labores que se realizan dentro de la empresa	P	Asistente administrativa	Formato de solicitud de mantenimiento
Entrega de implementos	Se entrega implementos a las personas de servicios generales con el fin de que puedan realizar su trabajo y las instalaciones de la empresa estén bien presentadas ante los clientes	P	Servicios generales	
Se realiza el mantenimiento	La personas de servicios generales realizan el mantenimiento de las instalaciones de la empresa	H	Servicios generales	
Seguimiento a la solicitud	Se verifica que las instalaciones queden adecuadas para la prestación del servicio y garantice un buen ambiente de trabajo.	V-A	Asistente administrativa	
ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo		REVISADO POR: Gerente General		APROBADO POR: Gerente General

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: PR-CO-CS	
	<b>PROCESO: COMPRAS</b>		Versión : 1	Página: 27-50
	<b>Compras de suministros e insumos de oficina</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Realizar los pedidos de suministros e insumos de todas las áreas y sucursales de la empresa


**ALCANCE:** Desde la necesidad de suministros hasta la entrega de los mismos en todas las áreas y sucursales de la empresa

**RESPONSABLE:** Jefe de compras

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Se detecta la necesidad de suministros e insumos de oficina	Cada área de la empresa y sucursal identifica las necesidades que tenga en cuanto a papelería, útiles de oficina, productos de aseo etc.	P	Cada área y sucursal de la empresa	
Se elabora el requerimiento de compra	Se elabora el requerimiento de la compra en el que se especifican las necesidades que tienen y se especifica las características de los suministros para su posterior compra y se envía al jefe de compras.	H	Cada área y sucursal de la empresa	Formato de requerimiento de compra de suministros e insumos
revisión del requerimiento	El jefe de compras estudia la solicitud, verificando que este dentro del presupuesto que tiene cada área para la dotación de suministros e insumos. Si esta está fuera del presupuesto se informa al solicitante la negativa de su petición y se estudia la regulación de consumo por área. Si esta está dentro del límite se realiza el contacto con el proveedor y la negociación con el mismo.	H-V	Jefe de compras	
Envío de orden de compra	Se envía la orden de compra al proveedor donde se pacta las condiciones para la entrega y pago	H	Jefe de compras	

Recepción del pedido	Se recepciona el pedido y se verifica que cumpla con los requisitos establecidos y que este completo	H-V	Jefe de compras	
Entrega	Se entrega el pedido al área o sucursal solicitante y se llena el formato de conformidad con el pedido.	H-A	Jefe de compras	Formato de conformidad del pedido

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------


	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: PR – CO - RC	
	<b>PROCESO: COMPRAS</b>		Versión : 1	Página: 29-50
	<b>Regulación de consumo de suministros e insumos de oficina</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Optimizar la compra y manejo de los suministros e insumos de oficina y minimizar el consumo de los mismos

**ALCANCE:** Desde la necesidad de suministros hasta la entrega de los mismos en todas las áreas y sucursales de la empresa

**RESPONSABLE:** Jefe de compras

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
programar el presupuesto para cada área y sucursal de la empresa	El área de compras identifica las necesidades que tiene cada área y sucursal de la empresa a fin de programar el presupuesto que les corresponde, de esta manera se genera un control en lo que pueden gastar	P	Jefe de Compras	
Se informa a cada área la cantidad de recursos disponibles que tienen para la compra de suministros e insumos.	Se da a conocer el presupuesto a cada área para que planifique las compras que van a realizar en ese periodo y puedan regular su consumo.	P-H	Jefe de cada área	
Establecer un registro del consumo de cada área para evitar requerimientos innecesarios y poder generar un seguimiento	Se establece un seguimiento que permita conocer cuáles son los productos que más solicitan y se verifica que no se realicen pedidos innecesarios.	H-V	Jefe de compras	
ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo		REVISADO POR: Gerente General		APROBADO POR: Gerente General

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: PR – GTH - RP	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>		Versión : 1	Página: 30 -50
	<b>Procedimiento: Reclutamiento de personal</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Buscar personal altamente capacitado para ocupar un determinado perfil en la empresa.

**ALCANCE:** Inicia desde la identificación de la necesidad de nuevo personal en la empresa seguido de la búsqueda de personal y termina con la recepción de las solicitudes de empleo


**RESPONSABLE:** Líder talento humano

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Identificación de la necesidad de nuevo personal de la empresa.	El reclutamiento efectuado por la empresa nace de una necesidad de personal en un puesto que se encuentra vacante, o la creación de puestos alternos que se hacen necesarios para el desarrollo de una determinada actividad en la organización.	P	Líder talento humano	
Búsqueda de personal altamente capacitado para ocupar un determinado cargo en la empresa.	El proceso de búsqueda se desarrolla a través una convocatoria tanto a nivel interno como externo de la organización con el fin de información la necesidad de vacantes en la empresa.	P	Líder talento humano	

<p>Generar un sistema de información de aspirantes a un determinado cargo.</p>	<p>Se desarrolla la recepción de las solicitudes de empleo de esta manera se obtiene un conjunto de del cual saldrán posteriormente los nuevos empleados. Así se genera un sistema de información que le proporciona a la organización detalles acerca del conocimiento y capacidad que posee cada aspirante.</p>	<p>H</p>	<p>Líder talento humano</p>	<p>Hoja de vida y anexos, documentos de identificación, Firma de contrato, Acta de posesión, Pasado judicial, Antecedentes penales, Declaración de renta, Exámenes médicos.</p>
<p>Descripción del cargo</p>	<p>Se da a conocer al empleado un documento escrito que identifica, describe y define el cargo a ocupar en términos de deberes, responsabilidades, condiciones de trabajo y especificaciones.</p>	<p>H</p>	<p>Líder talento humano</p>	<p>Manual de funciones</p>

<p>ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo</p>	<p>REVISADO POR: Gerente General</p>	<p>APROBADO POR: Gerente General</p>
---	--------------------------------------	--------------------------------------



	<b>ELECTROIPALES</b>		Código: PR – GTH - SP	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>		Versión : 1	Página: 32- 50
	<b>Procedimiento: Selección de personal</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Elegir entre los candidatos reclutados a los más idóneos para ocupar las vacantes existentes en la empresa.


**ALCANCE:** Inicia desde el estudio de las solicitudes de empleo de los aspirantes y termina con la elección del candidato que cumple con la mayor cantidad de exigencias del cargo.

**RESPONSABLE:** Líder de talento humano

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Estudio de solicitud de empleo de todos los aspirantes a un determinado cargo.	Se analizan currículos de aspirantes, identificando aquellos que cumplen con los requisitos exigidos para el puesto y se excluyen los que no cumplan con estos requisitos.	P	Líder talento humano	
Se desarrolla una evaluación psicológica de los aspirantes.	Se desarrollan diferentes pruebas psicológicas y/o entrevistas de exploración inicial para conocer las motivaciones del postulante. Se incluyen entrevistas y algunos instrumentos de medición elegidos en función del cargo y de los requerimientos de los postulantes.	H	Líder talento humano	
Entrevista de selección.	La entrevista es el desarrollo de una serie de preguntas al aspirante para determinar	H	Líder talento humano	Hoja de vida y anexos, documentos de

	<p>conocimientos, habilidades, experiencias y actitudes del mismo, esta puede contener preguntas abiertas o cerradas y se tienen en cuenta aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia educacional</li> <li>• Historia familiar</li> <li>• Historia laboral</li> <li>• Comportamiento social</li> <li>• Planes para el futuro</li> <li>• Motivaciones e intereses.</li> </ul>			<p>identificación, Firma de contrato, Acta de posesión, Pasado judicial, Antecedentes penales, Declaración de renta, Exámenes médicos.</p>
<p>Elección de los aspirantes más aptos para ocupar los diferentes cargos en la organización.</p>	<p>Se determinan los aspirantes más idóneos para ocupar las vacantes en la empresa, estos serán los postulantes que cumplieron con los requisitos establecidos y pasaron todas las pruebas de selección.</p>	A	Líder talento humano	

<p>ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo</p>	<p>REVISADO POR: Gerente General</p>	<p>APROBADO POR: Gerente General</p>
---	--------------------------------------	--------------------------------------


	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: PR – GTH -CP	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>		Versión : 1	Página: 34-34
	<b>Procedimiento: Contratación de personal</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Formalizar con lineamientos legales la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos y deberes tanto del trabajador como de la empresa.

**ALCANCE:** Inicia desde la recepción de documentos para la contratación del personal hasta la firma de contrato laboral por parte del trabajador y el gerente de la empresa.

**RESPONSABLE:** Líder de talento humano

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Solicitud de documentos obligatorios al personal elegido que va a ser contratado.	Se reciben los documentos necesarios del personal para realizar el proceso de contratación.	H	Líder talento humano	*Hoja de vida y anexos *Documentos de identificación *Antecedentes penales y disciplinarios *Exámenes médicos
Elaboración del contrato laboral.	Se elabora un documento legal en el cual se especifica las funciones, obligaciones y los derechos de las dos partes.	H	Líder talento humano	Elaboración contrato laboral.
Firma del contrato laboral.	Se firma el contrato laboral por parte del empleado y el gerente de la empresa que garantiza el acuerdo de voluntades por el cual el empleado se obliga a prestar un servicio personal bajo la dependencia o subordinación de	A	Líder talento humano	* Firma de contrato * Acta de posesión

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: PR – GTH –DC AC	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>		Versión : 1	Página: 35-35
	<b>Procedimiento: Descripción y análisis de cargos.</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Definir la lista de las tareas, responsabilidades, condiciones de trabajo, y responsabilidades de supervisión de un puesto, determinando los elementos y las obligaciones que integran un puesto dado


**ALCANCE:** Desde la identificación, descripción y definición de un cargo en términos de deberes, responsabilidades y condiciones de trabajo hasta la evaluación de la complejidad del cargo parte por parte dando a conocer las características que una persona debe cumplir para desarrollarlo normalmente

**RESPONSABLE:** Líder área talento humano

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Identificación del cargo.	Se identifican características específicas del cargo: *Nombre del cargo *Área a la que pertenece *Cargo del jefe directo	P	Líder talento humano	Formato identificación de cargos
Definir funciones específicas de cargo.	Se definen por escrito las funciones y responsabilidades de cada cargo. Además se definen las condiciones de trabajo, el lugar físico donde se desarrolla el trabajo y la jornada laboral.	P	Líder talento humano	Manual de funciones
	Se especifica claramente información sobre Estudios – Especialidad – Experiencia – Edad –	P	Líder talento humano	

<p>Especificación de requisitos generales del cargo.</p>	<p>Sexo -Disponibilidad - Características de personalidad.</p>			
<p>Se determinan métodos de análisis de cargo.</p>	<p>En este punto se desarrollan algunos métodos de análisis de cargo como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Entrevista</i>: que permite identificar el carisma, las habilidades y la disposición en el trabajo del ocupante.</li> <li>• <i>Cuestionario</i>: es un formato escrito diligenciado por el ocupante o por el jefe del cargo que permite definir una serie de preguntas estructuradas sobre el cargo.</li> <li>• <i>Observación directa</i>: permite observar directamente al ocupante en el ejercicio de sus actividades diarias.</li> </ul>	<p>H</p>	<p>Líder talento humano</p>	<p>Formato análisis de cargo</p>

<p>ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo</p>	<p>REVISADO POR: Gerente General</p>	<p>APROBADO POR: Gerente General</p>
---	--------------------------------------	--------------------------------------

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: PR – GTH - IP	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>		Versión : 1	Página: 37-37
	<b>Procedimiento: Inducción de personal.</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	


**OBJETIVO:** Proveer al candidato de herramientas necesarias que le faciliten la adaptación al cargo y por ende a la empresa.

