



**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PARA LA EMPRESA BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. CON MIRAS A
LA CERTIFICACIÓN BASADOS EN LA NORMA ISO 9001: 2000.**

Skarling Amira Aguilar Ramos
Luz Daris Díaz Guerrero

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARTAGENA DE INDIAS
2006**



**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PARA LA EMPRESA BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. CON MIRAS A
LA CERTIFICACIÓN BASADOS EN LA NORMA ISO 9001: 2000.**

Skarling Amira Aguilar Ramos

Luz Daris Díaz Guerrero

Proyecto para Trabajo de Grado

DIRECTOR

Jhonny Mendoza Doria

Ing. Industrial

Ing. Mecánico

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CARTAGENA DE INDIAS

2006

Cartagena de Indias, Marzo 27 de 2006

Señores:

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR

COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTO

Facultad de Ingeniería Industrial

Cartagena

Estimados Señores:

La presente es para informar que las estudiantes: Luz Daris Díaz Guerrero y Skarling Amira Aguilar Ramos realizan en esta empresa (BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C.) su Trabajo de Grado titulado: "Diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. Con miras a la certificación basados en la Norma ISO 9001:2000".

Cordialmente,

KATIA BUELVAS COHEN
Subgerente

Cartagena de Indias, Marzo 27 de 2006

Señores:

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR

COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTO

Facultad de Ingeniería Industrial

Cartagena

Respetado Señores:

Nos permitimos presentar a Ustedes nuestro Trabajo de Grado denominado "Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. con mira a la certificación basados en la Norma ISO 9001: 2000". Dicha empresa se encuentra ubicada en el barrio el Bosque diagonal 21 # 45-85, la cual se dedica a la comercialización de productos de seguridad industrial, equipos de oxicorte y mantenimiento y recarga de extintores.

Agradeciendo la atención a la presente.

Skarling Amira Aguilar Ramos
Código: 00-01-027

Luz Daris Díaz Guerrero
Código: 00-01-059

Cartagena de Indias, Marzo 27 de 2006

Señores:

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTO
Facultad de Ingeniería Industrial
Cartagena

Respetado Señores:

Comunico a ustedes que estoy dirigiendo a las estudiantes de la facultad de Ingeniería Industrial Skarling Amira Aguilar Ramos y Luz Daris Díaz Guerrero en su Trabajo de Grado titulada "Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. con mira a la certificación basados en la Norma ISO 9001: 2000", presentada como requisito para optar el título de Ingeniero Industrial.

Agradezco la atención prestada

JHONNY MENDOZA DORIA
Ing. Industrial
Ing. Mecánico

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer a la empresa **BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C.** por su gran colaboración en este proyecto.

Nuestros agradecimientos de manera muy especial a:

Jhonny Mendoza Doria, Ing. Industrial y Mecánico y nuestro asesor.

Katia Buelvas Cohen, Subgerente de **BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C.**

A todo el personal de BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. que brindó su colaboración y apoyo para la ejecución de este proyecto.

Llegó la hora de plasmar en este papel mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que contribuyeron para que este proyecto se hiciera posible.

Gracias a DIOS por la vida y vida en abundancia que me regalado y sobre todo por permitirme que la comparta con toda mi familia y con los seres que mas amo en la vida.

Gracias a mis padres Oswaldo y Maria Luisa por creer siempre en mí y por brindarme su apoyo y confianza.

Gracias a mi Administrador de Empresas Lewis Rafael Aguilar Ramos por quitarme tiempo para guiarme y guiarme por la carrera más larga que es la vida.

Gracias a mi gran fuerza, mi novio Juan Carlos Ebratt ya que gracias a El este proyecto se realizó con mucha paciencia y mucha FE.

Gracias a mi familia; A mis Abuelos Carmocha y Maximiliano por que con sus oraciones se que siempre estoy en su corazón. A mis Tíos Justo y Glenia Ramos por guiarme y orientarme. A mis Primos Jorgly y mi Doc. Maria Carolina por su apoyo incondicional.

Gracias a mi Colega, Compañera y Gran Amiga Luz Dary, por que sin ella y su familia este proyecto no hubiese sido posible.

Gracias a mis amigos (a), al Sr. Jhonny y a todos los que no alcanzo a mencionar que colocaron su granito de arena y confianza en nosotras.

De Todo Corazón Muchas Gracias

Skarlíng Amíra Aguilar Ramos

Gracias

A DIOS por ser la parte espiritual de mi vida.

A mis padres Amaury y Leticia por su apoyo incondicional y por su lucha hombro a hombro conmigo, hasta llegar a la culminación de este logro tan importante como ser Ingeniera industrial.

A Skarlíng muchos éxitos en esta nueva etapa de su vida que cada uno de sus sueños se hagan realidad.

Luz Dary Díaz Guerrero

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	19
1.1 RESEÑA HISTÓRICA -----	19
1.2 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA -----	20
1.3 Objetivo Social-----	20
1.4 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS-----	21
1.5 PROVEEDORES -----	24
1.6 MERCADOS AVANZADOS -----	26
1.7 COMPETIDORES -----	28
1.8 ORGANIZACIÓN-----	29
1.8.1 Misión -----	29
1.8.2 Visión-----	29
1.8.3 Número de Empleados por Distribución de cargos-----	30
1.8.4 Estructura Organizacional -----	32
2. METODOLOGÍA	34
2.1 JUSTIFICACIÓN -----	34
2.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO-----	35
Objetivo General -----	35
Objetivos Específicos -----	35
3. MARCO DE REFERENCIA	38
3.1 MARCO TEÓRICO O ESTADO DEL ARTE -----	38
3.2 Marco Conceptual -----	42

4. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	49
4.1 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO	66
4.1.1 Numeral 4 Sistema de Gestión de la Calidad	66
4.1.1.1 Numeral 4.1 Requisitos Generales	66
4.1.1.2 Numeral 4.2 Requisitos de la documentación	67
4.1.2 Numeral 5 Responsabilidad de la Dirección	67
4.1.2.1 Numeral 5.1 Compromiso de la Dirección	67
4.1.2.2 Numeral 5.2 Enfoque al Cliente	68
4.1.2.3 Numeral 5.3 Política de Calidad	68
4.1.2.4 Numeral 5.4 Planificación	68
4.1.2.5 Numeral 5.4 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	68
4.1.3 Numeral 6 Gestión de los Recursos	69
4.1.3.1 Numeral 6.1 Provisión de Recursos	69
4.1.3.2 Numeral 6.2 Recursos Humanos	69
4.1.3.3 Numeral 6.3 Infraestructura	69
4.1.3.4 Numeral 6.4 Ambiente de Trabajo	70
4.1.4 Numeral 7 Realización del producto	70
4.1.4.1 Numeral 7.1 Planificación del Realización del Producto	70
4.1.4.2 Numeral 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente	70
4.1.4.3 Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo	71
4.1.4.4 Numeral 7.4 Compras	71
4.1.4.5 Numeral 7.5 Producción y Prestación del Servicio	71
4.1.4.6 Numeral 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	71
4.1.5 Numeral 8 Seguimiento y Medición	72
4.1.5.1 Numeral 8.1 Satisfacción del Cliente	72
4.1.5.3 Numeral 8.3 Control del producto no conforme	72
4.1.5.4 Numeral 8.4 Análisis de Datos	72
4.1.5.5 Numeral 8.5 Mejora	73
4.2 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	73
5. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	76
6. DESCRIPCION DE PROCESOS	78
7. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN	80
8. AUDITORÍAS	82
9. INDICADORES DE GESTION	88
10. MEJORA CONTINUA	102
10.1 ACCIONES CORRECTIVAS	102

10.2 ACCIONES PREVENTIVAS	102
10.3 ACCIONES DE MEJORA	103
11. GRADO DE SATISFACCION DE CLIENTES	104
12. RECOMENDACIONES	118
13. CONCLUSION	120
BIBLIOGRAFÍA	122

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Elementos de Protección Personal	21
Cuadro 2. Diagnóstico de la Situación Actual de SINCO	51
Cuadro 3. Plan de Implementación del Sistema de Gestión de calidad	77
Cuadro 4. Programa de Sensibilización	80
Cuadro 5. Programa de Auditorías Internas de Calidad	83
Cuadro 6. Acciones Correctivas Auditorías Internas	86
Cuadro 7. Indicadores de Gestión	89
Cuadro 8. Plan de Mejoramiento	119

LISTA DE FIGURA

	Pág.
Figura 1. Organigrama BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. en C.	33
Figura 2. Representación Gráfica del Resultado del Diagnóstico	74
Figura 3. Cartera y Tesorería	97
Figura 4. Facturación	98
Figura 5. Facturación de Contado	99
Figura 6. Reclamos	100
Figura 7. Información suministrada	105
Figura 8. Calidad de los productos	106
Figura 9. Acceso telefónico u otro medio	107
Figura 10. Recepción Seguimiento de pedido	108
Figura 11. Cumplimiento y Tiempo de entrega	109
Figura 12. Cumplimientos de cantidades pactadas	110
Figura 13. Conocimiento Teórico-Practico	111
Figura 14. Frecuencia de visitas	112
Figura 15. Condiciones crediticias	113
Figura 16. Competitividad en los precios	114
Figura 17. Exactitud en la factura	115
Figura 18. Servicios Post-Ventas	116
Figura 19. Atención y Reclamo	117

LISTA DE ANEXO

- Anexo A. Presentación de la Empresa
- Anexo B. Manual de Calidad
- Anexo C. Manual de Procedimiento
- Anexo D. Guía de Visitas y Entrevistas
- Anexo E. Encuesta de Clima Organizacional
- Anexo F. Evaluación de Auditores Internos de Calidad
- Anexo G. Acciones Correctivas
- Anexo H. Acciones Preventivas
- Anexo I. Acciones de Mejora
- Anexo J. Encuesta de Satisfacción de clientes
- Anexo K. Matriz de Requisitos de Competencia
- Anexo L. Reporte de Auditorías

RESUMEN

TITULO: Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. con miras a la certificación basados en la Norma ISO 9001: 2000.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACION: Diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad para la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. mediante la estandarización de los procesos que permita la recolección de información y con ella la elaboración de la documentación requerida por la Norma ISO 9001:2000, con el objeto de que la empresa optimice la prestación de sus servicios, mejore la eficacia de sus procesos, se consolide en el mercado y en un futuro obtenga la certificación.

La metodología utilizada en el desarrollo del proyecto es de tipo explorativa, descriptivo y experimental, con la que se busco determinar la calidad de los productos y servicios, los cambios organizacionales necesarios para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

Para el desarrollo y puesta en marcha de este proyecto se tuvieron en cuenta las siguientes etapas:

- ✓ Valorar y evaluar la situación actual de la empresa mediante la elaboración del diagnóstico inicial teniendo en cuenta los lineamientos de la Norma ISO 9001:2000.

- ✓ El diseño y documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2000, como lo son: procesos, manual de

calidad, matriz requisitos de competencia, políticas y objetivos de calidad, entre otros.

- ✓ Sensibilizar y capacitar al personal de la empresa sobre la importancia y las ventajas que tiene la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

- ✓ Verificar el avance y el cumplimiento del sistema de gestión de calidad a través de las Auditorías internas y con base a los resultados obtenidos determinar el plan de implementación a seguir.

- ✓ Medición y seguimiento de los procesos por medio de indicadores de gestión.

- ✓ Medición de la satisfacción del cliente a través de encuesta para garantizar la mejora continua de los servicios que se ofrecen.

En conclusión se buscó implementar las mejoras necesarias exigidas por los requisitos de la Norma ISO 9001 y por los clientes de la empresa, que permitan eliminar las falencias existentes y dejar como resultado la certificación de la empresa.

INTRODUCCION

Para competir hoy en el mercado mundial y en el mercado a la vuelta de la esquina, las grandes, medianas y pequeñas empresas deben ofrecer productos y servicios de calidad internacional, especialmente ahora que la globalización ha permitido que el consumidor compruebe que por el mismo precio puede obtener los productos que siempre quiso con la calidad que siempre exigió.

Todo negocio debe incorporar las exigencias de calidad del consumidor y de la industria, desde el día uno; ya que no se puede concebir salir al mercado primero y después ver como certificar la calidad de su bien o servicio.

A los colombianos les llegó la hora de comenzar a tener en cuenta y dar mas valor a la calidad, ya que las empresas que no trabajen con calidad desde el inicio de sus procesos, no podrán permanecer en el mercado y mucho menos aumentar la competitividad y productividad de la empresa con respecto a las organizaciones que manejen esta filosofía.

Cuando las empresas deciden certificar un sistema de calidad lo deben hacer motivado primero por exigencia de sus clientes, segundo como una herramienta de competitividad y tercero para verse en la necesidad de implementar y mantener su sistema de calidad.

Implementar un sistema de calidad según las Normas ISO 9000 trae aparejados muchos beneficios como por ejemplo:

- ✓ Conduce a construir y desarrollar la calidad dentro del producto y del servicio.

- ✓ Evitar costosas inspecciones posteriores a la producción.
- ✓ Genera una fuente de confianza del cliente hacia la empresa.
- ✓ Da acceso al mercado.
- ✓ Reduce los costos operativos.
- ✓ Ofrece ventajas competitivas.
- ✓ Reduce el número de Auditorías por parte de los clientes, entre otras.

Cada vez mas, los clientes están aceptando como garantía la certificación del sistema de calidad de los proveedores, realizadas por un organismo acreditado con base a la norma ISO 9000.

En el momento en que BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. decide certificarse bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2000, lo hace en aras de contar con un sistema que le permita mejorar continuamente, aumentar la satisfacción de sus clientes, cumplir con las exigencias del mercado, estandarizar sus procesos y establecer un punto diferenciador entre la competencia y la empresa.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

SINCO, inició actividades hacia el año de 1982, bajo el nombre de SOLDAR LTDA, como una sociedad entre los señores Luís Buelvas Torres y Néstor Flores Fonseca; quien años mas tarde se retiró de la empresa dejando todo en responsabilidad del señor Luís Buelvas Torres. En sus inicios ofrecía los servicios de recarga y mantenimiento de extintores y la venta de soldadura y gases.

En ese momento SOLDAR LTDA, se encontraba localizada a unos cuantos metros de su sede actual, pero en un lote de difícil acceso. Con el pasar del tiempo la demanda de la empresa se incrementó y hubo entonces la necesidad de tener un local más amplio y de fácil acceso para sus clientes.

El 20 de Abril del año 2004 la empresa deja de ser SOLDAR LTDA y cambia su razón social a BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C., dejando como resultado la ampliación de su portafolio de servicios.

En la actualidad la empresa se encuentra ubicada en el barrio El Bosque de la ciudad de Cartagena, consolidada como una empresa prestadora de servicio y comercializadora de productos para la seguridad industrial y además comprometida con su grupo de colaboradores.

1.2 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. se encuentra ubicada en la ciudad de Cartagena, en el barrio El Bosque Dg. 21 No 45-85 carrera principal.

En la cámara de comercio expedida el 20 de Abril del año 2004 la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. quedo registrada con Nit número 806.016.067-7.

La empresa tiene como objetivo las siguientes actividades:

- ✓ Mantenimiento y Recarga de Extintores
- ✓ Comercialización de Equipos de Seguridad Industrial
- ✓ Reparación de Equipos de Oxicorte y mangueras

1.3 Objetivo Social

El objetivo de esta empresa es comercializar elementos de protección personal (EPP) a las pequeñas, medianas y grandes empresa, ofreciéndoles todos los elementos de seguridad industrial que les brinde confianza a la hora de realizar actividades de alto riesgo; donde estos elementos deben ser suministrados teniendo en cuenta los requisitos específicos de cada uno de los puestos de trabajo, además, es necesario capacitar en su manejo, cuidado y mantenimiento, así como realizar actividades de seguimiento.

BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. es una empresa prestadora del servicio de mantenimiento y recarga de extintores, venta de productos para la seguridad industrial, reparación de equipos de oxicorte y mangueras contra incendios. Los elementos de protección personal deben ser escogidos de acuerdo con las referencias específicas y con los más altos estándares de calidad que les permita desempeñar las tareas de una manera más segura.

1.4 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Esta empresa tiene en su haber el servicio de mantenimiento y recarga de extintores, venta de productos para la seguridad industrial, reparación de equipos de oxicorte y mangueras contra incendios.

A continuación se presenta una lista de los elementos de protección personal (EPP), que distribuye la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. los riesgos y requisitos que contribuyen cada uno de estos elementos.

Cuadro 1. Elementos de Protección Personal (EPP)

EPP	RIESGOS A CUBRIR	REQUISITOS MÍNIMOS
Ropa de trabajo	Proyección de partículas, salpicaduras, contacto con sustancias o materiales calientes, condiciones ambientales de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser de tela flexible, que permita una fácil limpieza y desinfección y adecuada a las condiciones del puesto de trabajo. • Ajustar bien al cuerpo del trabajador, sin perjuicio de su comodidad y facilidad de movimientos. • Siempre que las circunstancias lo permitan, las mangas deben ser cortas y cuando sean largas y ajustar adecuadamente. • Eliminar o reducir en lo posible, elementos adicionales como bolsillos, bocamangas, botones, partes vueltas hacia arriba, cordones y otros, por razones higiénicas y para evitar enganches. • No usar elementos que puedan originar un riesgo adicional de accidente como ser: corbatas, bufandas, tirantes, pulseras, cadenas, collares, anillos y otros. • En casos especiales debe ser de tela impermeable, incombustible, de abrigo resistente a sustancias agresivas, y siempre que sea necesario, se dotar al trabajador de delantales, mandiles, petos, chalecos, fajas, cinturones anchos y otros elementos que puedan ser necesarios.
Protección craneana: casco, capuchones, etc.	Caída de objetos, golpes con objetos, contacto eléctrico, salpicaduras.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser fabricados con material resistente a los riesgos inherentes a la tarea, incombustibles o de combustión muy lenta. • Proteger al trabajador de las radiaciones térmicas y descargas eléctricas.
Protección	Proyección de	<ul style="list-style-type: none"> • Tener armaduras livianas, indeformables

<p>ocular: antiparras, anteojos, máscara facial, etc.</p>	<p>partículas, vapores (ácidos, alcalinos, orgánicos, etc), salpicaduras (químicas, de metales fundidos, etc), radiaciones (infrarrojas, ultravioletas, etc).</p>	<p>al calor, inflamables, cómodas, de diseño anatómico y de probada resistencia y eficacia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se trabaje con vapores, gases o aerosoles, deben ser completamente cerradas y bien ajustadas al rostro, con materiales de bordes elásticos. • En los casos de partículas gruesas deben ser como las anteriores, permitiendo la ventilación indirecta • En los demás casos en que sea necesario, deben ser con monturas de tipo normal y con protecciones laterales, que puedan ser perforadas para una mejor ventilación. • Cuando no exista peligro de impacto por partículas duras, pueden utilizarse anteojos protectores de tipo panorámico con armazones y visores adecuados. • Deben ser de fácil limpieza y reducir lo menos posible el campo visual. • Las pantallas y visores deben libres de estrías, ralladuras, ondulaciones u otros defectos y ser de tamaño adecuado al riesgo. • Se deben conservar siempre limpios y guardarlos protegiéndolos contra el roce. • Las lentes para anteojos de protección deben ser resistentes al riesgo, transparentes, óptimamente neutras, libres de burbujas, ondulaciones u otros defectos y las incoloras transmitirán no menos del 89% de las radiaciones incidentes. • Si el trabajador necesita cristales correctores, se le deben proporcionar anteojos protectores con la adecuada graduación óptica u otros que puedan ser superpuestos a los graduados del propio interesado.
<p>Protección auditiva: insertores, auriculares, etc</p>	<p>Niveles sonoros superiores a los 90 db(A).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se deben conservar limpios. • Contar con un lugar determinado para guardarlos cuando no sean utilizados.
<p>Protección de los pies: zapatos, botas, etc.</p>	<p>Golpes y/o caída de objetos, penetración de objetos, resbalones, contacto eléctrico, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando exista riesgo capaz de determinar traumatismos directos en los pies, deben llevar puntera con refuerzos de acero. • Si el riesgo es determinado por productos

		<p>químicos o líquidos corrosivos, el calzado debe ser confeccionado con elementos adecuados, especialmente la suela.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se efectúen tareas de manipulación de metales fundidos, se debe proporcionar un calzado que aislante.
Protección de manos: guantes, manoplas, dedil, etc.	Salpicaduras (químicas, de material fundido, etc), cortes con objetos y/ materiales, contacto eléctrico, contacto con superficies o materiales calientes, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con el material adecuado para el riesgo al que se va a exponer. • Utilizar guante de la medida adecuada. • Los guantes deben permitir una movilidad adecuada.
Protección respiratoria: barbijos, semimáscaras, máscaras, equipos autónomos, etc)	Inhalación de polvos, vapores, humos, gaseo o nieblas que pueda provocar intoxicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser del tipo apropiado al riesgo. • Ajustar completamente para evitar filtraciones. • Controlar su conservación y funcionamiento con la necesaria frecuencia y como mínimo una vez al mes. • Limpiar y desinfectar después de su empleo, almacenarlos en compartimentos amplios y secos. • Las partes en contacto con la piel deben ser de goma especialmente tratada o de material similar, para evitar la irritación de la epidermis. • Los filtros mecánicos deben cambiarse siempre que su uso dificulte la respiración. • Los filtros químicos deben ser reemplazados después de cada uso y si no se llegaron a usar, a intervalos que no excedan de un año.
Protección de caídas desde alturas (arnés, cinturón de seguridad, etc)	Caída desde altura	<ul style="list-style-type: none"> • Deben contar con anillas por donde pase la cuerda salvavidas, las que no pueden estar sujetas por medio de remaches. • Los cinturones de seguridad se deben revisar siempre antes de su uso, desechando los que presenten cortes, grietas o demás modificaciones que comprometan su resistencia. • No se puede utilizar cables metálicos para las cuerdas salvavidas. • Se debe verificar cuidadosamente el sistema de anclaje y su resistencia y la longitud de las cuerdas salvavidas ser lo más corta posible, de acuerdo a las tareas a realizar.

1.5 PROVEEDORES

Entre las principales características que se deben observar y detectar en la compra de insumos y elementos de seguridad industrial se destacan los siguientes:

- ✓ **Calidad de un producto o servicio:** Es la percepción que el cliente tiene del mismo o el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades implícitas o establecidas.
- ✓ **Cantidad:** El número de producto o servicio en unidades que es requerido por un cliente en un determinado momento.
- ✓ **Precio:** Es el valor monetario convenido entre el vendedor y el comprador en un intercambio de venta con base a la competencia y/o estrategia en donde una compañía establece sus precios basándose en lo que los competidores están cobrando por sus productos o servicios.
- ✓ **Tiempo:** Es el intervalo entre el momento en que se solicita la mercancía hasta que llega a su destinatario.

Para obtener una buena prestación del servicio es indispensable la buena negociación con los proveedores, quienes son los encargados de abastecer a las empresas de los insumos necesarios para su producción. Teniendo en cuenta esto, es necesario conocer los aspectos para la buena selección de los proveedores:

- ✓ **Confiabilidad²:** Es la probabilidad de que un equipo o sistema no falle en su desempeño durante un tiempo determinado y bajo unas condiciones dadas.
- ✓ **Descuento:** Evaluar los descuentos que ofrecen en las órdenes de grandes pedidos
- ✓ **Servicio:** Capacidad del proveedor de proporcionar de manera adicional a la entrega del servicio, atención personalizada, descuentos, ganancias, mantenimiento de precios estables.

Para una empresa de seguridad industrial un proveedor es quien le suministra todos los elementos necesarios que conforman su proceso productivo, como lo son: anteojos, cascos, guantes, botas, ropa de trabajo entre otros; e insumos para el mantenimiento y recarga de extintores y reparación de equipos de oxicorte. Los proveedores con que cuenta la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. son los siguientes:

ARTICULOS A DISTRIBUIR	PROVEEDORES
Artículos de Seguridad Industrial	Arseg S.A
Pinturas	Almacén la casa de las pinturas
Botas	Alpaca Ltda.
Avisos	Acricom Ltda.
Gases	Criotas
Conos	Conos viales Ltda.
Chalecos en malla	Bogota de Impermeables Ltda.
Impermeable	C.I .D & R Intertrading Ltda.
Cinturones ergonómicos	C.I. Prodesophanton Ltda.

² Las definiciones de las características de los proveedores fueron tomadas de la Tesis, Análisis de la Viabilidad para la construcción de una empresa. Arellano del Río, Leydis, Universidad de San Buenaventura

Soldaduras	Cobres y bronce
Polvo químico	Combatex
Guantes y mascarillas	Guantes y Mascarillas
Guantes	Expoguantes
Guantes	Guantes Valle
Botas	C.I Modapiel

1.6 MERCADOS AVANZADOS

Con el pasar del tiempo las empresas han implementado métodos cuantitativos y cualitativos que les permita crecer y contribuir al desarrollo sostenible de cada una de las empresas a las cuales le suministra elementos de protección personal; además los avances tecnológicos, la optimización de los recursos y la obtención de los mas altos estándares de calidad han contribuido a que BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. haya incrementado su mercado a empresas de todo tipo como lo son: empresas del sector de la salud, sector industrial, sector residencial, sector del transporte y el sector de la construcción entre otros; brindándoles productos certificados e insumos de la mas alta calidad.

Sector de la Salud

CLIENTES	UBICACIÓN
Clínica Blas de Iezo	Bosque Trv. 54 # 47-57
Clínica Colsanitas	Bocagrande Calle 8 # 3-45
Clínica General del Norte	Manga Av. Alfonso Araujo Calle 28
Hospital de Bocagrande	Castillo grande Calle 5 Cra. 6
Hospital Naval de Cartagena	Bocagrande

Sector de Mamonal

CLIENTES	UBICACIÓN
Ajover S.A.	Mamonal Km 1 L –28
Astivik	Vía Mamonal Km. 3
Océanos S.A.	Vía Mamonal Km. 1
Malteria Tropical S.A.	Zona Industrial de Mamonal
Singenta	Vía a Mamonal

Sector Residencial

CLIENTES	UBICACIÓN
Edificio Alicante 1	Manga Av. Jiménez Calle 26 # 19-37
Edificio Alcázar	Castillo grande Calle 6 # 10-38
Edificio Laguito	Laguito Cra. 1 # 1ª-21
Edificio el Velero	Crespo quinta Av. # 67-135
Edificio Antilla	Bocagrande Av. San Martín

Sector del Transporte

CLIENTES	UBICACIÓN
Transporte del Mar S.A.	Centro Ed. Banco del Estado Piso 801
Transporte Rápido Ochoa S.A.	Bosque
Transporte la Estrella	Bosque Trv. 47 # 21-71
Transporte Ligracor	Zona Franca de Mamonal
Transporte Sánchez Polo S.A.	Bosque Av. Principal Dg. 25 # 49-70

Sector Constructor

CLIENTES	UBICACIÓN
Construcciones Compresores	Bella Vista Calle 6 # 56B-57
Construcciones Marfil S.A.	Barranquilla Cra. 58 # 7 ^a -17
Construcciones Ypacarai	Centro Ed. Banco Popular 10-04
Construcciones y Diseño C.D.	Crespo Calle 63 # 2-139
Construcciones Asociados y Viza	Bocagrande CR 5 # 6-102

1.7 COMPETIDORES

BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. en la actualidad es una empresa que ofrece a sus clientes el portafolio de servicios más completo en el mercado, ya que sus competidores directos se dedican individualmente a la recarga de extintores y a la venta y reparación de equipos de oxicorte, entre otros; entre ellos encontramos:

COMPETIDORES	DIRECCION
Central de Soldadura y Protección Industrial	Bosque Trv. 54 22-89 Av. Principal
Solseg de Bolívar S.A.	Av. Pedro de Heredia Los Ejecutivos CII. 31 62-10
ABC Seguridad Industrial	Bosque Trv. 54 21 C-51
Comercializadora la Luz	Manga Av. 4 21-A80
SP&S Seguridad Protección & Soldadura	Bosque Trv. 54 21B-91 Lt.1

1.8 ORGANIZACIÓN

1.8.1 Misión

SINCO S. en C.

Somos una empresa pionera en el servicio de mantenimiento y recarga de extintores de incendio, venta de productos para la seguridad industrial, reparación de equipos de oxicorte y mangueras contra incendio; instalación y mantenimiento de equipos fijos contra incendio; conformada por un personal altamente capacitado y competente, comprometido en cumplir los requerimientos de nuestros clientes, mejorando su ambiente laboral, para así obtener su total satisfacción; para ello, contamos con los equipos y herramientas adecuadas, un taller certificado y proveedores que nos suministran productos certificados e insumos de la mas alta calidad; generando beneficios económicos y sociales a nuestros colaboradores y directivos.

1.8.2 Visión

SINCO para el 2008.

Ser reconocidos como empresa líder en la prestación de servicios de mantenimiento y recarga de extintores, venta de productos para la seguridad industrial, reparación de equipos de oxicorte y mangueras contra incendios; instalación y mantenimiento de equipos fijos contra incendios en toda la costa norte Colombiana; contando con procesos eficientes y eficaces en continua mejora, certificados bajo la norma NTC ISO 9000:2000, convirtiéndonos en importadores directos de productos y equipos, para alcanzar una mayor competitividad y satisfacción de las necesidades de nuestros clientes en menores tiempos, con un recurso humano más competente comprometido en alcanzar los objetivos de la organización.