**ALCANCE:** Desde la preparación de la información básica para el empleado hasta la entrega de la misma

**RESPONSABLE:** Líder talento humano

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Preparación de información necesaria para la adaptación del empleado al cargo.	Se prepara la información general de la empresa que se considere relevante para el conocimiento y desarrollo del cargo	P-H	Líder talento humano	
Entrega de la información básica de la empresa al personal para que se integre a su puesto de trabajo.	Se brinda la información específica sobre la empresa y el cargo a desarrollar, se da instrucción clara y completa sobre lo que se espera que el ocupante haga, como lo hace y la forma como va a ser evaluado.	H-A	Líder talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Estructura general de la empresa</li> <li>*Programas de desarrollo y promoción</li> <li>*Reglamentos, régimen disciplinario</li> <li>*Políticas y compromisos de la empresa.</li> </ul>

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------


	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: PR – GTH -CP	
	<b>PROCESO APOYO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>		Versión : 1	Página: 38-38
	<b>Procedimiento: Capacitación de personal.</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Brindar al empleado la oportunidad de incrementar sus conocimientos y habilidades en determinada actividad que permitirá mejorar su desempeño en el cargo asignado.

**ALCANCE:** Desde la identificación de necesidades de capacitación en los empleados hasta el desarrollo de programas de capacitación en el personal.

**RESPONSABLE:** Líder talento humano

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Determinar necesidades de capacitación en los empleados	Se desarrolla un diagnóstico de la situación real de los empleados en cuanto a capacitación para determinar qué es lo que hace falta.	P	Líder talento humano	
Diseño de programas de capacitación.	Se determinan aspectos como: en que se debe capacitar, quien debe capacitarse, quienes van a capacitar, el tiempo que se va a utilizar y los recursos y logística.	H	Líder talento humano	Programa de capacitación
Implementación de los programas de capacitación.	Se realiza la puesta en marcha de los programas de capacitación desarrollando métodos y técnicas para capacitar al personal de la empresa.	A	Líder talento humano	Listas de asistencia
Evaluación y seguimiento de programas de capacitación.	Se determinan los indicadores de logro, para establecer si se está cumpliendo o no los programas de capacitación en la empresa y se miden resultados.	V	Líder talento humano	

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: PR – GTH -BS	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>		Versión : 1	Página: 39-39
	<b>Procedimiento: Bienestar social</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	


**OBJETIVO:** Lograr mediante diferentes actividades que los empleados se sientan satisfechos con el trabajo que realizan y por ende desarrollen sus funciones con motivación y sentido de pertenencia.

**ALCANCE:** Inicia desde la programación de actividades de bienestar para el personal hasta la puesta en marcha de las mismas.

**RESPONSABLE:** Líder de talento humano

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Determinar variables de bienestar social para los empleados	Se definen actividades que propendan a motivar al personal para realizar sus actividades y funciones diarias de trabajo con mayor sentido de pertenencia	P	Líder talento humano	
Se establecen actividades de bienestar social en la empresa.	Se establecen actividades dirigidas al personal como: salarios y políticas justas, planes de carrera, incentivos y reconocimientos, buen ambiente de trabajo e interacción social	H	Líder talento humano	
Se realiza un estudio sobre la satisfacción del empleado con su trabajo en la empresa.	Se determina el grado de satisfacción del empleado en la empresa.	V	Líder talento humano	
ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo		REVISADO POR: Gerente General		APROBADO POR: Gerente General



	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: PR – GTH – ED	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>		Código: CR – TH - 01	
			Versión : 1	Página: 40-40
	<b>Procedimiento: Evaluación de desempeño</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Determinar y comunicar al empleador la forma como está desempeñando su trabajo.


**ALCANCE:** Inicia desde el diseño de programas de evaluación hasta el establecimiento de planes de mejora.

**RESPONSABLE:** Jefe de talento humano

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Diseño de programas de evaluación de personal.	Se diseña un proceso técnico a través del cual en forma integral, sistemática y continua realizada por los jefes inmediatos, se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral de los empleados en el desempeño de sus cargos.	P	Líder talento humano	Programa de evaluación personal
Se pone en marcha los programas de evaluación de desempeño del personal.	Se evalúa al personal de la empresa en términos de oportunidad, cantidad y calidad del trabajo desempeñado.	H	Líder talento humano	Formato evaluación de personal
Se da a conocer al personal los resultados de la evaluación de	Se da a conocer al personal de la empresa cuál es su nivel de cumplimiento en cuanto a sus funciones y obligaciones en el trabajo.	H	Líder talento humano	

desempeño aplicada.				
	A través del conocimiento de puntos fuertes y débiles del empleado, se determina un conocimiento sobre puntos exactos en los que hay que enfatizarse para mejorar su desempeño laboral.	A	Líder talento humano	

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------


	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: PR – GF - CP	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION FINANCIERA</b>		Versión : 1	Página:42-42
	<b>Procedimiento: Contabilidad y presupuesto</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Diseñar, ejecutar y controlar el presupuesto de la entidad como elemento de acción de todos lo

**RESPONSABLE:** Gerente general

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Establecer preguntas a desarrollar en las encuestas.	Desarrollar preguntas a introducir en las encuestas a aplicar a clientes.	P	Gerente general	Encuestas
Aplicar las encuestas	Se da inicio al proceso de aplicación de las encuestas a los clientes de la empresa para medir el grado de satisfacción con el servicio ofrecido.	H	Gerente general	
Se desarrolla un estudio de los resultados de las encuestas.	Se analiza, compara e interpreta los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas	H	Gerente general	Estadísticas de encuestas
Se desarrollan acciones de mejora	Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	A	Gerente general	

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: PR – GF - AP	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION FINANCIERA</b>		Versión : 1	Página: 43-43
	<b>Procedimiento: Análisis de Presupuesto</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	


**OBJETIVO:** Realizar un análisis del presupuesto de la empresa para gestionar y proveer los recursos financieros asignados para el cumplimiento del objeto de la entidad, así como realizar el control y seguimiento al manejo adecuado de los fondos financieros de la misma.

**RESPONSABLE:** Jefe de área contable

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Análisis del comportamiento histórico de los ingresos	Se desarrolla un proceso de análisis sobre los ingresos de la empresa tiempo atrás para definir posibles proyecciones.	P	Contador	Comprobantes de ingresos
Realizar distribución del presupuesto de la empresa	Se determina a partir del presupuesto de la organización la distribución de este a los gastos de funcionamiento, compra de mercancía, el pago de deudas y los recursos destinados a la inversión.	H	Contador	Informe de gastos Facturas de compra
Ejecución presupuestal	Se desarrollan actividades como: Generar y registrar la disponibilidad presupuestal Generar y contabilizar el registro presupuestal Registrar los créditos que adquiere la empresa Registrar las adiciones al presupuesto	H	Contador	Informe de disponibilidad presupuestal, registro presupuestal

	Elaborar informes de ejecución de ingresos y egresos			
Informes mensuales de ejecución de ingresos y egresos	Se da a conocer un informe ejecutivo sobre los ingresos y egresos de la organización.	V	Contador	Informe de ingresos y egresos

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: PR – GF - T	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION FINANCIERA</b>		Versión : 1	Página: 45-45
	<b>Procedimiento: Tesorería</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Establecer un proceso de control sobre la salida y la entrada de dinero de la empresa.

**RESPONSABLE:** Jefe área Contable y Administrativa


ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Organización de las cuentas diarias de ingreso.	Recaudo de Ingresos a través de recibos de caja y Notas de tesorería.	P	Jefe área contable Auxiliar contable	Recibos de caja
Realizar facturación y registro de ingresos y egresos	Se generan facturas de ingresos y egresos de dinero de la organización.	H	Administrador	Facturas
Traslado oportuno de fondos para cumplir los compromisos	Se realizan pagos a proveedores de bienes y servicios con los requisitos legales exigidos. Y se elabora y tramita la orden de pago con previa revisión de la factura, la elaboración y entrega del cheque	H	Jefe área contable	Orden de pago Factura
Información de movimientos bancarios	Se dan a conocer los movimientos de bancos (Consulta de saldos, Traslado de fondos, Confirmación de cheques)	H	Jefe área contable	Notas debito Notas crédito

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------


	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: PR – GF -TC	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION FINANCIERA</b>		Versión :1	Página: 46-46
	<b>Procedimiento: Transacciones de cartera</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Recuperar la cartera producto de la facturación de la venta de mercancía a crédito a clientes; a través del cobro efectivo.