Brindarles a nuestros clientes el servicio de capacitación e implementación de programas de gestión en salud ocupacional y seguridad industrial.

1.8.3 Número de empleados por distribución de cargos

Cargos Gerenciales

Cargo	Número de empleados
Gerente General	1
Subgerente	1
Total	2

Cargos administrativos

Cargo	Número de empleados
Director administrativo	1
Coordinador de Compras	1
Jefe de Taller	1
Coordinador de Calidad	1
Coordinado de Cartera-Tesorería	1
Jefe de bodega	1
Almacenista	1
Técnico de Taller	1
Auxiliar de Taller	1
Mensajero	1

Recepcionista	1
Oficios varios	1
Total	12

Cargos Comerciales

Cargo	Número de empleados
Director Comercial	1
Coordinador Comercial Interno	1
Asesor Comercial Externo	4
Auxiliar de Facturación	1
Conductor	1
Total	8

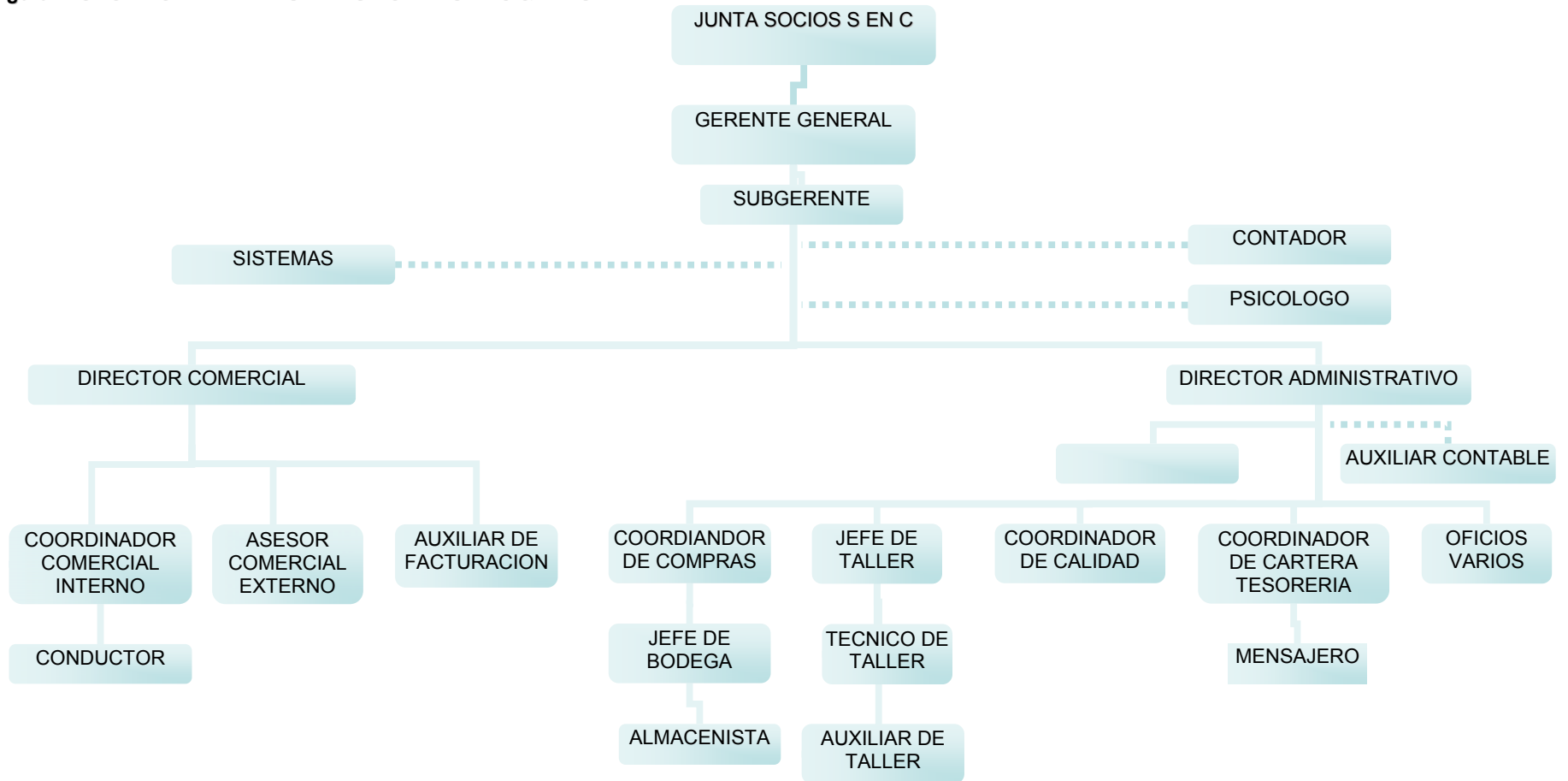
Out-sourcing

Cargo	Número de empleados
Sistema	1
Contador	1
Auxiliar Contable	1
Psicólogo	1
Total	4

1.8.4 Estructura Organizacional

A continuación se visualiza el Organigrama de la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. donde se observa la jerarquización de cada uno de los cargos existentes. Las líneas que se encuentran punteadas son los cargos de Outsourcing que la empresa contrata según su requerimiento.

Figura 1. ORGANIGRAMA DE BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C.



2. METODOLOGÍA

2.1 JUSTIFICACIÓN

El mundo de hoy le exige a las empresas ofrecer a sus clientes productos y servicios con calidad, es por ello que las organizaciones desde hace algún tiempo han dejado atrás la idea de que lo único importante es producir en grandes cantidades los bienes o prestar un servicio al mayor número de personas posibles sin tener en cuenta la calidad del producto o del servicio; y han comenzado a implementar Sistemas de Gestión de Calidad esperando tener un mejoramiento de la calidad y de esta manera obtener la confianza de sus clientes y sobre todo satisfacer sus necesidades con la calidad, costos y tiempos exigidos por ellos.

Actualmente las empresas con el objeto de dar estabilidad a la economía mundial, ahorrar gastos, evitar el desempleo y asegurar el funcionamiento rentable han unificado las normas de comercialización y producción, las que han obligado a los clientes y proveedores a mantener una estrecha relación y además a que cada una de las áreas de la organizaciones interactúen entre si en el momento de tomar decisiones que afecten el presente y futuro de estas.

Con el diseño e implementar del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. se espera detectar y destacar los beneficios que esta deje a la empresa. Entre los beneficios más visibles tenemos las mejoras en el desempeño de la empresa, el poder alcanzar los objetivos y metas que se tracen, el cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes, la permanencia y apertura de nuevos mercados potenciales y sobre todo la organización que puede obtener la empresa.

Es importante anotar que un Sistema de Gestión de Calidad puede contribuir al mejoramiento de los procesos internos de la empresa y puede ser utilizado como herramienta promocional ante clientes, pero no es garantía de solución ni fórmula mágica para hacer empresas de éxito. Es necesario que las directivas, lideren este proceso como herramientas de gestión y el resto de la organización conozca y ponga en práctica los lineamientos y políticas adoptados.

2.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo General

Diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad para la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. mediante la estandarización de los procesos que nos permitan la recolección de información y con ella la elaboración de la documentación requerida por la Norma ISO 9001:2000, con el objeto que la empresa optimice en la prestación de sus servicios, mejore la eficacia de sus procesos, se consolide en el mercado y en un futuro obtenga la certificación.

Objetivos Específicos

- ✓ Elaborar un diagnóstico que nos permita conocer la situación actual de la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. dándonos como resultado los requisitos exigidos por la Norma para así llevar a cabo su diseño e implementación.

- ✓ Analizar cada uno de los procesos con que cuenta la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. para así tomar decisiones que permitan enfatizar

en el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo lineamientos ISO 9001:2000.

- ✓ Diseñar un manual de calidad o de mejoramiento continuo, que permita conocer la base estructural de la empresa, como sus Políticas, Visión, Misión y Objetivos de Calidad como sostenimiento de las mejoras continuas que se realizarán a futuro.
- ✓ Identificar los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. para ser sometidos a evaluaciones pertinentes, teniendo en cuenta los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, con el fin de que dichos procedimientos puedan ser establecidos por la empresa.
- ✓ Diseñar indicadores de gestión que permita a la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. llevar un control de medición y seguimiento de sus procesos, basados en datos históricos que certifiquen la veracidad de los mismos y así poder medir la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Realizar capacitaciones al personal de la empresa con el fin de sensibilizarlos sobre las repercusiones que tendrá la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2000 en la empresa.
- ✓ Implementar Auditorías internas a los procedimientos con que cuenta la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. con objeto de verificar que estos se estén cumpliendo según lo planificado.
- ✓ Estructurar un plan de acción ajustados a los principios establecidos en la Norma ISO 9001:2000 que nos permita establecer los parámetros que debe seguir

la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. para tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora en sus procesos.

✓ Implementar un formato de encuesta que facilite el seguimiento al cumplimiento de los requisitos del cliente, para garantizar la mejora continua de los servicios que esta ofrece.

3. MARCO DE REFERENCIA

3.1 MARCO TEÓRICO O ESTADO DEL ARTE

Nuestro entorno cada vez mas globalizado continua demandando cambios; La velocidad exponencial con que nacen, compiten y mueren nuestras ideas nos lleva a plantearnos la necesidad de gestionar en las empresas de forma muy distinta a como históricamente lo hacíamos hace muy poco tiempo. Por consecuencia de lo anterior es que se reconoce la necesidad de lograr que el personal que esta conformado en las empresas, acepte invertir todo su talento con un alto nivel de participación, teniendo en cuenta los cambios y la alta competitividad en los mercados; dando como resultado el surgimiento de una serie de modelos de gestión que reconocen el valor del conocimiento y pretenden promoverlo, estructurarlo y hacerlo valido para las empresas y la sociedad.

En la actualidad todos coinciden en la necesidad de mejorar la calidad de los productos y servicios para poder ser competitivos en un mercado mundial cada vez más globalizado. Todos reconocen así mismo que uno de los instrumentos necesarios para lograrlo es la gestión eficaz de la calidad. La calidad es una responsabilidad empresarial y social que implica cumplir siempre con los requisitos del cliente.

El modelo propuesto en la norma ISO 9001 en su versión del año 2000, es sin lugar a dudas, una evolución natural de las demandas de las empresas públicas y privadas para contar con herramientas de gestión más sólidas y efectivas que les permita consolidarse en el mercado global y capitalizar sus esfuerzos.

¿Qué es una norma?

Las normas son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir. Una norma es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a nivel internacional. La normalización de los productos es de mucha importancia, ya que su finalidad principal es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costes y efectividad.

¿Qué es la Norma ISO?

Es la denominación con la que se conoce a la Organización Internacional de Normalización (Internacional Organización for Standardization), que se dedica a promover la estandarización mediante la aplicación de normativas en todas las organizaciones para hacer posible el intercambio internacional de bienes y servicios.

¿En qué consiste la normativa ISO 9001:2000?

La Norma ISO 9001 se aplica cuando el objetivo es lograr de forma coherente la satisfacción del cliente con productos y servicios.

La normativa ISO 9001 es de aplicación en aquellas compañías que diseñan, fabrican y dan servicios sobre sus productos. La normativa consta de una serie de cláusulas, cada una de las cuales establecen los requisitos para las diferentes áreas del sistema de gestión de la calidad de la empresa. Se trata de principios básicos en la gestión de la calidad encaminados a la mejora del funcionamiento de una organización, aplicables sobre los aspectos organizativos de una empresa, en la búsqueda de la mejora de los productos y servicios para obtener como objetivo final la satisfacción del cliente.

¿Qué es el Certificado de Calidad en ISO 9001:2000?

Son otorgados por las denominadas entidades certificadoras que pueden ser entidades nacionales o extranjeras, que realizan una evaluación exhaustiva de los procesos de las empresas que pretenden obtener el certificado de calidad.

Las entidades que voluntariamente buscan conseguir la certificación deben asegurar que han implementado en sus procesos un sistema de gestión de la calidad.

Para obtener la certificación se realiza una serie de evaluaciones a la empresa interesada, tales como Auditorías de diagnóstico, revisión del sistema por la dirección, evaluación de documentación, entre otras.

El Certificado de Calidad en ISO 9001:2000 es una certificación que facilitan las entidades certificadoras como comprobante del cumplimiento de todos los requisitos integrados en dicha norma.

¿En qué beneficia la norma ISO 9001: 2000 a los clientes?

Disponer de esta acreditación realmente está indicando el compromiso de las empresas para con sus clientes, dado que es un reconocimiento de que estamos interesados en la aceptación y resultado de nuestro trabajo y en el grado de satisfacción que éste genera en nuestros clientes; con el fin de que los clientes y proveedores formen parte integral de los procesos de mejora de nuestros productos y servicios como parte fundamental en la mejora continuada de nuestras gestiones.

Saber que las empresas cumplen la Norma ISO 9001 ofrece garantía de calidad en nuestros productos y servicios y la seguridad que nuestros clientes necesitan en la búsqueda de su satisfacción.

Planeamiento Estratégico (de la calidad)

El plan estratégico se establece sobre la forma cómo la empresa desarrolla sus estrategias críticas y los planes de acción que apoyan a dichas estrategias, así como la implementación de dichos planes y el control de su desarrollo y resultados.

Por una parte se considera el conocimiento del mercado la forma como la empresa determina sus requerimientos a largo plazo, expectativas y preferencias de los clientes actuales o potenciales, teniendo en cuenta la forma como la compañía usa la información para comprender y anticipar las necesidades y desarrollar oportunidades de negocio.

El enfoque del recurso humano es un aspecto muy importante dentro de la metodología de evaluación ya que se basa en los sistemas de trabajo como lo son: la comunicación, cooperación, conocimiento, la responsabilidad, el reconocimiento y compensación a los trabajadores, la educación, el entrenamiento y desarrollo del personal; dándoles como resultados la satisfacción de los clientes, el bienestar y desarrollo del personal.

El plan estratégico tiene como objetivo direccionar estratégicamente el Sistema de Mejora Continua de la Calidad de la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C., para que sea acorde con las necesidades y expectativas de sus clientes aplicado a todo el sistema de Mejora Continua de la empresa.

3.2 Marco Conceptual ²

- ✓ **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ✓ **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- ✓ **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización. Se quiere dar a entender, según sea apropiado, cualquiera de las siguientes interpretaciones:
 - Alto ejecutivo
 - Director de gestión
 - Jefe
 - Junta directiva
 - Directores ejecutivos
 - Socios de dirección
 - Propietarios exclusivos
- ✓ **Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- ✓ **Auditado:** organización que es auditada.
- ✓ **Auditor:** persona con la competencia para llevar a cabo una Auditoría.

² Las definiciones referentes a calidad fueron tomadas de la NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTC ISO 9000:2000 Santa Fe de Bogota. Icontec 2000

- ✓ **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la Auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- ✓ **Calidad:** Es una estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de los clientes, empleados, accionistas y de la sociedad en general. La calidad solo afecta al fabricante, que es quien dictamina las especificaciones de fabricación.
- ✓ **Capacidad:** aptitud de una organización, sistemas o procesos para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.
- ✓ **Característica:** rango diferenciador las características pueden ser inherentes o asignadas y cuantitativa o cualitativa.
- ✓ **Características de calidad:** característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito.
- ✓ **Cliente:** organización o persona que recibe un producto, estos pueden ser interno o externo a la organización.
- ✓ **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- ✓ **Control de la Calidad:** Conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.

- ✓ **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- ✓ **Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- ✓ **Documento:** información y su medio de soporte.
- ✓ **Eficacia:** extensión en la que se realiza las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
- ✓ **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- ✓ **Especificación:** documento que establece requisitos.
- ✓ **Estructura de la organización:** disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- ✓ **Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- ✓ **Gestión de la Calidad:** Es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad.
- ✓ **Gestión por proceso:** es un sistema de gestión que facilita la eficacia y la eficiencia de las interacciones en la cadena de valor, orientada hacia

el mercado y el cliente buscando generar un valor agrado superior para el cliente.

- ✓ **Indicadores:** conjunto de variables cuantitativas o cualitativas que se va a medir o monitorear.
- ✓ **Índices:** es la relación de las variables cuantitativas entre las metas planeadas, los objetivos los estándares relacionados con los indicadores y los resultados logrados.
- ✓ **Manual de la calidad:** documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- ✓ **Medir:** es determinar una cantidad comparándola con otra.
- ✓ **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. Este término se emplea para indicar que se debería mejorar de su sistema de gestión de la calidad SGC donde encuentre oportunidad, exista justificación y se cuente con los recursos necesarios para dicha mejora. Esto no significa que usted debería mejorar simplemente por mejorar.
- ✓ **Mejora de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- ✓ **No conformidad:** incumplimiento de un requisito específico. Puede ser un incumplimiento del cliente, un problema con un producto y o servicio, una deficiencia en el Sistema de gestión de la Calidad o cualquier situación donde lo sucedido no era lo requerido o esperado.

- ✓ **Objetivo de calidad:** Hasta ahora la forma de mejorar la calidad venía determinado por el cumplimiento de determinadas características en el producto. La tecnología y conocimientos y descubrimientos de las técnicas de producción, hacen que los productos se acerquen cada vez mas a las características ideales, y la reducción de costes hace a todos los productos igual de competitivos.
- ✓ **Organización:** conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- ✓ **Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- ✓ **Plan de la calidad:** documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien deba aplicarlos y cuando deban aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- ✓ **Política de la Calidad:** es establecer la orientación de sus actividades a realizar un trabajo bien a la primera vez, dentro de un ambiente laboral comprometido con la calidad y ejecutando tareas planificadas y en equipo, para así satisfacer los requerimientos de los clientes.
- ✓ **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- ✓ **Proceso:** Una actividad u operación que recibe entradas y las convierte en salidas puede ser considerado proceso, casi todas las actividades y operaciones relacionadas con un servicio o producto. En una

organización existen diferentes procesos conectados entre sí, a menudo la salida de un proceso puede ser la entrada de otro. La identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos desarrollados en una organización, y particularmente la interacción entre tales procesos, puede ser referida como "la aproximación del proceso" a la gestión o gestión de los procesos.

✓ **Producto:** resultado de un proceso. Existen cuatro categorías genéricas de producto:

- Servicios
- Software
- Hardware
- Materiales procesados

La mayoría de los productos contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto. La denominación del producto en cada caso como servicio, software, hardware o materiales procesados depende del elemento dominante.

✓ **Programa de la Auditoría:** conjunto de una o más Auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

✓ **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto.

✓ **Registro:** documentos que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas.

- ✓ **Requisitos:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ✓ **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- ✓ **Sistema:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí.
- ✓ **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** se basa en los principios de aproximación al proceso y la orientación al cliente; La adopción de dichos principios debería facilitar clientes con un nivel de confianza más alto que el producto (incluyendo servicio) satisfaciendo así los requisitos e incrementando su grado de satisfacción.
- ✓ **Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia la aplicación o la localización de todo aquello que esta bajo consideración.

4. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Cuando las empresas toman la decisión de implementar un Sistema de Gestión de Calidad, el primer paso a realizar es determinar, a través de un diagnóstico cuales de los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2000 son cumplidos en su totalidad o parcialmente por la empresa, esto con el objetivo de determinar cuales serian las metas que los llevarán a alcanzar la implementación en el menor tiempo posible.

El diagnóstico de un Sistema de Gestión de Calidad nos permitirá analizar las fortalezas y debilidades con que cuenta la empresa, así como las variables que influyen positiva o negativamente en el desarrollo de las actividades y los obstáculos que se puedan presentar a la hora de la implementación.

En la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. se ha realizado el diagnóstico situacional, con el objeto de determinar las fallas actuales en los procesos, en la atención al cliente; en fin todo lo que nos permita determinar las herramientas que nos ayude agregar valor en la prestación del servicio, para esto es importante analizar las variables económica, técnica y humana de la empresa, proporcionándoles acciones de mejora que le permitirán a la empresa lograr ser más competitiva y asegurar un sostenimiento en el mercado.


Para la realización del diagnóstico efectuado en la empresa nos basamos en la siguiente metodología:

- ✓ Investigaciones a través de visitas que nos permitirá conocer sus actividades y el desempeño organizacional con que cuenta la empresa (Ver Anexo D Guía de Visitas y Entrevistas).

- ✓ Se realizaron entrevistas a la alta gerencia para conocer el clima organizacional y a los empleados para conocer su disposición y actitud hacia los procesos de la empresa (Ver Anexo E Encuesta de Clima Organizacional).

- ✓ Observación de los procesos; visualizando las actividades que se realizan de manera repetitiva y recopilando la información necesaria por cada proceso.

Cuadro 2. DIAGNÓSTICO de la Situación Actual de SINCO

		CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL						
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD								
4.1 REQUISITOS GENERALES; 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN								
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ						ACCIONES
		1	2	3	4	5	6	
a) ¿Se encuentran identificados y aplicados los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad?	SINCO no tiene identificado, documentado y no los ha implementado.		X					Identificar las acciones que realizan repetitivamente y de esta manera determinar cuales son los procesos con que cuenta la empresa para que está sea implementada.
b) ¿La empresa ha determinado la secuencia e interacción de los procesos.	SINCO no cuenta con procesos definidos y mucho menos con frecuencia e interacción.		X					Una vez identificado los procesos, se determinará la interacción entre estos y se vera reflejado en la elaboración de un mapa de procesos.
c) ¿SINCO cuenta con métodos necesarios para la operación y el control para que sus procesos sean eficaces?	La empresa no posee un método que le permita llevar el control de los documentos		X					Determinar un método para que las operaciones y el control de sus documentos sean eficaces.
d) ¿SINCO asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria para el apoyo y seguimiento de cada uno de sus procesos para la implementación del S.G.C.	Si, asegura la disponibilidad de sus recursos e información necesaria para la implementación del S.G.C.						X	

FUENTE: Norma NTC ISO 9000:2000

1: Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma

2:Requisito no definido, no documentado y no se aplica

3: Requisito no definido, no documentado y se aplica

4: Requisito definido, no documentado y no se aplica

5:Requisito definido, documentado y no se aplica

6: Requisito definido documentado y se aplica



CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES; 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ						ACCIONES
		1	2	3	4	5	6	
e) ¿La organización de SINCO realiza seguimiento, Análisis y medición a todos los procesos?	SINCO no realiza seguimiento, medición y análisis a los procesos con que cuentan en su empresa.		X					Determinar indicadores que le permitan a la empresa efectuar el seguimiento, medición y análisis a todos sus procesos.
f) ¿Tiene SINCO implementado acciones que permitan a la empresa alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de sus procesos?	SINCO no cuenta con acciones que les permita conocer los resultados alcanzados y mejoras continuas.		X					Gestionar acciones que permitan alcanzar los objetivos y realizar mejoras continuas.
g) ¿Tiene documentado una política y objetivos de calidad la empresa SINCO?	SINCO no cuenta con objetivos ni con política de calidad.		X					Documentar la política y objetivo de calidad para la empresa.
h) ¿Cuenta SINCO con un manual de calidad?	SINCO no posee un manual de calidad.		X					Documentar un manual de calidad.

FUENTE: Norma NTC ISO 9000:2000

1: Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma

2: Requisito no definido, no documentado y no se aplica

3: Requisito no definido, no documentado y se aplica

4: Requisito definido, no documentado y no se aplica

5: Requisito definido, documentado y no se aplica

6: Requisito definido documentado y se aplica



CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES; 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ						ACCIONES
		1	2	3	4	5	6	
i) ¿SINCO ha documentado los procedimientos bajo los lineamientos de la Norma Internacional?	No posee la documentación requerida por la Norma.		X					Documentar los procedimientos requeridos por la Norma.
j) ¿Cuenta SINCO con los documentos necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos?	SINCO no cuenta con la documentación necesaria que les permita planificar, operar y controlar sus procesos.		X					Realizar la documentación necesaria que asegure la planificación, operación y control de sus procesos.
k) ¿SINCO documenta los registros requeridos por la Norma Internacional?	La empresa no tiene definido los registros requeridos por la Norma, pero si realiza sus operaciones en base a sus procesos.			X				Documentar los registros requeridos por la Norma ISO 9000.

FUENTE: Norma NTC ISO 9000:2000

1: Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma

2:Requisito no definido, no documentado y no se aplica

3: Requisito no definido, no documentado y se aplica

4: Requisito definido, no documentado y no se aplica

5:Requisito definido, documentado y no se aplica

6: Requisito definido documentado y se aplica



CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

5. RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN; 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE; 5.3 POLITICA DE LA CALIDAD

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ						ACCIONES
		1	2	3	4	5	6	
a) ¿La Alta Dirección está comprometida con el desarrollo e implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad?	SINCO se encuentra comprometida con el desarrollo e implementación de la Norma, pero no posee con documentación que sustente lo anterior.			X				Elaborar la documentación requerida que permita evidenciar el compromiso de la compañía para con el desarrollo e implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
b) ¿La Alta Dirección es vocero en cuanto a la importancia y el cumplimiento con los requisitos del cliente y el aumento en la satisfacción de este?	Para la empresa es fundamental el cumplimiento y satisfacción para con sus clientes, pero no cuenta con documentos que evidencien su compromiso.			X				Realizar un documento que muestre los requisitos de los clientes y que permita conocer las falencias en la prestación.
c) ¿SINCO posee una Política de Calidad acorde al propósito y naturaleza de la organización?	No posee una Política de Calidad		X					Elaborar la política de calidad que este acorde con el propósito de la organización, divulgarla y revisarla continuamente para su adecuación.
d) ¿La Política de Calidad de SINCO es comunicada y evaluada dentro de la organización?	SINCO no cuenta con un medio para la divulgación de su Política de Calidad y determinación del grado de entendimiento.		X					Realizar capacitaciones donde se divulgue y se mida el conocimiento de los empleados teniendo en cuenta la Política de Calidad de la empresa.

FUENTE: Norma NTC ISO 9000:2000

1: Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma

2: Requisito no definido, no documentado y no se aplica

3: Requisito no definido, no documentado y se aplica

4: Requisito definido, no documentado y no se aplica

5: Requisito definido, documentado y no se aplica

6: Requisito definido documentado y se aplica



CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

5. RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

5.4 PLANIFICACIÓN; 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN; 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ						ACCIONES
		1	2	3	4	5	6	
a) ¿SINCO ha tomado medidas preventivas acerca de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad para que se realice con el fin de cumplir con los requisitos?	La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se ha realizado bajo los requisitos de la Norma y de manera tal que esta pueda ser modificada teniendo en cuenta las mejoras.						X	
b) ¿La Alta Dirección de SINCO ha designado un funcionario con autoridad y responsabilidad como representante del S.G.C. para la implementación y mantenimiento de este?	SINCO en la actualidad cuenta con un Out-sourcing con autoridad y responsabilidad para la implementación y el mantenimiento del S.G.C.						X	
c) ¿La Alta Dirección de SINCO ha definido una metodología y frecuencia para llevar a cabo la revisión del Sistema de Gestión de Calidad?	La Alta Dirección de SINCO no tiene definida una metodología para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad		X					Establecer una metodología y frecuencia que permita revisar y realizar las mejoras necesarias al Sistema de Gestión de Calidad.

FUENTE: Norma NTC ISO 9000:2000

1: Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma

2: Requisito no definido, no documentado y no se aplica

3: Requisito no definido, no documentado y se aplica

4: Requisito definido, no documentado y no se aplica

5: Requisito definido, documentado y no se aplica

6: Requisito definido documentado y se aplica



CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS; 6.2 RECURSOS HUMANOS

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ						ACCIONES
		1	2	3	4	5	6	
a) ¿SINCO proporciona los recursos necesarios para documentar la satisfacción y el cumplimiento con los requisitos de los clientes?	SINCO brinda los recursos necesarios para satisfacer a sus clientes, pero no posee documento alguno que referencia su desarrollo.			X				Desarrollar los documentos necesarios para la documentación y satisfacción de los clientes con que cuenta la empresa.
b) ¿SINCO posee herramientas que le permita conocer los niveles de educación, formación, habilidades y experiencia del personal para la ejecución de sus labores y mantienen registros para ello?	No existen documentos que los definan y mucho menos mantenerlos.		X					Elaborar un documento donde se defina la educación, formación, habilidades y experiencia requerida para cada uno de los cargos que se desempeñan en la empresa.
c) ¿La empresa promueve la importancia de las actividades realizadas por el personal y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad?	SINCO es una empresa vocera en cuanto a la contribución de la calidad, pero no posee documento que lo sustente, ya que incentiva de forma personal y suministra información para el logro de los objetivos de calidad.			X				Realizar charlas que les permita concienciar y fomentar en el personal, la importancia que tiene el conocer la realización de sus actividades.