**RESPONSABLE:** Área cobranzas

	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Abrir una carpeta sobre créditos adquiridos por clientes.	Se determina la cantidad de clientes que adquieren mercancía de empresa a crédito. De esta manera se crea una base de datos sobre clientes.	P	Analista créditos	
Verificación de los documentos de clientes que adquieren créditos	Se recibe la información y documentos necesarios de los clientes que adquieren la mercancía a crédito.	H	Auxiliar de cartera	Documentos identificación clientes Historia crediticia
Determinar fechas de pagos de cuotas para clientes	Se definen fechas de pagos en cuotas de la mercancía adquirida a crédito por el cliente	H	Asesor de cobranzas	
Recaudo de cartera	Se desarrolla un sistema que permita determinar el cobro oportuno del pago de las cuotas del crédito adquirido por los clientes.	A	Jefe de cartera	Recibo de pagos

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: PR – GF - PN	
	<b>PROCESO APOYO: GESTION FINANCIERA</b>		Versión : 1	Página: 47-47
	<b>Procedimiento: Pago de nomina</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Cumplir con el pago oportuno de salarios a empleados de la organización. **RESPONSABLE:** Jefe de área contable

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Determinar fechas límite de liquidación de nomina	Se define fechas de pago de salario a los empleados de la organización.	P	Contador	
Se inicia el proceso de liquidación de nomina	Se elabora la liquidación de nómina, definiendo salarios de empleados, y descuentos por diferentes conceptos.	P	Contador	
Impresión de la nómina definitiva	Se realiza la documentación de la nómina efectiva.	P	Contador	Nomina efectiva
Pago de aportes parafiscales.	Elaborar archivo plano para pago de aportes y parafiscales a través de la planilla única	H	Contador	
Pago efectivo de salarios a empleados.	Se generan los cheques de pago de salarios a cada empleado de la organización.	A	Contador	Cheques de pago salarios
Se verifican los pagos realizados con el banco.	Confrontación de los pagos efectuados a través de la firma digital con los informes suministrados por el banco.	V	Contador	
ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo		REVISADO POR: Gerente General		APROBADO POR: Gerente General




	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: PR – SC – PRQ	
	<b>PROCESO APOYO: ATENCION AL CLIENTE</b>		Versión : 1	Página: 48-48
	<b>Procedimiento:</b> Recepción de quejas, reclamos y solicitudes de clientes		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Definir un área específica de atención al cliente, donde los clientes puedan dirigirse con peticiones, quejas y reclamos sobre el servicio ofrecido.

**RESPONSABLE:** Gerente general

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Definir personal para el área de atención al cliente	Se define una persona específica que se encargara de atender a las solicitudes, quejas y reclamos de clientes.	P	Gerente general	
Establecer estadísticas de inconformidades de los clientes	Se desarrolla un sistema de información que permitirá identificar la cantidad de inconformidades de los clientes con el servicio y los productos ofrecidos.	H	Gerente general	Registro de Inconformidad cliente
Se analizan las inconformidades	Se desarrolla un estudio sobre las inconformidades presentadas por los clientes.	H	Gerente general	
Se aplican acciones de mejora	Se planifican métodos que permitan mejorar el servicio o los productos ofrecidos de acuerdo a las no conformidades de los clientes.	A	Gerente general	


	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: PR – SC - PFC	
	<b>PROCESO APOYO: ATENCION AL CLIENTE</b>		Versión : 1	Página: 49-49
	<b>Procedimiento: Puntos por fidelidad a clientes</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Incentivar a los clientes a través de un sistema de puntos por compras a la empresa, que le permite al cliente adquirir beneficios como descuentos y premios en nuevas compras.

**RESPONSABLE:** Gerente general

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Definición de incentivos y puntos a clientes	Establecer actividades de incentivos y entrega de puntos a clientes por compras de productos en la empresa	P	Gerente general	
Entrega de puntos e incentivos a clientes por sus compras	Se entrega al cliente puntos y premios por sus compras que le permiten obtener beneficios para próximas compras, logrando así que el cliente vuelva a comprar.	H	Gerente general	

ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Gerente General
---	-------------------------------	-------------------------------

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: PR – SC - ES	
	<b>PROCESO APOYO: ATENCION AL CLIENTE</b>		Versión : 1	Página: 50-50
	<b>Procedimiento: Encuestas de satisfacción del cliente</b>		Vigente a partir de 20/02/2012	

**OBJETIVO:** Desarrollar encuestas al cliente con el objetivo de determinar puntos de insatisfacción del mismo con la atención y los productos ofrecidos.

**RESPONSABLE:** Gerente general

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PHVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Establecer preguntas a desarrollar en las encuestas.	Desarrollar preguntas a introducir en las encuestas a aplicar a clientes.	P	Gerente general	Encuestas
Aplicar las encuestas	Se da inicio al proceso de aplicación de las encuestas a los clientes de la empresa para medir el grado de satisfacción con el servicio ofrecido.	H	Gerente general	
Se desarrolla un estudio de los resultados de las encuestas.	Se analiza, compara e interpreta los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas	H	Gerente general	Estadísticas de encuestas
Se desarrollan acciones	Toma de acciones correctivas, preventivas y de	A	Gerente general	
ELABORADO POR: Mary cruz Álvarez Ana Arévalo		REVISADO POR: Gerente General		APROBADO POR: Gerente General


ANEXO B

# **MANUAL DE CALIDAD**

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: MC- 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>		Versión : 1
			Página: 1-17
			Vigente a partir de 20/02/2012

# MANUAL DE CALIDAD



	<b>ELECTROPIALES</b>	Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>	Versión : 1	Página: 2-17
		Vigente a partir de 20/02/2012	

## TABLA DE CONTENIDO

- INTRODUCCIÓN
- RESEÑA HISTORICA
- REALIZACION DEL PRODUCTO
- REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE
- REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO
- 1. OBJETIVO
- 2. ALCANCE
- 3. EXCLUSION
- 4. RESPONSABILIDADES
- 5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL
- 6. ORGANIGRAMA
- 7. REVISION POR LA DIRECCIÓN
- 8. COMUNICACIÓN INTERNA
- 9. MEJORA CONTINEA
- 10. PLANEACION ESTRATEGICA
- 10.1 POLITICA DE CALIDAD
- 10.2 MISION.
- 10.3 VISION
- 10.4 OBJETIVOS GENERALES DE CALIDAD
- 11. MAPA DE PROCESOS
- 12. CARACTERIZACION DE PROCESOS
- 12.1 PROCESO ESTRATEGICOS
- 12.2 PROCESOS MISIONALES
- 12.3 PROCESOS DE APOYO
- 13. INDICADORES DE GESTION

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>		Versión : 1	Página: 3-17
			Vigente a partir de 20/02/2012	

## INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad es hoy un imperativo para cualquier empresa que aspire a mantenerse vigente en los mercados. Es así como las empresas deben dedicar esfuerzos humanos y financieros para organizar, gestionar, asegurar, mantener y mejorar la calidad de sus procesos y productos; y esto solo se logra a través de un proceso de certificación en calidad que genere confianza y credibilidad en los clientes y prestigio en el mercado.

El manual de calidad ha sido desarrollado como uno de los elementos esenciales del sistema de gestión de calidad según los requerimientos de la norma Iso 9001 - 2008, este documento tiene como uso fundamental facilitar el conocimiento de la empresa tanto para clientes, como para los empleados, los mismos proveedores y los entes de certificación.

El manual establece el alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión. Así mismo muestra de manera clara y precisa el sistema de gestión de calidad implementado para la empresa ELECTROPIALES bajo el enfoque de procesos y teniendo como punto de partida los principios de gestión de calidad:

- Liderazgo: Mediante la planeación estratégica y el despliegue de esta a la organización.
- Enfoque al cliente: Tomando como razón de ser la necesidad de satisfacer necesidades reales y potenciales a nuestros clientes.
- Enfoque basado en procesos: Dando empoderamiento a todos los procesos

que se desarrollan en la Empresa.

	<b>ELECTROPIALES</b>	Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>	Versión : 1	Página: 4-17
		Vigente a partir de 20/02/2012	

- Enfoque del sistema para la gestión: Interrelacionando los procesos para conformar un todo durante la prestación de los servicios.
- Enfoque basado en hechos para el sistema de gestión: Mediante actividades de seguimiento y medición, las cuales permiten evidenciar el desempeño.
- Participación de personal: Involucramiento del personal a nivel administrativo y operativo en la implementación y mejora del sistema de gestión de la calidad y
- Mejora continua: Implementando desde las directrices y política de la empresa, la mejora continúa en el desarrollo de los procesos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. A través del desarrollo de este manual se muestra la aplicación y gestión del sistema de Calidad en ELECTROPIALES, definiendo los requisitos básicos que el SGC de una organización debe poseer, cabe resaltar que la adopción del sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica de la organización, y que ésta es la estrategia que servirá para rentabilizar la gestión, ganar más, aumentar la competitividad y garantizar el futuro de la empresa, puesto que un sistema de calidad adecuado a futuro le permitirá poder acceder a una certificación de su servicio, ya que al apostarle a un sistema de gestión de calidad, con un enfoque basado en procesos, lo que se busca es que la organización articule sus procesos, procedimientos, tareas, de una forma sistémica, logrando mejoramiento continuo, incremento de su competitividad y generación de mayores ingresos.



	<b>ELECTROIPIALES</b>	Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>	Versión : 1	Página: 5-17
		Vigente a partir de 20/02/2012	

## RESEÑA HISTORICA Y ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

ELECTROIPIALES abrió las puertas a una nueva empresa de carácter privado el día 14 de septiembre de 1996, que con sueños de grandeza se inaugura formalmente el 21 de septiembre del mismo año, por su propietario el señor Jesús Orlando Prado.

Desde entonces ELECTROIPIALES ha ido creciendo constantemente con la política de creer en la gente y hacer que la gente crea en la empresa, esto gracias a la colaboración y al arduo trabajo de todo su personal, de los clientes Y proveedores.

La empresa en el desarrollo de sus actividades institucionaliza diferentes procesos que forman parte del cronograma de trabajo, entre estos se pueden mencionar:

- Seguimiento, control y búsqueda de mejoras continuas para la organización teniendo en cuenta los requerimientos de sus clientes.
- Evaluación de desempeño y reunión mensual que busca contribuir con ideas para seguir creciendo a nivel empresarial.
- Capacitación semestral a personal en diferentes áreas para mejorar su desempeño laboral.
- Celebración de cumpleaños del personal de la empresa
- Celebración del aniversario durante el mes de septiembre.
- Se otorga anualmente un viaje a un lugar turístico de la costa al mejor vendedor y al mejor cobrador.
- La empresa tiene un fondo de ahorros (FONDELEC)

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>		Versión : 1	Página: 6-17
			Vigente a partir de 20/02/2012	

La empresa además del punto central de venta ubicado en la ciudad de Ipiales tiene 3 sucursales, y además cuenta con 7 puntos de venta en municipios de la Provincia de Obando los cuales son Cumbal, Pupiales, Guachucal, Iles, Puerres, Córdoba, Potosí.

El objeto social de la empresa es la venta de electrodomésticos y muebles, con economía, calidad y servicio.