FUENTE: Norma NTC ISO 9000:2000

1: Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma

2:Requisito no definido, no documentado y no se aplica

3: Requisito no definido, no documentado y se aplica

4: Requisito definido, no documentado y no se aplica

5:Requisito definido, documentado y no se aplica

6: Requisito definido documentado y se aplica



CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.3 INFRAESTRUCTURA; 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ						ACCIONES
		1	2	3	4	5	6	
d) ¿SINCO proporciona y mantiene una infraestructura que brinde conformidad con los requisitos del producto?	La empresa cuenta con una infraestructura que le permite brindar un excelente servicio tanto a sus clientes internos como externos.						X	
e) La infraestructura de SINCO cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Edificaciones, espacio de trabajo y servicios asociados. ✓ Hardware y Software. ✓ Servicios de apoyo como: transporte y comunicación. 	SINCO tiene a disposición de sus empleados el espacio requerido para la realización de sus actividades laborales y cuenta con equipos de apoyo, con hardware y software.						X	
f) ¿Cuenta SINCO con un ambiente de trabajo necesario para lograr conformidad con los requisitos del producto?	SINCO a través de su desempeño promueve y gestiona un ambiente de trabajo, pero no referencia este desempeño.			X				Realizar charlas donde se expongan temas referentes al excelente ambiente de trabajo, pero que estas charlas sean de manera periódica que permita llevar un control y existencia de las mismas.

FUENTE: Norma NTC ISO 9000:2000

1: Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma

2: Requisito no definido, no documentado y no se aplica

3: Requisito no definido, no documentado y se aplica

4: Requisito definido, no documentado y no se aplica

5: Requisito definido, documentado y no se aplica

6: Requisito definido documentado y se aplica



CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO; 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ						ACCIONES
		1	2	3	4	5	6	
a) ¿La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad?	SINCO tiene planificado la realización del producto.						X	
b) ¿SINCO se asegura que en el contrato estén los requisitos definidos y documentados?	SINCO se asegura que los requisitos ya definidos en el contrato se cumplan en su totalidad.						X	
b) ¿SINCO posee requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto para la satisfacción de sus clientes?	La empresa no posee de documentos que estén directamente relacionados con el producto para cumplir con la satisfacción de sus clientes.		X					Elaborar un documento donde se describa y se estipulen los requisitos que se encuentren relacionados con el producto y puedan cumplir con satisfacer a sus clientes.
c) ¿SINCO dispone de información, consultas, contratos o quejas para la comunicación?	La organización conoce de la importancia de la atención de quejas o reclamos por parte de sus clientes, pero no posee evidencia o documento alguno de su compromiso.			X				Por medio de las herramientas estadísticas elaborar un documento donde se plasme las quejas o comunicaciones, que les permita llegar de manera clara y precisa ya sea a sus clientes externos o internos y poder así brindar un mejor servicio.

FUENTE: Norma NTC ISO 9000: 2000

1: Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma

2: Requisito no definido, no documentado y no se aplica

3: Requisito no definido, no documentado y se aplica

4: Requisito definido, no documentado y no se aplica

5: Requisito definido, documentado y no se aplica

6: Requisito definido documentado y se aplica



CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO; 7.4 COMPRAS

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ						ACCIONES
		1	2	3	4	5	6	
a) ¿La organización gestiona las interfases entre los grupos involucrados en el diseño y desarrollo del producto?	No Aplica	X						No Aplica
d) ¿La empresa cuenta con procesos establecidos e implementados de las inspecciones necesarias para asegurar que el producto cumpla con sus especificaciones?	Las inspecciones que se llevan a cabo en SINCO son de manera visual sin llevar registro alguno.		X					Elaborar un documento que les permita llevar un control e inspección de sus compras.
c) ¿La organización evalúa y selecciona sus proveedores en función de su capacidad para suministrar los productos requeridos y además mantiene registros de los resultados obtenidos?	La organización se encarga de evaluar a sus proveedores, pero de una manera no apta para los cumplimientos de la norma, ya que no cuenta con documentos que permitan realizar las evaluaciones de una manera eficaz de sus proveedores.		X					Diseñar un documento de evaluación y desempeño de proveedores y plan para reevaluar a los proveedores ya existentes.

FUENTE: Norma NTC ISO 9000: 2000

1: Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma

2: Requisito no definido, no documentado y no se aplica

3: Requisito no definido, no documentado y se aplica

4: Requisito definido, no documentado y no se aplica

5: Requisito definido, documentado y no se aplica

6: Requisito definido documentado y se aplica



CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.4 COMPRAS; 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ						ACCIONES
		1	2	3	4	5	6	
d) ¿La organización planifica la prestación del servicio bajo condiciones controladas: Información que describa las características del producto, instrucciones de trabajo cuando sea necesario, uso de equipos apropiados, disponibilidad e implementación de dispositivos de seguimiento y medición e implementación de actividades para la entrega y posteriores a esta?			X					Diseñar e implementar dispositivos de seguimiento y medición y elaborar instructivos para la ejecución de las actividades.
e) ¿La organización valida los procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?	No aplica	X						No aplica

FUENTE: Norma NTC ISO 9000: 2000

1: Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma

2: Requisito no definido, no documentado y no se aplica

3: Requisito no definido, no documentado y se aplica

4: Requisito definido, no documentado y no se aplica

5: Requisito definido, documentado y no se aplica

6: Requisito definido documentado y se aplica



CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.4 COMPRAS; 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ						ACCIONES
		1	2	3	4	5	6	
f) ¿La organización establece los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos, la aprobación de equipos y calificación del personal, los requisitos de los registros y la revalidación?	No aplica	X						No aplica
g) ¿Diseña y desarrolla SINCO la prestación del servicio?	No aplica	X						No aplica
h) ¿Posee SINCO una metodología que permita la identificación y Trazabilidad del producto?	No cuenta con esta metodología		X					
i) ¿SINCO verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente?	Si cumple con la protección de los bienes que son propiedad de sus clientes.						X	

FUENTE: Norma NTC ISO 9000: 2000

1: Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma

2: Requisito no definido, no documentado y no se aplica

3: Requisito no definido, no documentado y se aplica

4: Requisito definido, no documentado y no se aplica

5: Requisito definido, documentado y no se aplica

6: Requisito definido documentado y se aplica



CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ						ACCIONES
		1	2	3	4	5	6	
a) SINCO determina el seguimiento y medición, los dispositivos de medición y seguimiento para proporcionar evidencia de la conformidad del producto?	SINCO no determina el seguimiento y medición, y mucho menos los dispositivos de medición y seguimiento para la conformidad del producto.		X					Determinar el seguimiento y medición, los dispositivos a utilizar que permitan conocer la conformidad del producto.
b) ¿SINCO establece procesos que le permitan asegurar la realización del seguimiento y medición de una manera coherente con los requisitos?	No cuenta con procesos que le permitan asegurar la realización del seguimiento y medición para sus procesos.		X					Se documentara un procedimiento para el seguimiento y medición de los dispositivos utilizados en SINCO.
c) A la hora de realizar el seguimiento y medición SINCO utiliza elementos o equipos de medición?	SINCO no utiliza equipos para la medición de sus equipos.		X					Identificar y utilizar los elementos necesarios para la realización del seguimiento y medición de los dispositivos.
d) SINCO realiza evaluaciones y lleva un registro de los resultados de las mediciones?	SINCO no cuenta con evaluaciones ni con registros donde queden evidenciadas las mediciones tomadas.		X					Realizar un programa para las mediciones y dejar evidencia a través de u registro de las mediciones que se realicen.

FUENTE: Norma NTC ISO 9000: 2000

1: Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma

2:Requisito no definido, no documentado y no se aplica

3: Requisito no definido, no documentado y se aplica

4: Requisito definido, no documentado y no se aplica

5:Requisito definido, documentado y no se aplica

6: Requisito definido documentado y se aplica



CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

8. MEDICIÓN ,ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES; 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ						ACCIONES
		1	2	3	4	5	6	
a) ¿SINCO posee algún método que les permita conocer la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad?	No posee ningún método que los conduzca a la conformidad del S.G.C.		X					Diseñar un método o procedimiento que les permita visualizar las conformidades del S.G.C.
b) ¿Cuenta la empresa con indicadores de gestión para cada uno de sus procesos?	SINCO no cuenta con una herramienta estadística para llevar el seguimiento de sus procesos.		X					Realizar o diseñar indicadores de gestión que a través de las herramientas estadísticas puedan realizar el seguimiento y proporcionar mejoras a sus procesos.
c) ¿La organización ha desarrollado la planificación de las Auditorías internas?	No cuentan con la metodología para el desarrollo para las Auditorías internas		X					Realizar un procedimiento para llevar a cabo las Auditorías internas y que estas a su vez estén documentadas y poder evaluar su eficacia.
d) ¿SINCO ha seleccionado a los auditores internos?	No se ha seleccionado a funcionarios para el desarrollo de las Auditorías internas		X					Designar y capacitar a los funcionarios para realizar las Auditorías internas.
e) ¿Posee la empresa un procedimiento documentado para la planeación y la realización de Auditorías?	No cuenta con procedimiento documentado para la realización de Auditorías internas.		X					Realizar un procedimiento donde se establezcan los responsables y se puedan dar a conocer los resultados de las Auditorías con datos reales.

FUENTE: Norma NTC ISO 9000: 2000

1: Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma

2:Requisito no definido, no documentado y no se aplica

3: Requisito no definido, no documentado y se aplica

4: Requisito definido, no documentado y no se aplica

5:Requisito definido, documentado y no se aplica

6: Requisito definido documentado y se aplica



CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

8. MEDICIÓN ,ANÁLISIS Y MEJORA

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME; 8.4 ANALISIS DE DASTOS; 8.5 MEJORA

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ						ACCIONES
		1	2	3	4	5	6	
a) ¿SINCO controla y previene el uso para los productos no conformes?	En estos momentos SINCO no cuenta con seguimiento que le permita determinar la no conformidad de mercancía, insumos o servicio prestado.		X					Documentar un procedimiento donde quede estipulado cuando la mercancía, insumos o servicios, son considerados como no conforme.
b) ¿SINCO cuenta con análisis de datos que proporcionen los resultados de la satisfacción del cliente y la conformidad con los requisitos del producto?	En la actualidad no cuenta con datos historia que faciliten la validez de la satisfacción del cliente.		X					Diseñar indicadores que contengan datos reales del la satisfacción del cliente y su conformidad.
c) ¿La organización recopila y analiza datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad?	SINCO no posee datos que demuestren la eficacia de S.G.C.		X					Diseñar indicadores y establecer una metodología para el seguimiento del S.G.C.
d) ¿Poseen procedimiento para el manejo y control de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras?	No posee un procedimiento donde se mejore la eficacia del S.G.C.		X					Realizar procedimientos que permitan conocer las acciones correctivas, preventivas y las mejoras que se lleven a cabo.

1: Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma

2:Requisito no definido, no documentado y no se aplica

3: Requisito no definido, no documentado y se aplica

4: Requisito definido, no documentado y no se aplica

5:Requisito definido, documentado y no se aplica

6: Requisito definido documentado y se aplica

4.1 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

4.1.1 Numeral 4 Sistema de Gestión de la Calidad

La empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. no cuenta con procesos o procedimientos documentados que puedan facilitar las operaciones laborales, por lo tanto es importante establecer un planteamiento o plan de implementación que regule los requisitos exigidos por la Norma ISO 9000 versión 2000 y que estos puedan ser mejorados teniendo en cuenta la normatividad.

4.1.1.1 Numeral 4.1 Requisitos Generales

- ✓ BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. no tiene documentado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, por consiguiente es necesario identificar las actividades que se realizan repetitivamente permitiendo establecer de esta manera los procesos con que cuenta la empresa.
- ✓ Es necesario que la empresa elabore un mapa de proceso donde se visualice la interacción de cada uno de sus procesos para poder determinar las secuencia e interacción de los mismos y divulgando ante todo el personal la elaboración de este mapa.
- ✓ Para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. tiene dispuesto todos los recursos necesarios requeridos para la realización y el sostenimiento del Sistema.
- ✓ La empresa no posee herramientas estadísticas que permita el seguimiento, medición y análisis de los procesos, por lo que se requiere

elaborar Indicadores de Gestión que ayuden con el control del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa.

4.1.1.2 Numeral 4.2 Requisitos de la documentación

- ✓ BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. no posee una política, objetivo y mucho menos un manual de calidad estructurado y documentado por lo que la empresa deberá elaborar, establecer y mantener un manual de calidad que incluya los requisitos exigidos por la Norma ISO 9000:2000.

- ✓ En la actualidad BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. realiza sus registros de una manera no conforme con los requisitos de las Norma ISO 9000:2000, pero es su objetivo diseñar y documentar los registros requeridos por la Norma para su buena implementación y mantenimiento.

4.1.2 Numeral 5 Responsabilidad de la Dirección

La alta Gerencia está comprometida con la responsabilidad y el deber que conlleva a la implementación de la Norma logrando obtener buenos resultados y forjándose la permanencia y el sostenimiento en el mercado.

4.1.2.1 Numeral 5.1 Compromiso de la Dirección

BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. se encuentra comprometida con el desarrollo, implementación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, pero no posee la documentación que evidencie lo anterior. Teniendo en cuenta este resultado es importante que la empresa realice la documentación necesaria que

permita evidenciar el compromiso de la compañía para con el buen desempeño y desarrollo de la implementación y mejora continua el Sistema de Gestión de Calidad.

4.1.2.2 Numeral 5.2 Enfoque al Cliente

Para la empresa es fundamental el cumplimiento y satisfacción de sus clientes por ello su propósito es cumplir a cabalidad con sus requisitos y así aumentar la satisfacción de los mismos.

4.1.2.3 Numeral 5.3 Política de Calidad

BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. no posee una política de calidad, por lo tanto su acción es elaborar una política de calidad que este acorde con la naturaleza de la organización y esta debe ser divulgada y revisada periódicamente para su adecuación.

4.1.2.4 Numeral 5.4 Planificación

La empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. deberá elaborar sus objetivos de calidad, estos deben ser medibles y coherentes con la política de calidad de la empresa.

4.1.2.5 Numeral 5.4 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

La empresa tiene definido las responsabilidades pero no quienes son sus jefes inmediatos, por lo anterior es necesario realizar un organigrama y matriz de funciones donde se visualice la jerarquización.

4.1.3 Numeral 6 Gestión de los Recursos

4.1.3.1 Numeral 6.1 Provisión de Recursos

BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. brinda los recursos necesarios para satisfacer a sus clientes, pero su objetivo es desarrollar la documentación necesaria que permita evidenciar la satisfacción de los clientes.

4.1.3.2 Numeral 6.2 Recursos Humanos

La empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. no posee documento que describa los niveles de educación, habilidades y experiencia del personal con quien labora, por lo tanto es indispensable establecer y conocer el grado de competencia y habilidades que posee el cuerpo humano de la empresa, con el objetivo de incentivar y motivar en el buen desarrollo que deben tener para cada uno de los procesos que realizan y demostrarles la importancia de su desempeño laboral dentro y fuera de la misma.

4.1.3.3 Numeral 6.3 Infraestructura

En la actualidad la empresa cuenta con una infraestructura que permite brindar un excelente servicio a sus clientes internos y externos, además cuenta con Hardware, Software y servicios de apoyo que les permite la optimización de sus procesos productivos.

4.1.3.4 Numeral 6.4 Ambiente de Trabajo

BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. cuenta con un buen ambiente de trabajo conforme con los requisitos del producto para obtener una adecuada y excelente prestación del servicio.

4.1.4 Numeral 7 Realización del producto

4.1.4.1 Numeral 7.1 Planificación del Realización del Producto

- ✓ Para la realización del producto BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. planifica las actividades concernientes a al elaboración de dichos producto y es coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Para la empresa es importante realizar la planificación de sus productos y por ello se asegura de cumplir con los requisitos ya definidos en el contrato.

4.1.4.2 Numeral 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

Este numeral es de vital importancia para BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C., ya que es la columna vertebral de la organización, donde la ejecución de este proceso se da de una forma empírica, generando esto inconvenientes frecuentes con sus clientes.

4.1.4.3 Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo

Este punto no es aplicable de acuerdo a los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000, puesto que BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. no diseña ni desarrolla la prestación del servicio o productos que comercializa.

4.1.4.4 Numeral 7.4 Compras

La empresa no lleva a cabo una planificación estratégica de su proceso de compras que le permita evaluar las mejores opciones en cuanto a entrega y calidad de los productos, permitiéndoles conocer el desempeño que tenga cada uno de estos sin olvidar la reevaluación, que les garantice unos óptimos resultados.

4.1.4.5 Numeral 7.5 Producción y Prestación del Servicio

- ✓ De este numeral el Ítem 7.5.2 validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio no aplica debido a que los procesos que se llevan a cabo para la prestación del servicio o la comercialización de los productos pueden ser verificados permanentemente a través de actividades de seguimiento y medición.

4.1.4.6 Numeral 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. no cumple con este numeral de la Norma, ya que no tiene documentado un proceso y procedimiento donde se determine la manera en que deben ser llevado los dispositivos de seguimiento y medición que asegure la conformidad de los productos.

4.1.5 Numeral 8 Seguimiento y Medición

4.1.5.1 Numeral 8.1 Satisfacción del Cliente

- ✓ En cuanto a satisfacer las necesidades de los clientes se trata, BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. conoce de su importancia y en sus objetivos es muy claro cumplir a cabalidad con ello, pero la empresa no controla las quejas o recomendaciones de sus clientes, por lo que es necesario diseñar una metodología que les permita cumplir con este objetivo y así tomar control total para satisfacer a sus clientes, brindándoles respuestas inmediatas y soluciones a cualquier inquietud o queja que se les presente en un corto tiempo.

- ✓ La empresa no cuenta con un programa que facilite la realización de Auditorías internas ni con un grupo de personas asignadas para realizar esta actividad, por lo que se requiere elaborar un procedimiento donde se establezca el grupo de personas auditadas, auditores y la manera como este procedimiento se llevará a cabo.

4.1.5.3 Numeral 8.3 Control del producto no conforme

BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C., no tienen definido la forma en que la mercancía, insumo o servicios deban ser determinadas como no conforme.

4.1.5.4 Numeral 8.4 Análisis de Datos

BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. no mantiene registros que demuestren la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que es necesario

diseñar a través de las herramientas estadísticas indicadores que reconozcan el establecer una metodología para el seguimiento y control del S.G.C.

4.1.5.5 Numeral 8.5 Mejora

- ✓ Para realizar las mejoras continuas en la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. es necesario elaborar una política y objetivo de calidad que sean coherentes con la naturaleza de la empresa.

- ✓ La empresa no posee un procedimiento que permita llevar un control de las acciones correctivas, preventivas y de mejora y por consiguiente es necesario documentar un procedimiento donde se efectúen las anotaciones pertinentes de las acciones y así poder determinar las mejoras a tomar.

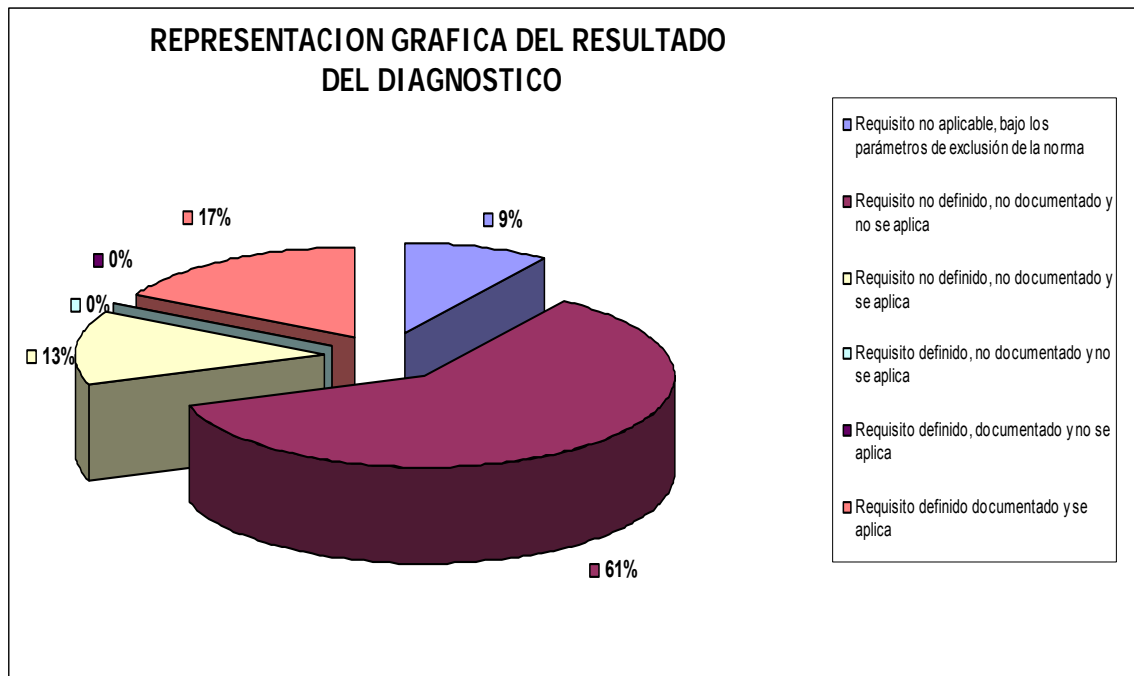
4.2 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Los resultados plasmados en esta gráfica son obtenidos a través del cuestionario realizado para la elaboración del Diagnóstico de la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. el puntaje es basado en el nivel de madurez y se define de la siguiente manera:

- 1:** Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma
- 2:** Requisito no definido, no documentado y no se aplica
- 3:** Requisito no definido, no documentado y se aplica
- 4:** Requisito definido, no documentado y no se aplica
- 5:** Requisito definido, documentado y no se aplica
- 6:** Requisito definido documentado y se aplica

En esta gráfica se representan las calificaciones y porcentajes obtenidos teniendo en cuenta el desarrollo del diagnóstico de la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. con respecto a los lineamientos de la Norma ISO 9000:2000.

Figura 2. Representación Gráfica del Resultado del Diagnóstico



La figura 2. deja ver que el 61% de los requisitos exigidos por la norma ISO 9000:2000 no se encuentran definidos, documentados ni son aplicados en la organización. Un 9% muestra que son requisitos no aplicables y que pueden ser excluidos sin ningún problema de la norma; el otro 17% representa los requisitos que ya han sido definidos, documentados y aplicados. El 13% los requisitos no definidos y no documentado pero que son aplicados de una manera empírica dentro de la empresa.

Entonces para que la empresa pueda cumplir a cabalidad con los parámetros que rigen la norma ISO 9000:2000, deben enfocar sus esfuerzos en definir, documentar y aplicar los requisitos exigidos por la misma para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

5. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es importante definir directrices que le permitan a las organizaciones crear estrategias como lo son los planes de implementación. Es entonces cuando los planes de implementación deben partir de un diagnóstico inicial, donde queden evidenciados las debilidades y fortalezas con que cuenta la empresa y de esta manera logra que las falencias se conviertan en puntos a favor de la organización, pero sin descuidar las fortalezas ya existentes.

Para poner en marcha la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. el Subgerente y el Coordinador de Calidad difundieron a todo el personal la estructura de este de la siguiente manera:

- ✓ Realizando reuniones donde se muestren a través de ejemplos la manera en que el Sistema de Gestión de calidad debe ser puesto en marcha.
- ✓ Entregando los documentos necesarios para llevar registros.
- ✓ Teniendo en cuenta los comentarios y sugerencias se recopiló la información que ayudan a la mejora continua de la organización.

La otra parte del plan de implementación consta de:

- ✓ Verificar la aplicación de este.
- ✓ Realizar explicaciones cuando se manifiesten no conformidades.
- ✓ Llevar un control de acciones correctivas, preventivas y de mejora para detectar las recurrencias en que se inciden.

Para comprobar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad se llevarán a cabo Auditorías internas de Calidad, las cuales serán realizadas por auditores internos previamente seleccionados.

A continuación se presenta el Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C.:

Cuadro 3. Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

 BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C.				
PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
No.	Actividad	F. Inicio	F. Final	Responsable
1	Sensibilización del personal	15-10-05	10-02-06	Director Administrativo
2	Manual de Calidad (Mejoramiento continuo)	Octubre de 2005	Diciembre de 2005	Coordinador de Calidad
2.1	Mapa de procesos	03-10-05	05-10-05	Coordinador de Calidad
2.2	Caracterización de los procesos	03-10-05	01-12-05	Coordinador de Calidad
2.3	Misión	20-10-05	04-11-05	Coordinador de Calidad
2.4	Visión	20-10-05	04-11-05	Coordinador de Calidad
2.5	Política de Calidad	16-11-05	28-11-05	Coordinador de Calidad
2.6	Objetivos de Calidad	16-11-05	28-11-05	Coordinador de Calidad
3	Documentación de los procesos	28-11-05	Febrero de 2006	Coordinador de Calidad
4	Capacitación y entrenamiento del personal	14-10-05	10-02-06	Director Administrativo
5	Implementación	22-12-05	11-01-06	Coordinador de Calidad
6	Auditorías Internas	14-01-06	Marzo de 2006	Auditor interno
7	Acciones de mejora	14-01-06	14-01-06	Responsable de proceso

FUENTE: Diagnóstico de la situación actual

6. DESCRIPCION DE PROCESOS

La descripción de los procesos para la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. se realizó con el objetivo de visualizar cada uno de los procesos con que cuenta; permitiendo determinar la interacción de cada uno de estos, la documentación requerida, la forma en que se medirá el desempeño y las mejoras que se realizarán continuamente.

La realización de estas descripciones dejaron como consecuencias las siguientes descripciones por procesos:

Proceso Gerencial

- ✓ Comité de Gerencia
- ✓ Planificación Estratégica

Procesos Operativos

- ✓ Comercialización de Productos y Servicios
- ✓ Compras
- ✓ Recepción y Almacenamiento de Mercancía e Insumos
- ✓ Recepción y Recolección de Extintores, Mangueras, Equipos y Envases
- ✓ Mantenimiento y Recarga de Extintores
- ✓ Reparación de Equipos de Oxicorte y Mangueras
- ✓ Entrega y Despacho de Mercancía, Equipos, Extintores y Envases
- ✓ Facturación

Proceso de Soporte

- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Cartera y Tesorería

- ✓ Reclamos

Proceso de Mejora

- ✓ Auditorías Internas
- ✓ Planificación Estratégica

7. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN

La capacitación es un proceso en el cual se les brinda a los empleados formación, originando en ellos aptitudes que les permitan determinar funciones y/o ejecutar tareas específicas. Dichas capacitaciones forman parte de un proceso educativo y formativo, por medio del cual las personas o empleados adquieren conocimiento, habilidades y destreza a la hora de ejecutar una labor.

Partiendo de evaluaciones previas las capacitaciones permiten establecer en áreas y empleados las necesidades existentes en una empresa, esto con la finalidad de detectar las falencias y proponer mejoras. Realizado el análisis y las evaluaciones necesarias se deben establecer la planificación de la capacitación, donde esta debe incluir los programas a realizar, objetivos, quien va a desarrollarlo, la metodología y las personas a las cuales va dirigida.

El programa de sensibilización, en la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. esta dirigido al todo el personal debido al grado de formación académica y a el desconocimiento de la Norma ISO 9001 que ellos presentan, por el que es de vital importancia fomentar la participación activa de todo el personal de la empresa. Este programa se pondrá en marcha teniendo en cuenta los temas a tratar y las personas a las cuales va dirigida. Todo esto se muestra en el siguiente cuadro del Programa de Sensibilización:

Cuadro 4. Programa de Sensibilización

 BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C.				
PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN				
Capacitación	Fecha	Capacitador	Lugar	Participantes
Gerencia de procesos	14 de Oct. de 2005	Vidal Albor (Teca)	Instalación SINCO	Luís Buelvas Katia Buelvas Miriam cohen Lissette Lefranc Ibeth Salas Merly Romero Orlando Buelvas Manuel Osorio Marcos Díaz Omar Burgos Eliécer Revolledo Ricardo Ruiz Juan Carlos Franco Jorge García Alberto Pino Amaury Cañate Rascornicok Escandon Ricardo Betancur
Análisis y Solución de problemas	24 de Oct. de 2005	Vidal Albor (Teca)	Instalación SINCO	
Planificación de Calida	22 de Nov. de 2005	Vidal Albor (Teca)	Instalación SINCO	
Motivación del personal	12 de Diciembre de 2005	Vidal Albor (Teca)	Instalación SINCO	
Interpretación de la Norma ISO 9000:200 (primera parte)	2 de Febrero de 2006	Vidal Albor (Teca)	Instalación SINCO	
Interpretación de la Norma ISO 9000:200 (segunda parte)	6 de Febrero de 2006	Vidal Albor (Teca)	Instalación SINCO	
Interpretación de la Norma ISO 9000:200 (tercera parte)	8 de Febrero de 2006	Vidal Albor (Teca)	Instalación SINCO	
Interpretación de la Norma ISO 9000:200 (cuarta parte)	10 de Febrero de 2006	Vidal Albor (Teca)	Instalación SINCO	

FUENTE: Archivos de la Empresa

8. AUDITORÍAS


El objetivo que busca cumplir SINCO con su programa de Auditoría es verificar y evaluar el desempeño de todos los procesos y procedimientos establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad; para ello es necesario que el personal que lleve a cabo las Auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad, cumpla las siguientes características: tener una educación profesional o técnica, estar capacitado en Gerencia de procesos, mejora continua, planificación de calidad, interpretación de la norma ISO 9001:2000, contar con una formación de auditor, haber realizar mínimo un ciclo de Auditorías como auditor auxiliar y contar con un (1) año de experiencia laboral en SINCO.