La empresa cumple a cabalidad con todos los requisitos de ley para su existencia, pagando oportunamente todos los impuestos del orden municipal y nacional, dotando a su talento humano de todas las prestaciones de ley, además de incentivos y motivaciones que incrementan el sentido de pertenencia hacia la empresa y cada una de las labores que se realizan a diario.

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>		Versión : 1	Página: 7-17
			Vigente a partir de 20/02/2012	

## REALIZACION DEL PRODUCTO

### IDENTIFICACION DEL SERVICIO

ELECTROIPIALES es una empresa privada dedicada a la comercialización de electrodomésticos y muebles para el hogar, su objeto social es la venta de electrodomésticos y muebles, con economía, calidad y servicio. Con más de 15 años de experiencia ofrece productos de las mejores marcas. Para ello cuenta con talento humano competente, fundamentado en principios y valores corporativos. De esta manera proporciona las herramientas de trabajo con innovación, tecnología y una adecuada infraestructura para así satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos como externos. Además se vincula con el apoyo a la cultura y el deporte de la Región, actuando siempre con responsabilidad social.

La empresa tiene tres puntos de venta en la ciudad de Ipiales y 7 sucursales en algunos municipios de la Provincia de Obando; Cumbal, Pupiales, Guachucal, Iles, Puerres, Córdoba, Potosí.

### CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

ELECTROIPIALES en su búsqueda por satisfacer al cliente y por incrementar sus niveles de competitividad en el mercado en lo correspondiente a la comercialización de electrodomésticos trabaja para garantizar al cliente las siguientes características en la prestación de su servicio:

- Accesibilidad
- Credibilidad
- Precisión

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>		Versión : 1	Página: 8-17
			Vigente a partir de 20/02/2012	

- Formalidad
- Puntualidad en la entrega.
- Cortesía al cliente
- Rapidez de respuesta
- Efectividad
- Confiabilidad en los productos.
  
- Competencia
- Flexibilidad
- Seguridad
- Profesionalismo
- Creatividad e innovación
- Liderazgo

Dentro de la organización existe conciencia de la importancia de la calidad en cada proceso la cual es la principal preocupación de la Gerencia ya que los procesos unidos a la calidad son las herramientas que le permiten a la empresa poder mejorar su competitividad y aumentar su participación en el mercado.


La empresa está constantemente trabajando para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, garantizando así su fidelidad , que al final de cuentas es la razón de ser de la organización, y de esta manera generar valor en la empresa y en por supuesto incrementar su rentabilidad.

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: MC- 01
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>		Versión : 1      Página:9-17

## REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE

**Tabla 10: *Requerimientos del cliente***

<b>REQUISITOS</b>	<b>CONCEPTUALIZACION</b>
<b>Asesoría adecuada</b>	Personal atento y que pueda solucionar las inquietudes y necesidades de los clientes.
<b>Confianza y Respaldo en los productos</b>	Que el cliente sienta seguridad en cuanto a las características especificadas de un determinado producto.
<b>Lealtad</b>	Entrega de productos de acuerdo a las características especificadas en un inicio
<b>Puntualidad</b>	Personal diligente, exacto en hacer las cosas a su tiempo y de llegar a los sitios a la hora acordada.
<b>Profesionalismo</b>	Ejercer las actividades a través de la experiencia con dedicación y compromiso.
<b>Calidad</b>	Satisfacer las expectativas tanto en los productos que se ofrece, en el talento humano y en los procesos.
<b>Economía</b>	Fijación de precios justos acorde a la capacidad adquisitiva de los clientes con una elección de proveedores que sean capaces de responder a las exigencias del entorno y con calidad.
<b>Servicio y atención al cliente</b>	Cubrir las necesidades de los clientes a través de la comercialización de productos de alta calidad y atender a las solicitudes, quejas, reclamos que se presentan, dejando satisfechas las relaciones con la organización


	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>		Versión : 1	Página: 10-17
			Vigente a partir de 20/02/2012	

<b>Disponibilidad de mercancía</b>	Que el cliente tenga la posibilidad de encontrar diferentes marcas, diseños y características en la mercancía que se ofrece
<b>Innovación continua</b>	Que el cliente encuentre en la empresa mercancía nueva.
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>


## REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

**Tabla 11: *Requerimientos del servicio***

REQUISITOS	CONCEPTUALIZACION
<b>Competitividad</b>	Capacidad para competir manteniendo ventajas competitivas que permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico
<b>Calidad</b>	Satisfacer las expectativas tanto en los productos que se ofrece, en el talento humano y en los procesos
<b>Mejor imagen de marca</b>	Impacto en el cliente a través de los productos que se ofrecen.
<b>Requisitos legales</b>	Cumplimiento de todos los documentos legales exigidos para garantizar calidad en el servicio.
<b>Optimización de recursos</b>	Optimización de cada uno de los recursos con los que se cuenta para lograr mejores resultados.

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>		Versión : 1	Página: 11-17
			Vigente a partir de 20/02/2012	

<b>Comunicación entre departamentos “Cliente interno”</b>	Comunicación interna entre cada uno de los miembros de la organización que permita mejorar el trabajo continuamente.
<b>Puntualidad</b>	Personal diligente, exacto en hacer las cosas a su tiempo y de llegar a los sitios a la hora acordada.
<b>Profesionalismo</b>	Ejercer las actividades a través de la experiencia con dedicación y compromiso.
<b>Mejoramiento continuo</b>	Cambio de actitudes, de infraestructura, desarrollo de personal y la utilización de diferentes herramientas administrativas para lograr a través del cambio y la actualización permanente para el crecimiento de la organización.
<b>Servicio y atención al cliente</b>	Cubrir las necesidades de los clientes a través de la comercialización de productos de alta calidad y atender a las solicitudes, quejas, reclamos que se presentan, dejando satisfechas las relaciones con la organización
<b>Disponibilidad de productos</b>	Que el cliente tenga la posibilidad de encontrar variabilidad en los productos.
<b>Innovación continua</b>	Que el cliente encuentre en la empresa productos actuales.
<b>Control mantenimiento preventivo</b>	La empresa debe realizar constante control de cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la organización.

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>		Versión :1	Página:12-17
			Vigente a partir de 20/02/2012	

## 1. OBJETIVO

Presentar la estructura del Sistema de Gestión de Calidad implementado en ELECTROPIALES bajo el enfoque de procesos promovido por la norma ISO 9001:2008, que permita facilitar el conocimiento y divulgación del Sistema de Gestión de Calidad a los clientes y todas partes interesadas.

## 2. ALCANCE

Comercialización de electrodomésticos y muebles para el hogar.

## 3. EXCLUSION

Se excluye del Sistema de Gestión de Calidad de ELECTROPIALES, las actividades relacionadas con numeral 7.3 diseño y desarrollo, ya que la empresa no planifica el diseño y desarrollo de los productos que ofrece a sus clientes.

## 4. RESPONSABILIDADES

Será responsabilidad del Gerente, el Coordinador de Calidad, los Jefes de procesos y de los empleados en general seguir todos los parámetros establecidos en este manual y cumplir con las normas contempladas en él.

El Manual de Calidad, debe ser difundido al interior de la organización y su reproducción, distribución, modificación y actualización solo es permitida por el Coordinador de Calidad.

## 5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura documental (ver numeral 5.3) pág. 73



	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>		Versión :1	Página:13-17
			Vigente a partir de 20/02/2012	

## **6. ORGANIGRAMA**

Organigrama (ver numeral 2.1.2) pág.22

## **7. REVISION POR LA DIRECCIÓN**

Se ha establecido realizar la revisión por la dirección después de la primera Auditoria Interna de Calidad y posteriormente se realizará semestralmente. La misma se desarrollara con la participación del Gerente, y el comité de calidad de la organización desarrollando el formato “Acta de Reunión”


## **8. COMUNICACIÓN INTERNA**

La comunicación interna en la empresa ELECTROIPIALES se realiza a través del desarrollo de diferentes reuniones formales e informales con todo el personal involucrado en el sistema de Gestión de la Calidad. Además se informa de forma general sobre las novedades que puedan presentar en el sistema.

## **9. MEJORA CONTINUA**

El manejo de estándares de calidad elevados tanto para los productos, como para los mismos empleados, es un proceso que no tiene un punto final ya que permite visualizar un horizonte más amplio para buscar siempre la excelencia y la innovación que llevará a ELECTROIPIALES a aumentar su competitividad, disminuir a futuro los costos, y orientar los esfuerzos a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

Para el desarrollo del proceso de mejoramiento continuo es necesario tener como base los puntos que indica la norma ISO 9001:2008 en cuanto a:

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>		Versión : 1	Página: 14-17
			Vigente a partir de 20/02/2012	


- Obtener el compromiso de la alta dirección.
- Establecer un comité de mejoramiento encargado de conseguir la participación de la gerencia y todos los empleados con los cuales se desarrollen actividades que aseguren la calidad de los procesos por medio del desarrollo e implantación de planes de mejoramiento a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo.

Para llevar a cabo este proceso de mejoramiento continuo tanto en un área determinada como en toda la empresa, se debe tomar en consideración que dicho proceso debe ser: económico, es decir, debe requerir menos esfuerzo que el beneficio que aporta; y acumulativo, que la mejora que se haga permita

Abrir las posibilidades de sucesivas mejoras a la vez que se garantice el cabal aprovechamiento del nuevo nivel de desempeño logrado. Es por eso que en ELECTROIPIALES ya existe una conciencia por hacer las cosas bien, y se ha generado una cultura de mejora diaria, ya que la búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Dicho proceso debe ser progresivo y continuo. Debe incorporar todas las actividades que se realicen en la empresa a todos los niveles.

Por esta razón se puede establecer que el proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero.

La mejora continua se evidencia a través de las acciones Correctivas y Preventivas, Auditorías Internas de Calidad, análisis de los Indicadores de Gestión, cumplimientos de las metas establecidas, la mejora en la realización de los productos y de los procesos

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>		Versión :1	Página: 15-17
			Vigente a partir de 20/02/2012	

## **10. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

### **10.1 POLITICA DE CALIDAD**


“En Electroipiales estamos comprometidos con la comercialización de productos de excelente calidad y actualizados para línea hogar a través de la orientación del trabajo hacia la identificación y satisfacción de las necesidades de nuestros clientes tanto internos como externos, de tal forma que la entrega de mercancía sea oportuna, confiable y segura garantizando calidad y cumplimiento con talento humano comprometido y competente en el desarrollo de los diferentes procesos organizacionales y trabajando en grupo para contribuir a la eficacia del sistema de calidad en la empresa.”