Para la evaluación, calificación y selección de auditores internos de calidad, es deber del Coordinador de Calidad seleccionar y evaluar a las personas que serán responsables de llevar a cabo las Auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad, estas deberán asistir a la capacitación “Auditorías Internas de Calidad” y presentar la “Evaluación de Auditores internos de calidad” (Ver Anexo F), el cual deberán aprobar mínimo con un 70%.

Las Auditorías internas de calidad serán llevadas a cabo semestralmente según lo establecido en el Procedimiento de Auditoría Interna SMCP-15 (Ver Anexo C) y en las fechas estipuladas en el Programa Auditoría Interna de Calidad.

Los resultados obtenidos de las Auditorías internas realizadas a los procesos críticos de SINCO se pueden visualizar en Reporte de Auditoría Interna (Ver Anexo L).

Cuadro 5. Programa Auditoría Interna de Calidad.

				
BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C.				
SISTEMA DE MEJORAMIENTO CONTINUO				
PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD AÑO 2006				
PROCESO	RESPONSABLE	FECHA d/m/a		AUDITOR
MEJORA CONTINUA	Coordinador de Calidad	14/01/2006	02/09/2006	Vidal Albor
AUDITORÍA INTERNA	Coordinador de calidad	14/01/2006	01/09/2006	Vidal Albor
COMITÉ DE GERENCIA	Gerente	17/01/2006	05/09/2006	Vidal Albor
PLANIFICACION DE LA CALIDAD	Gerente	21/01/2006	06/09/2006	Vidal Albor
RECEPCION Y ALMACENAMIENTO DE MERCANCIA E INSUMOS	Jefe de Bodega	21/01/2006	07/09/2006	Vidal Albor

FUENTE: Archivos de la Empresa

PROCESO	RESPONSABLE	FECHA d/m/a		AUDITOR
MANTENIMIENTO Y RECARGA DE EXTINTORES	Jefe de Taller	24/01/2006	04/09/2006	Nestor Cuevas
COMPRAS	Coordinador de Compras	04/02/2006	12/09/2006	Nestor Cuevas
RECEPCION Y RECOLECCION DE EQUIPOS, EXTINTORES Y ENVASES	Coordinador Comercial Interno	07/02/2006	07/09/2006	Vidal Albor
REPARACION DE EQUIPOS DE OXICORTE Y MANGUERAS	Jefe de Taller	18/02/2006	06/09/2006	Vidal Albor
COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Director Comercial	28/02/2006	11/09/2006	Vidal Albor


FUENTE: Archivos de la Empresa

PROCESO	RESPONSABLE	FECHA d/m/a		AUDITOR
ENTREGA Y DESPACHO DE MERCANCIAS, EQUIPOS, EXTINTORES Y ENVASES	Coordinador Comercial Interno	28/02/2006	09/09/2006	Vidal Albor
RECLAMOS	Coordinador de Calidad	03/03/2006	12/09/2006	Nestor Cuevas
SELECCIÓN Y CAPACITACION DEL PERSONAL	Coordinador de Recursos Humanos	11/03/2006	09/09/2006	Vidal Albor
CARTERA Y TESORERIA	Coordinador de Cartera y Tesorería	18/03/2006	11/09/2006	Nestor Cuevas

FUENTE: Archivos de la Empresa

A continuación se exponen las no conformidades y las acciones correctivas de los procesos críticos halladas durante las Auditorías internas de calidad:

Cuadro 6. Acciones Correctivas Auditorías Internas

 BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C.				
ACCIONES CORRECTIVAS AUDITORÍAS INTERNAS				
PROCEDIMIENTO	NO CONFORMIDAD	ACCION CORRECTIVA	FECHA	RESPONSABLE
Auditoría Interna	No existe formato para la lista de chequeo las cuales son utilizados en las realización de las Auditorías	Realizar todos los formatos que sirvan de guía al personal de SINCO para la realización de sus actividades	16/01/06	Coordinador de Calidad
Mejora Continua	No existe formato preventivas y de mejora	Contar con formatos de AP y AM para la implementación de estas	16/01/06	Coordinador de Calidad
Mejora Continua	No se están realizando seguimiento a las acciones correctivas mas del 80% están abiertas	Divulgar el procedimiento de mejora continua y comprometer al personal con la implementación del SMC	30/01/06	Coordinador de Calidad
Comercialización de Productos y Servicios	No se están llevando estadísticamente los indicadores	Divulgar los procedimientos y asignar a cada responsable de proceso para obtener un seguimiento eficaz de los indicadores	06/03/06	Coordinador Comercial Interno



BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C.

ACCIONES CORRECTIVAS AUDITORÍAS INTERNAS

PROCEDIMIENTO	NO CONFORMIDAD	ACCION CORRECTIVA	FECHA	RESPONSABLE
Recepción y almacenamiento de mercancía e insumos	El almacenista no conoce que objetivos debe cumplir para controlar y mejorar su proceso	Documentar el proceso y además realizar la divulgación de este a los directos involucrados	24/01/06	Coordinador de Calidad
Recepción y almacenamiento de mercancía e insumos	El almacenista no cuenta con los procedimientos para su uso e instructivos que le indiquen la manera en que deben ser almacenados los insumos y mercancías	Establecer documentar y divulgar los documentos que hacen parte del proceso de recepción y almacenamiento de mercancías e insumos	27/01/06	Coordinador de Calidad
Recepción y almacenamiento de mercancía e insumos	La bodega no cuenta con la identificación necesaria para diferenciar un producto de otro	Instruir al almacenista en las diferente herramientas existentes para la reorganización y mantenimiento de la mercancía	1/02/06	Coordinador de Calidad

9. INDICADORES DE GESTION

Un indicador se constituye en una medición periódica, oportuna y real usada para apoyar de forma permanente los planes administrativos que controlan la eficacia, eficiencia, efectividad y los resultados de un proceso técnico o administrativo.


Los indicadores de gestión empresarial o indicadores estratégicos están destinados a los mandos medios de una organización. Son gráficos de control, tablas, formatos de radar que permiten la toma de decisiones de mediano plazo, tales como la adopción de promociones, nuevas fuentes de financiamiento o cambio de diseños de los productos o servicios, cambios en el canal de distribución entre otras.

Aspectos importantes que se deben manejar cuando se llevan indicadores es que estos puedan ser medibles a través de escalas numéricas, es decir, empleando patrones reconocidos internacionalmente para que dejen ver implícitamente un nivel de confianza. Otro aspecto necesario es que se encuentren soportados en documentos, mediciones directas de equipos calibrados, cifras oficiales o de encuestas con respaldo, provenientes de fuentes precisas que permitan la verificación de estos.

Para llevar los indicadores de gestión en la empresa BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C., se determinó en cada descripción de proceso el objetivo a alcanzar, el como se medirá, el responsable, la frecuencia en que debe ser medido y la meta a lograr, esto con el objeto de saber a corto, mediano y largo plazo el desempeño de cada puesto de trabajo.

A continuación se muestra un consolidado de los indicadores de gestión llevados por la empresa:

Cuadro 7. Indicadores de Gestión

		SINCO & CIA S. EN C.				
		SEGURIDAD INDUSTRIAL Y CONTROL DE INCENDIO				
		INDICADORES DE GESTION				
PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META
Comité de Gerencia	Evaluar las mejoras del SGC	(Actividades realizadas) / (Actividades planeadas) X100	Actas de los comités de gerencia	Semestral	Gerente	90%
Planificación de la Calidad	Cumplir con los objetivos propuestos	(Objetivos cumplidos) / (Total de objetivos propuestos) X100	Matiz de medición de los objetivos de calidad	Semestral	Coordinador de Calidad	90%
Auditoría Interna	Cumplir con el programa de Auditorías internas de calidad	(No. de Auditorías efectuadas) / (No. de Auditorías programadas) X100	Programa de Auditorías - Reportes de Auditorías	Semestral	Coordinador de Calidad	90%

FUENTE: Archivos de la Empresa

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META
Mejora Continua	Implementar las Acciones Correctivas	(No. de Acciones correctivas Cerradas) /(No. de Acciones correctivas)X100	Administración de AC, AP y AM	Semestral	Coordinador de Calidad	90%
	Implementar las mejoras planeadas	(No. de mejoras implementadas) /(Nº de mejoras planeadas)X100	Administración de AC, AP y AM	Semestral	Coordinador de Calidad	90%
	Implementar las de Acciones Preventivas	(No. de Acciones Preventivas Cerradas) /(No. de Acciones Preventivas)X100	Administración de AC, AP y AM	Semestral	Coordinador de Calidad	90%
Reclamo	Reducir el número de reclamos	Conteo del número de registros de reclamos del mes	Carpeta de Reclamos	Mensual	Coordinador de Calidad	≤25
	Incrementar la eficiencia en la atención de los reclamos	(Reclamos atendidos) / (Reclamos recibidos)X100	Carpeta de Reclamos	Mensual	Coordinador de Calidad	90%

FUENTE: Archivos de la Empresa

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META
Reclamo	Atender oportunamente los reclamos (un día)	(Reclamos atendidos dentro del tiempo establecido) / (Reclamos recibidos)X100	Carpeta de Reclamos - Acciones correctivas	Mensual	Coordinador de Calidad	90%
Selección y Capacitación del personal	Cumplir con el programa de capacitaciones	(Capacitaciones realizadas) / (Capacitaciones programadas)X100	Reporte de capacitaciones- Programa capacitaciones	Semestral	Subgerente	80%
	Evaluar el desempeño del personal	Evaluaciones de desempeño tabuladas	Carpeta de Evaluaciones de desempeño	Semestral	Subgerente	85%
Cartera	Incrementar la Eficiencia en los recaudos	(Facturas pagadas)/(Facturas vencidas)X100	Listado quincenal de cartera - carpeta ingreso de caja	Mensual	Coordinador de Cartera	90%
Comercialización de Productos y Servicios	Incrementar el total de ventas mensuales por vendedor	A través del sistema contable	Sistema Contable	Mensual	Director Comercial	Vender por lo menos \$23000000

FUENTE: Archivos de la Empresa

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META
Comercialización de Productos y Servicios	Incrementar las ventas trimestrales	(Ventas trimestre anterior) / (ventas trimestre actual)X100	Sistema Contable	Trimestral	Director Comercial	5%
	Incrementar la satisfacción del cliente	Tabulación de encuestas de satisfacción del cliente	Carpeta Encuesta Satisfacción de Clientes	Trimestral	Coordinador de Calidad	90%
Recepción y Recolección de Equipos, Extintores y envases	Cumplir con la recolección de los equipos (máximo un día después de generada la orden de recogida)	(No. de equipos, envases y extintores recogidos a tiempo) / (Total de órdenes de recogida)X100	Carpeta órdenes de recogida de extintores- Carpeta Recepción de Envases	Quincenal	Coordinador Comercial Interno	90%

FUENTE: Archivos de la Empresa

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META
Compras	Cumplir con Órdenes de Compras	(Órdenes de compras cumplidas)/ (Total órdenes de compra)X100	AZ Órdenes de Compra.	Mensual	Coordinador de Compras	90%
	Disminuir el No. de Devoluciones por órdenes de compra	(No. de devoluciones)/ (Total de órdenes de compra)X100	Carpeta cartas de devolución- AZ Órdenes de Compra	Mensual	Coordinador de Compras	≤ 1%
Facturación	Enviar la factura a crédito, al cliente en un lapso no mayor a dos días después de despachada la mercancía	(No. de facturas enviadas a tiempo)/ (Total de facturas enviadas)X100	Carpeta Facturas a Crédito- Carpeta Facturas Recibidas por clientes	Mensual	Director Comercial	90%

FUENTE: Archivos de la Empresa

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META
Facturación	Enviar la factura a crédito, al cliente en un lapso no mayor a dos días después de despachada la mercancía	(No. facturas devueltas)/ (Total facturas del mes)X100	Planilla consignación facturas Contado	Mensual	Director Comercial	≤ 1%
			Crédito			
			Carpeta Facturas a crédito- Carpeta de Devoluciones			
Recepción y Almacenamiento de Mercancías e Insumos	Verificar que la mercancía y/o insumos cumplan con los requisitos	(Mercancía y/o insumos recibidos conformes) / (Total de mercancía y/o insumos recibidos)X100	Carpeta Verificación de mercancía recibida	Mensual	Coordinador de calidad	90%
	Disminuir el número de mercancía y/o insumos dañados por mal almacenamiento	(No. de mercancía dañados por mal almacenamiento)/ (Total de mercancía almacenados)X100	Inventario Semestral - Verificación de mercancía Recibida	Semestral	Coordinador de calidad	≤1.5%

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META
Entrega y Despacho de Mercancía, Equipos, Extintores y Envases	Cumplir con la entrega de la mercancía (máx. cinco días después de recibida la OC)	(No. De entregas a tiempo) / (Total de entregas)X100	Carpeta Facturas (Órdenes de Compras y solicitud de Pedidos - Facturas, remisión o fuente 22)	Mensual	Coordinador Comercial Interno	90%
	Disminuir el No. De mercancía devuelta por errores de despacho	(No. Despachos devueltos) / (Total despachos realizados)X100	Carpeta Hojas de Ruta	Mensual	Coordinador Comercial Interno	≤ 3%
Reparación de Equipos de Oxicorte y Mangueras	Cumplir con tiempos de reparación (un día)	(No. de equipos que cumplen con tiempo de entrega) / (No. total de equipos reparados)X100	Carpeta Recepción de envases- Reporte de mantenimiento de equipos	Mensual	Coordinador de Taller	90%

FUENTE: Archivos de la Empresa

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META
Reparación de equipos de Oxicorte y Mangueras	Disminuir el No. de devoluciones de equipos por defecto en reparación	(No. equipos devueltos) / (Total equipos reparados)X100	Carpeta Recepción de envases- Reporte de mantenimiento de equipos	Mensual	Coordinador de Taller	≤ 5%
Mantenimiento y Recarga de Extintores	Cumplir con tiempos de recarga (2 días)	(No. de extintores que cumplen con tiempo de entrega) / (No. total de extintores a recargar)X100	Carpeta Recepción de envases- Reporte de mantenimiento	Quincenal	Coordinador de Taller	80%
	Disminuir el No. de devoluciones de extintores por defecto en recarga	(No. extintores devueltos) / (Total extintores recargados)X100	Carpeta Recepción de envases- Reporte de mantenimiento	Mensual	Coordinador de Taller	≤ 3%

FUENTE: Archivos de la Empresa

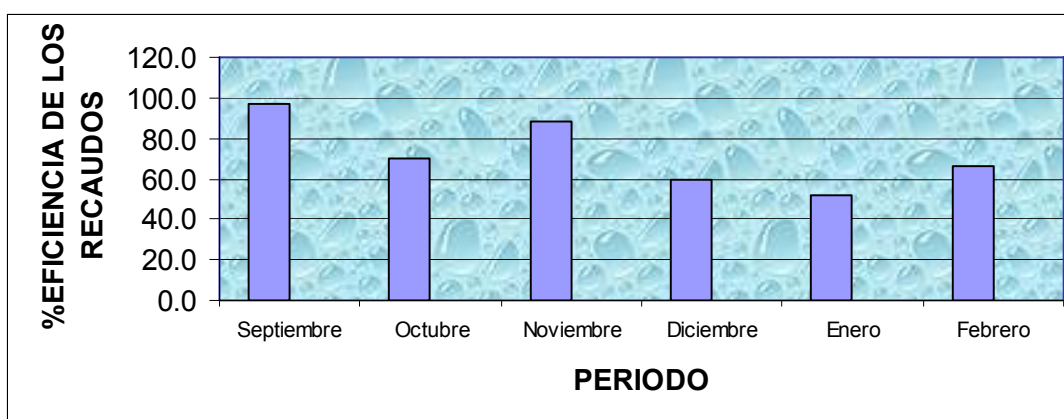
A continuación se muestran los resultados de algunos de los indicadores de gestión, para llevar seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad.