### **10.2 MISION.**

ELECTROIPIALES es una empresa privada dedicada a la comercialización de electrodomésticos y muebles para el hogar con más de 15 años de experiencia llevando productos en las mejores marcas con un diferenciado servicio, economía y calidad en lo que hacemos. Para ello cuenta con talento humano competente, fundamentado en los principios y valores corporativos, proporcionando las herramientas de trabajo con innovación, tecnología y una adecuada infraestructura para así satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

### **10.3 VISION**

ELECTROIPIALES se proyecta para el 2016 como la empresa líder en el Municipio de Ipiales en la ex provincia de Obando y en la zona fronteriza con el Ecuador en la comercialización de electrodomésticos y muebles

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>		Versión : 1	Página: 16-17
			Vigente a partir de 20/02/2012	

Para el hogar con las mejores marcas, ofreciendo productos con economía, calidad y servicio con talento humano altamente capacitado superando las expectativas de los clientes.

#### **10.4 OBJETIVOS GENERALES DE CALIDAD**

- Lograr la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus expectativas con respecto a los productos ofrecidos.
- Suministrar las herramientas y los recursos necesarios para la implementación y el mejoramiento del sistema de gestión de calidad en la organización para contribuir a la mejora empresarial.
- Incrementar la capacitación del personal para lograr mayor satisfacción laboral y por ende aumentar la formación integral y obtener mejores resultados organizacionales

#### **11. MAPA DE PROCESOS**

Mapa de procesos (ver numeral 4.7) pág. 41

#### **12. CARACTERIZACION DE PROCESOS**

Caracterización de procesos (ver numeral 5.1) pág. 42

##### **12.1 PROCESO ESTRATEGICOS**


**Procesos estratégicos** (ver numeral 5.1.1) pág. 43

###### **12.1.1 GESTION DE CALIDAD**

Gestión de calidad (ver numeral 5.1.1.1) pág. 43

###### **12.1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Direccionamiento Estratégico (ver numeral 5.1.1.2) pág. 45

	<b>ELECTROIPIALES</b>		Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>		Versión : 1	Página: 16-17
			Vigente a partir de 20/02/2012	

**12.2 PROCESOS MISIONALES.** (ver numeral 5.1.2) pág. 49

**12.2.1 COMERCIALIZACION DE ELECTRODOMESTICOS Y MUEBLES PARA EL HOGAR.** (ver numeral 5.1.2.1) pág. 49

**12.3 PROCESOS DE APOYO.** (ver numeral 5.1.3) pág. 53

**12.3.1 MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA.**

Mantenimiento E Infraestructura (Ver numeral 5.1.3.1) pág. 53

**12.3.2 PROCESO DE COMPRAS.**

Proceso De Compras. (Ver numeral 5.1.3.2) pág. 57

**12.3.3 GESTION DE TALENTO HUMANA**


Gestión De Talento Humana. (Ver numeral 5.1.3.3) pág. 61

**12.3.4 GESTION FINANCIERA.**

GESTION FINANCIERA (Ver numeral 5.1.3.4) pág. 65

**12.3.5 SATISFACCION DEL CLIENTE.**

Atención al Cliente. (Ver numeral 5.1.3.5)

	<b>ELECTROPIALES</b>		Código: MC- 01	
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACION</b>		Versión : 1	Página: 17-17
			Vigente a partir de 20/02/2012	

### 13. INDICADORES DE GESTION

Tabla 12: Indicadores de gestión

PROCESO	COMERCIALIZACION DE ELECTRODOMESTICOS				
	OBJETIVO	NOMBRE	UNIDAD	FRECUENCIA	CALCULO
<b>Selección de proveedores</b>	Garantizar la preselección de proveedores que cumplan con los requisitos definidos por la organización	Cumplimiento de requisitos	Porcentaje	Anual	Requisitos cumplidos por el proveedor / requisitos evaluados
	Evaluar el contenido de las propuestas presentadas por los proveedores	Evaluación de propuestas presentadas	Porcentaje	anual	Propuestas que cumplen requisitos / propuestas presentadas
<b>Compras</b>	Verificar el cumplimiento de requisitos en las solicitudes de mercancías solicitadas por cada sucursal	Validación de solicitudes	Porcentaje	bimestral	No de solicitudes sin inconsistencias / No de solicitudes presentadas
	Verificar la ejecución efectivo de las compras de mercancía programadas	Compras programadas	Porcentaje	semestral	No de compras programadas/ compras realizadas
<b>Recepción, Almacenamiento y entrega de mercancía</b>	Verificar los requisitos definidos en la recepción	Cumplimiento de requisitos en recepción	Porcentaje	Mensual	requisitos cumplidos / requisitos evaluados
		control de	Porcentaje	Mensual	No de inconsistencias

	Garantizar la eficiencia en el control de inventarios	inventarios			en productos inventariados / productos inventariados
	Realizar la entrega de los pedidos en las fechas estipuladas	Cumplimiento en entrega de pedidos	Porcentaje	bimestral	No de pedidos entregados en la fecha pactada/No de pedidos entregados
	Garantizar la entrega de los productos solicitados en cada pedido	Efectividad en la entrega	Porcentaje	bimestral	No de inconsistencias en el pedido / No de productos entregados
<b>Evaluación a proveedores</b>	Verificar el cumplimiento de condiciones pactadas con los proveedores	Cumplimiento de condiciones pactadas con los proveedores	Porcentaje	semestral	No de proveedores con calificación superior a 91 puntos / No de proveedores evaluado
	Garantizar la evaluación de los proveedores de la organización	Calificación de proveedores	Porcentaje	Mensual	proveedores calificados / proveedores que realizan entrega
<b>Ventas</b>	Verificar que las ventas programadas se hagan realizadas	Efectividad en las ventas	Porcentaje	Trimestral	No de ventas programadas / No de ventas realizadas
<b>PROCESO</b>	<b>MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA</b>				
<b>Mantenimiento de equipos de oficina</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>CALCULO</b>
	Realizar eficientemente las actividades de mantenimiento	Verificación de actividades de mantenimiento	Porcentaje	semestral	Actividades ejecutadas / Actividades planeadas
	Garantizar el cumplimiento de las actividades de mantenimiento solicitadas	Cumplimiento de mantenimiento	Porcentaje	Mensual	Solicitudes atendidas / solicitudes realizadas
<b>Mantenimiento instalaciones</b>	Determinar el nivel de satisfacción de los	Nivel de satisfacción	Porcentaje	semestral	Estudio de satisfacción

	colaboradores del procedimiento	mantenimiento			
<b>PROCESO</b>	<b>COMPRA DE SUMINISTROS</b>				
<b>Compras de suministros e insumos de oficina</b>	Garantizar la entrega de los productos solicitados en cada pedido	Efectividad en la entrega	Porcentaje	Bimestral	No de inconsistencias en el pedido / No de productos entregado
	Determinar el consumo real que se realiza en la empresa.	Nivel de cumplimiento de estándares de consumo	Porcentaje	Bimestral	Consumo ideal / Consumo efectivo
<b>Regulación de consumo de suministros e insumos de oficina</b>	Conocer cuánto se gasta en suministros del total de ingresos que se reciben	Racionalidad del Gasto	Porcentaje	bimensual	Total Gastos de suministros e insumos / Total ingresos
	Conocer la cantidad de consumo realizada por los empleados	Consumo per cápita (\$)	\$	Semestral	Cantidad Consumidas (\$) / Número de empleados
<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>				
<b>Reclutamiento de personal</b>	Determinar el % de solicitudes de empleo elegidas del total de solicitudes de empleo recibidas.	Solitudes de empleo elegidas.	%	-	N. de solicitudes de empleo elegidas/ Total solicitudes de empleo recibidas
<b>Selección de personal</b>	Establecer el % de empleados seleccionados de manera acertada del total de empleados seleccionados	Calidad de selección	%	-	N. de empleados acertados en la selección/ Empleados seleccionados
<b>Contratación de personal</b>	Determinar el grado de cumplimiento en la elaboración y firma de contratos laborales del total de	Cumplimiento legal de contratación	%	-	N. de contratos laborales firmados / Total empleados nuevos



	empleados nuevos en la organización				
<b>Descripción y análisis de cargos</b>	Determinar el % de cargos descritos en la organización del total de los cargos existentes.	Efectividad en la descripción de cargos	%	-	N. de cargos descritos / Total cargos
<b>Inducción de personal</b>	Determinar el % de personal que obtuvo inducción del nuevo personal contratado.	Cumplimiento de inducción a personal nuevo	%	-	N. de personal nuevo con inducción / Total personal nuevo contratado
<b>Capacitación de personal</b>	Determinar el % de personal capacitado del total de los empleados de la organización.	Nivel de Capacitación de personal	%	Semestral	N. de empleados capacitados / Total empleados
<b>Bienestar social</b>	Determinar el % de empleados satisfechos con el cargo del total de empleados	Nivel de Satisfacción de cliente interno	%	Semestral	N. de clientes empleados satisfechos en el cargo / Total empleados
<b>Evaluación de desempeño</b>	Determinar el % de personal evaluado del total de los empleados de la organización.	Nivel de Evaluación de desempeño personal	%	Semestral	N. de empleados evaluados/ Total empleados
<b>PROCESO</b>	<b>GESTION FINANCIERA</b>				
<b>Contabilidad y presupuesto</b>	Determinar el % de ingresos registrados sobre el total de ingresos en la empresa	Ingresos registrados	%	Mensual	N. de ingresos registrados / Total ingresos
	Determinar el % de Egresos registrados sobre el total de ingresos en la empresa	Egresos registrados	%	Mensual	N. de Egresos registrados / Total egresos
	Determinar el grado de eficiencia administrativa de la organización en cuanto a la distribución de los recursos financieros	Eficiencia Administrativa	%	Mensual	Total Gastos – Depreciaciones y Amortizaciones / Activos Netos Promedio
<b>Análisis de Presupuesto</b>	Determinar el grado de cumplimiento de los	Ejecución Porcentual del	%	Mensual	Total de Compromisos Ejecutados/Total aprobado

	compromisos ejecutados del total de los fueron aprobados.	Presupuesto			
	Determinar el % de metas de presupuesto cumplidas del total de las metas planeadas	Efectividad en el cumplimiento de las Metas de presupuesto proyectadas	%	Mensual	Metas de presupuesto cumplidas / Total metas de presupuesto planeadas
	Determinar el promedio de cumplimiento del tiempo exigido en la causación de las órdenes de pago	Promedio días hábiles del tiempo de causación de órdenes de pago	N.	Mensual	( (Fecha de radicación de salida – Fecha de radicación de entrada))/ No. total de cuentas causadas
	Determinar el % de órdenes de pago giradas del total de órdenes recibidas en el mes	Giro oportuno de órdenes de pago	%	Mensual	Total órdenes de pago giradas/ Total órdenes de pago recibidas
<b>Tesorería</b>	Determinar el % de facturas entregadas en las ventas del total de ventas realizadas	% de Efectividad en la Entrega de las Facturas	%	Mensual	N. facturas entregadas en ventas / Total ventas
	Determinar el % de reclamos recibidos en las ventas del total ventas realizadas.	% de Disminución de Reclamos	%	Mensual	N. de reclamos recibidos / Total ventas
	Definir el % de información correcta de toda la información almacenada.	Veracidad de la Información	%	Trimestral	Información correcta / Total información
	Determinar el % de inconsistencias encontradas en caja de todas las actividades realizadas en caja.	% de Inconsistencias	%	Mensual	N. de inconsistencias en caja/ Total actividades realizadas en caja
<b>Transacciones de cartera</b>	Determinar el % de eficiencia en el recaudo de los pagos realizados por los clientes de compras a crédito.	Eficiencia en el recaudo	%	Semestral	Deudores clientes * 360/ ingreso operacional

	Determinar el % de ventas a crédito del total de ventas realizadas por la empresa.	Ventas a crédito	%	Semestral	N. de ventas a crédito / Total ventas
	Determinar el % de pagos efectivos de los clientes al tiempo especificado.	Pagos oportunos de clientes	%	Semestral	N. de pagos oportunos de clientes / Total pagos de clientes
<b>Pago de nomina</b>	Determinar el cumplimiento de la empresa en cuanto al pago oportuno de los salarios de los empleados.	Nivel cumplimiento pago salarial	%	Mensual	Fecha de pago salario / fecha de salario planeada
<b>PROCESO</b>	<b>SATISFACCION DEL CLIENTE</b>				
<b>Encuestas de satisfacción del cliente</b>	Determinar el grado de satisfacción de los clientes con el servicio ofrecido a través de la aplicación de encuestas.	Índice de satisfacción de la comunidad	%	semestral	No de clientes satisfecha con el servicio /Total encuestados
<b>Recepción de quejas, reclamos y solicitudes de clientes</b>	Determinar el grado de respuesta de la empresa para dar solución a las peticiones de los clientes frente al servicio.	Oportunidad respuesta de peticiones	%	Mensual	Total de peticiones solucionadas dentro del término legal/ Total de peticiones presentadas.
	Determinar el grado de respuesta de la empresa para dar solución a las quejas de los clientes.	Oportunidad respuesta de quejas	%	Mensual	Total de quejas solucionadas dentro del término legal/ Total de quejas presentadas
	Determinar el grado de respuesta de la empresa para dar solución a los reclamos de los clientes.	Oportunidad respuesta de reclamos	%	Mensual	Total de reclamos solucionadas dentro del término legal/ Total de reclamos presentadas
	Determinar el grado de respuesta de la empresa para dar solución a los derechos de petición de los clientes.	Oportunidad respuesta derechos de petición	%	Mensual	Total derechos petición solucionados dentro del término legal/ Total derechos de petición presentadas.

<b>Puntos por fidelidad a clientes</b>	Identificar la fidelidad de los clientes en cuanto a nuevas compras, a través de los incentivos entregados.	Fidelidad de clientes	%	Semestral	N. premios entregados a clientes en ventas / Total ventas
--	---	-----------------------	---	-----------	---

# **ANEXO C**


# **FORMATOS**

## **FORMATOS GESTION DE CALIDAD**


### **LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS**

	<b>ELECTROPIALES</b>				CODIGO: VERSIÓN: FECHA:
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS				
Elaboró:	Revisó:		Aprobó:		
NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	DISTRIBUCIÓN	VERSIÓN	CAMBIOS	

**FORMATO CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS**


	<b>ELECTROIPIALES</b>			CODIGO: VERSIÓN: FECHA:
	CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS			
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:		
TÍTULO	FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE DE CONTROL	UBICACIÓN

## LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD										Código: SGC-FR-----									
		LISTADO MAESTRO DE REGISTROS										Página:									
												Versión:									
												Vigente a partir de									
Proceso: _____																					
Código (Cuando aplique)	Nombre del Registro	Versión	Vigente		Vigente a partir de	Ubicación ó Dependencia	Lugar de Almacenamiento	Responsable del Manejo del Archivo (Cargo)	Medio de Almacenamiento		Nivel de Acceso		Tiempo de Retención		Disposición Final					Observaciones	
			SÍ	NO					Impreso	Digita	Genera	Restringid	AG	AC	S	M	CT	E			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:																	
CARGO:																					
NOMBRE:																					
FIRMA:																					
FECHA:																					




## FORMATO PRESTAMO DE REGISTROS

	<b>ELECTROPIALES</b>	CODIGO: VERSIÓN: FECHA:
	<b>PRESTAMO DE REGISTROS</b>	
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>FECHA:</b>		
<b>SOLICITADO POR:</b>	<input type="text"/>	
<b>OFICINA:</b>	<input type="text"/>	
<b>CLASE DE REGISTRO:</b>	<input type="text"/>	
<b>AUTORIZADO POR:</b>	<b>RECIBIDO:</b>	


## FORMATO CONTROL DE REGISTROS

		Control de Registros							Versión: 1
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD / 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN / 4.2.4 CONTROL DE REGISTROS									
N	CÓDIGO	NOMBRE REGISTRO.	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN		RECUPERACIÓN	TIEMPO RETENCIÓN	DISPOSICIÓN	RESPONSABLE
				MAGNET.	FÍSICO.				
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
Realizó: Coordinador SGC.				Aprobó: Gerente.				Página	

## FORMATO REPORTE DE NO CONFORMIDAD

	<b>Reporte de la No Conformidad</b>	
	8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA / 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN / 8.2.2 AUDITORIA INTERNA	
Versión: 1		
FECHA: _____		
NUMERO DE REPORTE: _____ DE _____		
PROCESO DE LA EMPRESA DONDE SE DETECTO LA NO-CONFORMIDAD:		
SGC _____ ESTRATEGICO _____ COMERCIAL _____ PRODUCCION _____ ADMINISTRATIVO _____		
NO CONFORMIDAD MAYOR ____ NO CONFORMIDAD MENOR ____ OBSERVACIÓN ____		
PROCEDIMIENTO:	_____	
CLAUSULAS DE	_____	
AUDITOR:	_____	
AUDITADO:	_____	
REPORTE DEL AUDITOR:		
_____		
_____		
_____		
FIRMA AUDITOR: _____	FIRMA AUDITADO: _____	
COMENTARIOS DEL AUDITADO - CAUSAS:		
_____		
_____		
_____		
ACCION CORRECTIVA PROPUESTA:		
_____		
_____		
FECHA PROPUESTA DE TERMINACIÓN: _____ FIRMA AUDITADO: _____		
REVISIÓN DE LA ACCION CORRECTIVA		
_____		
_____		
FIRMA AUDITOR: _____ FECHA: _____		
_____		
Realizó: Coordinador SGC.	Aprobó: Gerente.	Página


**FORMATO ANALISIS DE NO CONFORMIDAD**

	<b>Análisis de la No Conformidad</b>	
	8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	Versión:
FECHA:		
DESCRIPCION:		
ELEMENTO DE LA NORMA ISO:		
NO CONFORMIDAD: REAL _____ POTENCIAL _____		
RESPONSABLE: _____		
GRUPO DE ESTUDIO:		
FECHA PROPUESTA DE ENTREGA DE SOLUCION:		
<u>ESTUDIO DEL IMPACTO:</u>		
ANÁLISIS DE CAUSA Y EFECTO		
TÉCNICA DE LLUVIA DE IDEAS:		
Realizó: Coordinador SGC.	Aprobó: Gerente.	Página

## FORMATO PROGRAMA DE AUDITORIA

	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b>		Código: Fecha: Versión: 1
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA:</b>			
<b>ALCANCE DEL PROGRAMA:</b>			
<b>RECURSOS:</b>			
<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>			
<b>PROCESOS</b>	<b>FECHAS DE CRONOGRAMA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>			
<b>APROBADO:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	

## FORMATO PLAN DE AUDITORIA

	<b>ELECTROPIALES</b>		CODIGO:	
	<b>PLAN DE AUDITORIA</b>		FECHA:	
	PROCESO:		VERSION	
			PAGINA	

FECHA:	AUDITORIA N. 1	
OBJETIVO:	ALCANCE:	
CRITERIOS DE AUDITORIA:	AUDITORES:	
PROCESO/ REQUISITO	LUGAR – UBICACIÓN	ELECTROPIALES
Reunión de apertura	Reunión de Cierre	

ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES


  

CIERRE:	
OBSERVACIONES:	


  

RECIBIDO POR PARTE DEL AUDITADO	
---------------------------------	--

## LISTA DE VERIFICACION DE AUDITORIA


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD <b>LISTA DE VERIFICACION DE LA AUDITORÍA</b>	Código: Página: Versión: Vigente a partir de:				
<b>PROCESO:</b> _____						
<b>PHVA</b>	Pregunta 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	Numeral SOGCS NTC 17025 MECI NTCGP	Conforme No conformidad Observación	<b>PREGUNTAS</b>	<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>COMENTARIOS/ OBSERVACIONES/ CONCLUSIONES / HALLAZGOS</b>
<b>OBSERVACIONES:</b> _____						
	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>			
CARGO:						
NOMBRE:						
FIRMA:						
FECHA:						

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

	<p><b>Informe Auditoría Interna de calidad</b></p>	
	<p>8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA / 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN / 8.2.2 AUDITORIA INTERNA</p>	
	<p><b>Versión:</b></p>	
<p><b>INFORME DE AUDITORIA</b></p>		
<p><b>FECHA:</b></p>		<p><b>HOJA:</b> /</p>
<p><b>AUDITORIA No.:</b></p>		
<p><b>INFORME DE AUDITORIA</b></p>		
<p><b>Realizó:</b> Coordinador SGC.</p>	<p><b>Revisó:</b> Gerente</p>	<p><b>Página:</b></p>



## INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</b>			Código:				
				Página:				
				Versión:				
				Vigente a partir de:				
PROCESO:					AUDITORIA N°:			
<b>AUDITOR</b>				<b>AUDITADO (S)</b>				
CARGO		NOMBRE		CARGO		NOMBRE		
ASPECTOS FAVORABLES								
OPORTUNIDADES DE MEJORA								
NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES								
Requisito				Hallazgo			Descripción de la Observación o no Conformidad	
8000:8	NTC 17025	MECI	ISO 9001 / NTCGP	Conforme	No Conformidad	Observación		
CONCLUSIONES								
AUDITOR (ES)								
CARGO:								
NOMBRE:								
FIRMA:								
FECHA:								
AUDITADO (S)								
CARGO :								
NOMBRE:								
FIRMA:								
FECHA:								


## FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS

ANEXO 14: FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS			
			N° <input style="width: 50px;" type="text"/>
<i>REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA</i>			
ÁREA: <input style="width: 300px;" type="text"/>	Origen :		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Fecha: <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/>			Auditoria Proceso Reclamo No efectividad
<b>A. NO CONFORMIDAD DETECTADA</b>			
Descrito Por:	Fecha :	Firma :	
<b>B. ACCIÓN INMEDIATA</b>			
<b>C. ANÁLISIS DE CAUSA</b>			
<b>D. ACCIÓN CORRECTIVA REQUERIDA</b>			
<b>E. Programación</b>		<b>F. Ejecución</b>	
<input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/> Fecha Programada de Ejecución	_____ Vo.Bo. del Gerente / Jefe	<input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/> Fecha Real de Ejecución	_____ Vo.Bo. del Gerente / Jefe
<b>G. EFECTIVIDAD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>			
Para ser llenado por el Auditor Interno de Calidad			
<input style="width: 30px;" type="checkbox"/> SI <input style="width: 30px;" type="checkbox"/> NO Acción Correctiva Efectiva	_____ Vo.Bo. Auditor	Fecha Vo.Bo. <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/>	
<b>H. Observaciones:</b>			

## FORMATO DE ACCIONES PREVENTIVAS


ANEXO 15: FORMATO DE ACCIONES PREVENTIVAS		
		Nº <input style="width: 50px;" type="text"/>
<i>REGISTRO DE ACCIÓN PREVENTIVA</i>		
Área	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Fecha:	<input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/>	
<b>NO CONFORMIDAD POTENCIAL</b>		
Descrito Por:	Fecha :	Firma :
<b>ANÁLISIS DE CAUSA</b>		
<b>ACCIÓN PREVENTIVA REQUERIDA</b>		
<b>Programación</b>  <input style="width: 60px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/> Fecha Programada de Ejecución	<b>Ejecución</b>  <input style="width: 60px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/> Fecha Real de Ejecución	
_____ Vo.Bo. del Gerente / Jefe	_____ Vo.Bo. del Gerente / Jefe	
<b>EFFECTIVIDAD DE ACCIÓN PREVENTIVA</b>		
Para ser llenado por el Auditor Interno de Calidad		
<input style="width: 40px;" type="text"/> <b>SI</b> <input style="width: 40px;" type="text"/> <b>NO</b> Acción Preventiva Efectiva	_____ Vo.Bo. Auditor	Fecha Vo.Bo. <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/>
<b>Observaciones:</b>		

## ACTAS DE REVISION POR LA DIRECCION


	<b>Actas revisión por la dirección</b>			
	5 RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN / 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN / 5.6.1 GENERALIDADES			Versión:
No. ACTA:		LUGAR:		
FECHA REUNION:				
HORA:				
COMITÉ O GRUPO:				
TEMA	TEMAS A TRATAR	TIEMPO	ASISTENTES	FIRMA
	TEMAS SUGERIDOS	TIEMPO		
TEMA	DESARROLLO REUNION	COMPROMISOS	RESPONSABLE	
<b>SEGUIMIENTO A LAS ACTAS ANTERIORES</b>				
TEMA	COMPROMISOS			ESTADO
Realizó: Coordinador SGC.		Aprobó: Gerente.		Página :

## FORMATOS DE COMERCIALIZACION


### ORDEN DE COMPRA

	<b>ORDEN DE COMPRA</b>				VERSIÓN:
					CODIGO:
					EDICION:
					PAGINA:
<b>FECHA:</b>					
<b>NOMBRE DEL PROVEEDOR:</b>					
<b>TIEMPO DE ENTREGA:</b>					
<b>FORMA DE PAGO:</b>					
No	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	
<b>Realizó:</b>		<b>Aprobó:</b>			

## FORMATO SELECCIÓN DE PROVEEDORES

		<b>SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>			VERSIÓN:
					CODIGO:
					EDICION:
					PAGINA:
No	CRITERIOS DE SELECCIÓN	%	PUNTOS	% X PUNTOS	
1	Capacidad para suministrar mercancías	20			
2	Capacidad para suministrar cantidades	20			
3	Tiempo de entrega	20			
4	Precio de la mercancía requerida	10			
5	Forma y condiciones de entrega	5			
6	Experiencia como proveedor	5			
	Productos y/o procesos certificados en calidad	20			
	<b>PROMEDIO PONDERADO</b>	100	SUMA		
	<b>PUNTAJE</b>	P			
A	Cumple criterio	10			
B	Casi cumple criterio	5			
C	No cumple criterio	0			
	<b>CALIFICACION</b>		<b>CONCEPTO</b>		
1	Se selecciona proveedor		Mas de 5 puntos		
2	No se selecciona proveedor		5 puntos o menos		
	<b>DECISION</b>		<b>CONCEPTO</b>		
1	Se selecciona proveedor		X		
2	No se selecciona proveedor				
	<b>FECHA DE SELECCION</b>				
	<b>RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR</b>				
	<b>SELECCIONADOR</b>				
	<b>FIRMA DEL SELECCIONADOR</b>				
Realizó:		Aprobó:			

## FORMATO EVALUACION DE PROVEEDORES

	<b>FORMATO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		VERSION:		
			CODIGO		
			EDICION:		
			PAGINA:		
<b>FECHA EVALUACION:</b> DIA:                      MES:                      AÑO:					
<b>IDENTIFICACION DEL PROVEEDOR</b>					
RAZON SOCIAL/NOMBRE:					
NIT:					
CODIGO:					
<b>CONDICIONES COMERCIALES</b>					
<b>CONCEPTO A EVALUAR</b>	<b>CALIFICACION</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El proveedor cumplió con las condiciones comerciales pactadas					
La factura es entregada con el pedido					
Confiabilidad de la facturación					
<b>SUBTOTAL PUNTAJE</b>	0				
<b>COMENTARIOS:</b>					
<b>CONDICIONES TÉCNICAS</b>					
<b>CONCEPTO A EVALUAR</b>	<b>CALIFICACION</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Cumplimiento de condiciones de recepción pactadas					
Tiempo Adecuado en la entrega					
Los pedidos llegan completos					
Producto cumple con las especificaciones					
<b>SUBTOTAL PUNTAJE</b>	0				
<b>COMENTARIOS:</b>					
<b>SERVICIO</b>					
<b>CONCEPTO A EVALUAR</b>	<b>CALIFICACION</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Acepta devoluciones y reclamos justificados					
Acepta cambios o variaciones en especificaciones y cantidades					
Valores agregados					
<b>SUBTOTAL PUNTAJE</b>	0				
<b>COMENTARIOS:</b>					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					
0					


## LISTADO DE PROVEEDORES APROBADOS

			LISTADO DE PROVEEDORES APROBADOS					VERSION:		
								CÓDIGO:		
								EDICION:		
NOMBRE PROVEEDOR	NIT	DV	CLASE DE BIEN O SERVICIO SUMINISTRADO	DIRECCION	TELEFONO	FAX	CIUDAD	REPRESENTANTE LEGAL	NOMBRE DEL CONTACTO	CORREO ELECTRONICO




## FORMATOS DE GESTION HUMANA


### FORMATO DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

 <b>ELECTROPIALES</b> DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGO	
Fecha de Elaboracion:	Fecha de Revision:
NOMBRE DEL CARGO:	CODIGO:
AREA:	
CARGO JEFE DIRECTO:	
DESCRIPCION DEL CARGO:	
DESCRIPCION DE AREAS Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO:	
ANALISIS DEL CARGO:	
REQUISITOS FISICOS:	
RESPONSABILIDADES IMPLICITAS:	
CONDICIONES DE TRABAJO:	
ELABORADO POR :	APROBADO POR:

## PLAN DE CAPACITACION


		<b>Plan de capacitaciones</b> 6 GESTION DE RECURSOS / 6.2 RECURSOS HUMANOS / 6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA			Versión:
					No.
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
Realizó: Coordinador SGC.			Aprobó: Gerente.		Página

## LISTA ASISTENCIA CAPACITACIONES


	<b>Asistencia a capacitaciones</b>		Versión:
	6 GESTION DE RECURSOS / 6.2 RECURSOS HUMANOS / 6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA		
<b>FECHA</b>	<b>HORA INICIO</b>	<b>HORA FIN</b>	
<b>TEMA CAPACITACIÓN:</b>			
<b>FACILITADOR:</b>			
No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Realizó: Coordinador SGC.		Aprobó: Gerente.	
		Página	

# FORMATOS MANTENIMIENTO

## FORMATO PLAN DE MANTENIMIENTO EQUIPOS


		<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS</b>									CODIGO: VERSIÓN: FECHA:		
Elaboró:				Revisó:				Aprobó:					
FECHA:						HORA:							
Equipo	Limpieza			Lubricación			Chequeo			Mantenimiento Preventivo			
	Frecuencia	Responsable	Documento	Frecuencia	Responsable	Documento	Frecuencia	Responsable	Documento	Frecuencia	Responsable	Documento	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
OBSERVACIONES:													

## FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO


		<b>PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE OFICINA</b>			VERSIÓN:		<b>CRONOGRAMA</b>										
					CODIGO:												
					EDICION:												
					PAGINA:												
N	EQUIPO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PERIODICIDAD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agt	Sep	Oct	Nov	Dic
				Factura		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	

## FORMATOS SATISFACCION DEL CLIENTE

### MANIFESTACIONES, QUEJAS Y RECLAMOS CLIENTE

 <b>Registro: Manifestaciones. Quejas. Reclamos Cliente.</b>												<b>Versión: 1</b>
8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA / 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN / 8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE												
N	Fecha:	Descripción MQR.	Concepto			Análisis Interno	Descripción decisión tomada.	Reclamo		Responsable	Fecha. Respuesta. Solución.	Estado
			Manifiesta	queja	Reclamo			Repetir	Concesión			
1												
2												
3												
4												
5												
<b>Realizó:</b> Coordinador SGC.						<b>Aprobó:</b> Gerente.				<b>Página</b>		

**CONTROL Y TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME**

		<b>Registro: Control. Tratamiento PNC.</b>							<b>Versión:</b>	
		8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA / 8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME								
N	Fecha Detección PNC.	Descripción PNC.	Tratamiento			Descripción Tratamiento PNC.	Fecha Gestión PNC.	Responsable Tratamiento PNC.	Seguimiento	Autoriza
			Acepta	Reproceso	rechazo					
1										
2										
3										
4										
5										
Realizó: Coordinador SGC.			Aprobó: Gerente.				Página			

# **ANEXO D**

## **LISTA DE CHEQUEO**



LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES (1 Mínimo, 5Máximo)	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
4.1 Requisitos generales	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001	X					Electroipiales no cuenta con un sistema de gestión calidad	-
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: <b>a.</b> La identificación y determinación de la secuencia de los procesos <b>b.</b> El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos <b>c.</b> La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control <b>d.</b> La mejora continua de su eficacia.	X					La empresa no cuenta con un enfoque definido de procesos y por ende no se realiza seguimiento, medición y análisis de los mismos.	-

	e. El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC.						
<b>4.2 Requisitos de la documentación</b>	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.	x				No se ha desarrollado un manual de calidad específico	-
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.				x	La empresa desarrolla actividades de almacenamiento y control de documentos y registros.	
<b>5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN</b>							
<b>5.1 Compromiso de la dirección</b>	La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a				x	La alta dirección comunica continuamente sobre la importancia del cumplimiento de requisitos y el control de los mismos, pero este proceso no se realiza a través de un sistema de calidad.	

	toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.						
<b>5.2 Enfoque al cliente</b>	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular				X	La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, determinando así si se está logrando satisfacer o no sus expectativas y necesidades en cuanto a los productos ofrecidos. Esta comunicación se evidencia por medio de un buzón de reclamos y comunicación directa con el cliente.	Buzón de quejas y reclamos
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios				X	La empresa se asegura continuamente de que se esté cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios que se exigen en el desarrollo de su actividad.	Régimen contable, normatividad, tributaria vigente, documentos legales de contratación de personal.
<b>5.3 Política de la calidad</b>	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.	X				No existe declaración documentada de una política de calidad establecida en la empresa.	
	Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes					-	-

interesadas son entendidas y consideradas como punto de

	referencia para formular la política de calidad						
	La política calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.					-	-
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.					-	-
<b>5.4 Planificación</b>	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.	x				Aun no se han creado objetivos de calidad en la organización.	-
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.					-	-
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro					-	-
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos					-	-

	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos.						-	-
	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.						-	-
<b>5.5 Responsabilidad , autoridad y comunicación</b>	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.					x	La alta dirección está comprometida con la comunicación con el personal en cuanto a la retroalimentación continua de responsabilidades y deberes en la organización y el cumplimiento de las mismas.	
	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC,	x						No existe en la organización un comité de calidad.

asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC, y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos

	del cliente.					
	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.					-
	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a dónde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización					-
<b>5.6 Revisión por la dirección</b>	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.	x				La organización no tiene establecido, documentado, implementado, ni mantiene un sistema de gestión de calidad que le permita mejorar continuamente su eficacia, pero se está trabajando en la implementación de este sistema.
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.					-

	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.						-	-
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.						-	-
	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.						-	-

### 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

<b>6.1 Provisión de recursos</b>	La organización asegura que los recursos que son esenciales para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada.					x	La organización no cuenta con un SGC pero la alta dirección conoce de su importancia y por ello se está planificando su implementación destinando recursos que sean necesarios para su desarrollo.	-
----------------------------------	--	--	--	--	--	---	--	---

<b>6.2 Recursos humanos</b>	La organización promueve la participación y el apoyo de las					x	La empresa permite que el personal participe en la implementación de	-
-----------------------------	---	--	--	--	--	---	--	---

	personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.					estrategias que permitan incrementar la eficiencia de la organización.	
	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas				x	El personal que presta los servicios a esta empresa, es competente, en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas	-
<b>6.3 Infraestructura</b>	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.				x	La empresa cuenta con Instalaciones adecuadas, equipos de transporte eficiente y software - hardware actualizado para la prestación del servicio	-
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.				x	El ambiente de trabajo en la organización es adecuado para la correcta prestación del servicio, puesto que además de la comunicación adecuada entre jefe y subordinado se desarrollan actividades de integración que permiten que el personal tenga mejor comunicación entre sí.	
<b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>							



<p><b>7.1 Planificación de la realización del producto</b></p>	<p>La planificación para la realización del producto tiene en cuenta:</p> <p><b>a.</b> La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC</p> <p><b>b.</b> El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto</p> <p><b>c.</b> El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos</p> <p><b>d.</b> La definición de los registros que se deben llevar.</p>					<p>No se ha desarrollado la realización del producto en cuanto al SGC.</p>	-
	<p>La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto.</p>					-	-

<p><b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b></p>	<p>Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.</p>				<p>X</p>	<p>Existe contacto directo con el cliente para determinar el cumplimiento de sus expectativas y necesidades.</p>	<p>-</p>
	<p>Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.</p>				<p>X</p>	<p>La empresa desarrolla un buzón de quejas y reclamos para posteriormente analizar la información recibida y determinar posibles soluciones.</p>	<p>Buzón de quejas y reclamos cliente.</p>
	<p>La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.</p>				<p>X</p>	<p>La empresa tiene comunicación directa con el cliente en cuanto al suministro de información de los productos ofrecidos, trámites requeridos y atención a solicitudes o reclamos.</p>	

<b>7.3 Diseño y desarrollo</b>	La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.				x	La empresa trabaja continuamente en la planificación de procesos en la organización que le permitan incrementar la satisfacción del cliente.	-
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.				x	Se asignan responsables para la planificación de actividades de mejora.	-
	Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de entrada				x	No se han definido requisitos específicos en cuánto a la planificación del diseño.	-
	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.					-	-
	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de					-	-

	manera sistemática y coherente por personal competente y calificado							
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.					-	-	
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.					-	-	
<b>7.4 Compras</b>	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.					x	La empresa se asegura de adquirir mercancía a través de proveedores que aseguran la calidad y la garantía de los productos que se compran para posteriormente comercializarlos.	Formato selección y evaluación de proveedores
	Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.					x	La empresa desarrolla actividades adecuadas de selección y evaluación de proveedores que le permite adquirir mercancía asegurando su calidad.	-

Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC						-	-
Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de revisión y aprobación						-	-
Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.						La empresa realiza revisión y verificación en cuanto a las características definidas inicialmente en la compra de mercancía a proveedores.	
Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.						-	-

<p><b>7.5 Producción y prestación del servicio</b></p>	<p>La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta:</p> <p><b>a.</b> La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran</p> <p><b>b.</b> La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos</p> <p><b>c.</b> Las competencias del personal involucrado en las operaciones.</p> <p><b>d.</b> La disponibilidad del material requerido</p> <p><b>e.</b> La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.</p>					<p>x</p> <p>La empresa determina un control pertinente sobre las actividades que se realizan para la planificación del servicio.</p>	-
	<p>Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.</p>					-	-
	<p>Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.</p>					-	-
	<p>Se han establecido criterios y</p>					-	-

disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.						
Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.					-	-
Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.					-	-
Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por él, son empleados para la planificación o realización del producto.				x	Se han definido responsabilidades del personal al para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente.	-
Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en				x	La empresa tiene establecido un sistema para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de la mercancía ofrecida.	-

	proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.						
	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.						
<b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición</b>	La organización planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos.				x	La organización trabaja continuamente en el establecimiento de directrices de medición que permitan identificar incumplimiento en cuanto a los requerimientos establecidos	-
	La organización ha establecido un sistema de aseguramientos metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuados, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.				x	Se desarrollan actividades de seguimiento en cuanto a la información utilizada para la toma de decisiones.	-
	La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la					-	-



verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación, según se requiera, de los elementos de medición.						
Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.			x		Los directivos crean propias actividades de seguimiento y medición en la organización y no de acuerdo a patrones reconocidos.	-
Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado				x	Se han establecido actividades de evaluación y registros en cuanto al incumplimiento de los requerimientos exigidos en el servicio	-

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA						
<b>8.1 Generalidades</b>	La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia.					-

<b>8.2 Seguimiento y medición</b>	<p>La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.</p>				<p>X</p>	<p>Se saben los niveles de cumplimiento pero no se sabe la percepción del cliente ni su nivel de satisfacción.</p>
	<p>Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.</p>	<p>X</p>				<p>No se realizan auditorías internas de calidad, ni se tiene un procedimiento documentado que defina las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías.</p>
	<p>Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.</p>				<p>--</p>	<p>-</p>
	<p>La dirección de la organización o los responsables de</p>			<p>x</p>	<p>La organización no desarrolla acciones correctivas o</p>	<p>-</p>

cada proceso realizan un

preventivas en cuanto a las no conformidades

seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.					del cliente pero determina un plan de mejora periódico que le permite identificar las fallas y encontrar posibles soluciones ante una determinada situación.	
Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.				x	Se desarrollan mecanismos de seguimiento por parte de la dirección en cuanto al cumplimiento de los objetivos de la organización y las metas planeadas en un inicio.	-
Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera				x	Cuando no se cumple con los requerimientos del servicio establecidos, el tratamiento de las no conformidades detectadas en este se desarrolla a través de actividades de mejora planteadas por el personal de la organización.	-
La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto					-	-

<p><b>8.3 Control del producto no conforme</b></p>	<p>¿Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?</p>	<p>x</p>				<p>No existe un procedimiento efectivo que permita controlar las no conformidades</p>	<p>-</p>
	<p>El tratamiento de las no conformidades incluye la reinspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.</p>			<p>x</p>		<p>El tratamiento de las no conformidades se realiza a través de actividades de mejora que se desarrollan periódicamente y no como acciones correctivas o preventivas.</p>	<p>-</p>
<p><b>8.4 Análisis de datos</b></p>	<p>La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades de los procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de acciones de mejora.</p>					<p>-</p>	<p>-</p>

<b>8.5 Mejora</b>	La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.					-	-
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas					-	-
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas					-	-