CARTERA Y TESORERIA

OBJETIVO	Incrementar la eficiencia en los recaudos
COMO	Facturas pagadas/Facturas vencidas
FRECUENCIA	Mensual
RESPONSABLE	Coordinador de Cartera
META	Al menos 90%

Periodo	Facturas Pagadas	Facturas Vencidas	Facturas Pagadas / Facturas Vencidas
Septiembre-05	456	470	97.0
Octubre-05	353	503	70.2
Noviembre-05	460	520	88.5
Diciembre-05	312	528	59.1
Enero	320	616	51.9
Febrero	326	491	66.4

Figura 3. Cartera y Tesorería

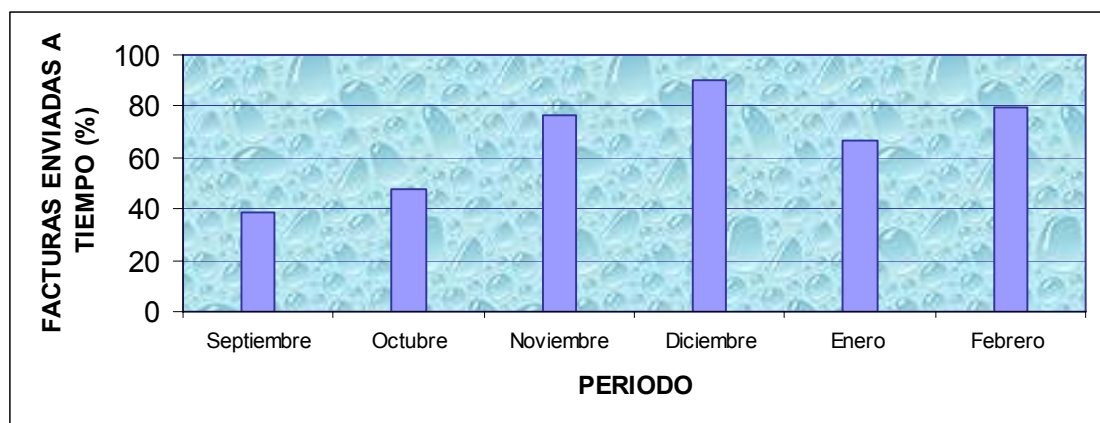


FACTURACION

OBJETIVO	Enviar la factura a crédito, al cliente en un lapso no mayor a dos días después de despachada la mercancía
COMO	No. de facturas enviadas a tiempo/ Total de facturas enviadas
FRECUENCIA	Mensual
RESPONSABLE	Director Comercial
META	Al menos el 90%

Periodo	No. Facturas Enviadas	No. Facturas Enviadas a Tiempo	No. Facturas Enviadas a Tiempo / Total Facturas Enviadas
Septiembre-05	491	188	38.3
Octubre-05	498	238	47.8
Noviembre-05	406	310	76.4
Diciembre-05	383	344	89.8
Enero	219	146	66.7
Febrero	469	374	79.7

Figura 4. Facturación

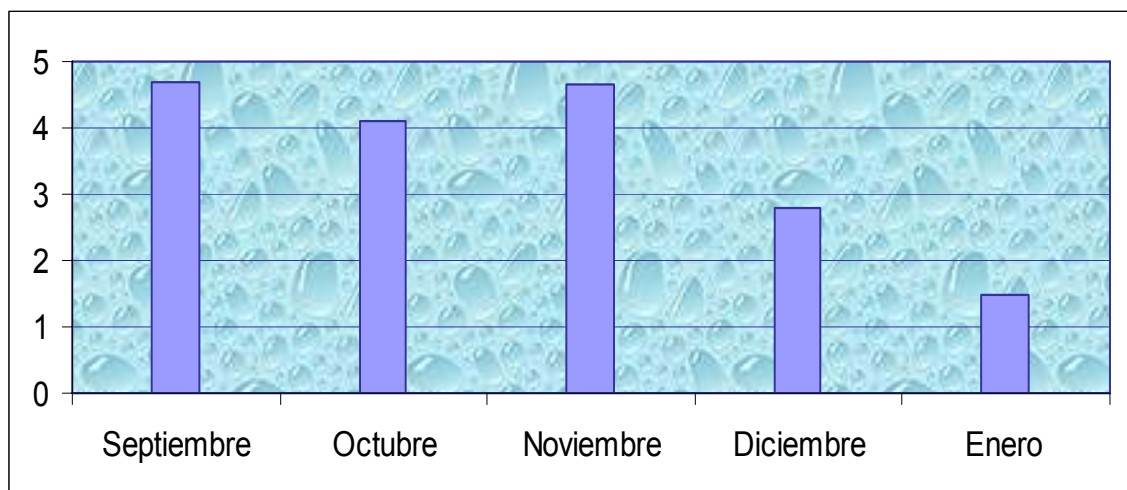


FACTURACION DE CONTADO

OBJETIVO	Disminuir el No. de facturas anuladas
COMO	No. facturas anuladas/ Total facturas del mes
FRECUENCIA	Mensual
RESPONSABLE	Director Comercial
META	≤ 1%

Periodo	No. Facturas	No. Facturas Anuladas	No. Facturas Devueltas / Total Facturas del Mes
Septiembre-05	277	13	4.7
Octubre-05	293	12	4.1
Noviembre-05	279	13	4.7
Diciembre-05	288	8	2.8
Enero	269	4	1.5

Figura 5. Facturación de contado

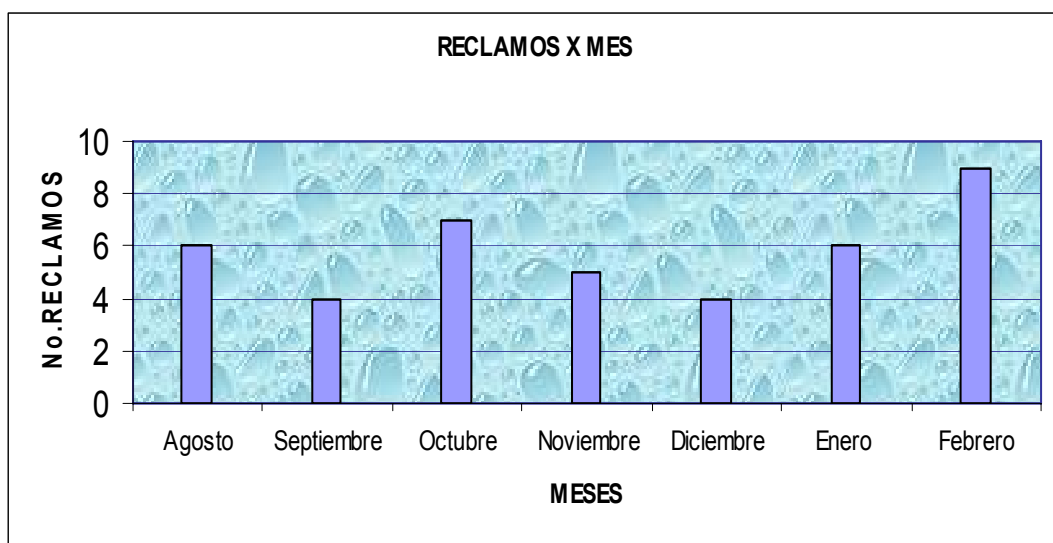


RECLAMOS

OBJETIVO	Reducir el número de reclamos
COMO	Conteo del número de registros de reclamos del mes
FRECUENCIA	Mensual
RESPONSABLE	Coordinador de Calidad
META	≤15

PERIODO	No. RECLAMOS
Agosto	6
Septiembre	4
Octubre	7
Noviembre	5
Diciembre	4
Enero	6
Febrero	9

Figura 6. Reclamos



Las gráficas anteriores, muestran los resultados de algunos procesos con que cuenta la empresa y además deja ver que desde el inicio de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad SINCO, ha mejorado en aspectos críticos, como la entrega de facturas a crédito, la anulación de las factura de contado por error entre otros, pero los reclamos por parte de los clientes muestran una fluctuación, por lo que es recomendable analizar las causas que conllevan a que esta situación se presente obteniendo las acciones a realizar y de esta manera ofrecer un buen servicio a los clientes. Otro aspecto a tener en cuenta es el recaudo de la cartera, debido a no se esta alcanzando el objetivo.

En conclusión la empresa debe trabajar mas en la consecución de sus indicadores, ya que son estos los que les permitirán conocer las deficiencias en los procesos y tomar acciones que conlleven a un mejoramiento continuo.

10. MEJORA CONTINUA⁴

10.1 ACCIONES CORRECTIVAS

“Acciones tomadas para eliminar las causas de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable”.

Para la eliminación de las causas de No Conformidades SINCO debe tomar acciones que eviten la continuidad de estas, por consiguiente se diseño y documento el Procedimiento Mejora Continúa SMCP-14 (Ver Anexo C), que permite la revisión continua de las No conformidades de la siguiente manera:

- ✓ Determinar las causas de las No conformidades.
- ✓ Adoptar acciones que permitan la no ocurrencia de las No Conformidades.
- ✓ Determinar e implementar las acciones necesarias que permitan la realización de las acciones correctivas.
- ✓ Registrar los resultados de las acciones tomadas (Ver anexo G).

10.2 ACCIONES PREVENTIVAS

“Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable”.

⁴ Las definiciones referentes a calidad fueron tomadas de la NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTC ISO 9000:2000 Santa Fe de Bogota. Icontec 2000.

Para controlar los problemas potenciales existentes y futuras se implemento el Procedimiento de acciones Preventivas, con el fin de:

- ✓ Determinar las acciones potenciales y sus causas
- ✓ Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de No Conformidades.
- ✓ Determinar e implantar las acciones necesarias que garanticen su prevención.
- ✓ Registrar los resultados de las acciones tomadas (Ver anexo H).

10.3 ACCIONES DE MEJORA

“Actividad para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos”.

Para cumplir con este punto de la Norma internacional se implemento un procedimiento que permita llevar un seguimiento de las acciones de mejora implementadas en BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C., y para tener una evidencia, se diseño un formato donde se establezcan las acciones de mejora tomadas por la empresa. (Ver anexo I).

11. GRADO DE SATISFACCION DE CLIENTES

Para medir el grado de satisfacción de los clientes de BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C. se diseñó una encuesta, donde se refleja la opinión que tiene el cliente hacia el cumplimiento, conocimiento de los asesores en cuanto a los productos y servicios ofrecidos, condiciones crediticias y en general todas las variables que tienen relación directa con ellos (Ver anexo J Encuesta de Satisfacción de Clientes).

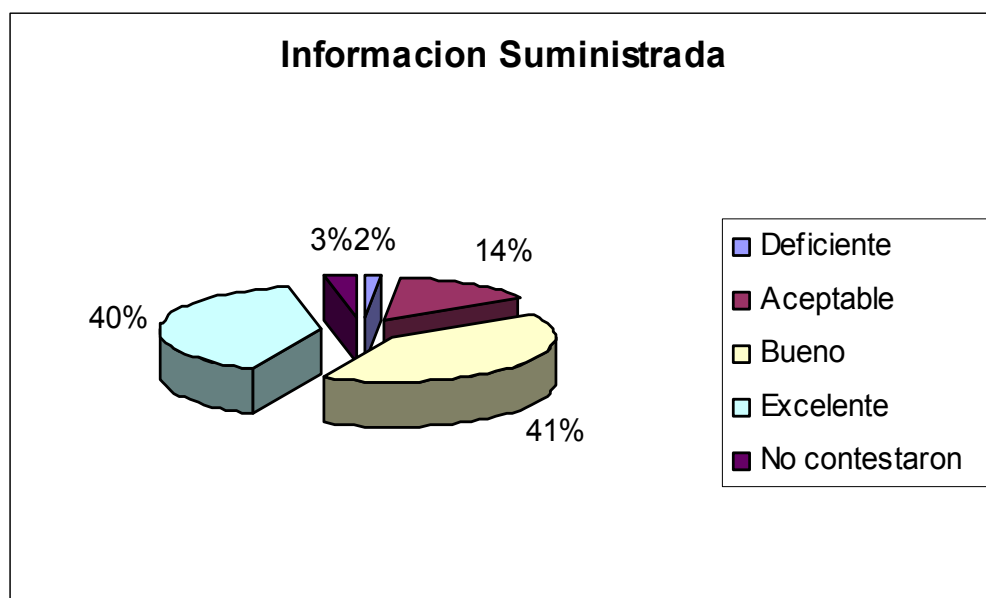
Para la implementación de las encuestas se determinó que los Asesores Comerciales las realizaran de manera personal o telefónica, teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo de cada uno de sus clientes y además que la frecuencia de realización sea semestral, ya que por ser una empresa comercializadora de productos y prestadora de servicio es de vital importancia supervisar, incentivar y fomentar el alcance de este logro.

En las siguientes tablas se encuentran tabulados los criterios de calificación utilizados para conocer el grado de satisfacción de los clientes (por lo menos el 90%), y de esta manera contar con una fuente confiable para proponer las mejoras necesarias a la organización. De los 220 clientes con que cuenta la empresa se tomó una muestra de 58 clientes, la cual fue realizada durante los dos primeros meses del año, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los clientes en el año 2005.

Información Suministrada

Criterios de Calificación	Información Suministrada	PUNTAJE
Deficiente	1	2%
Aceptable	8	14%
Bueno	24	41%
Excelente	23	40%
No contestaron	2	3%
Total	58	-

Figura 7. Información suministrada

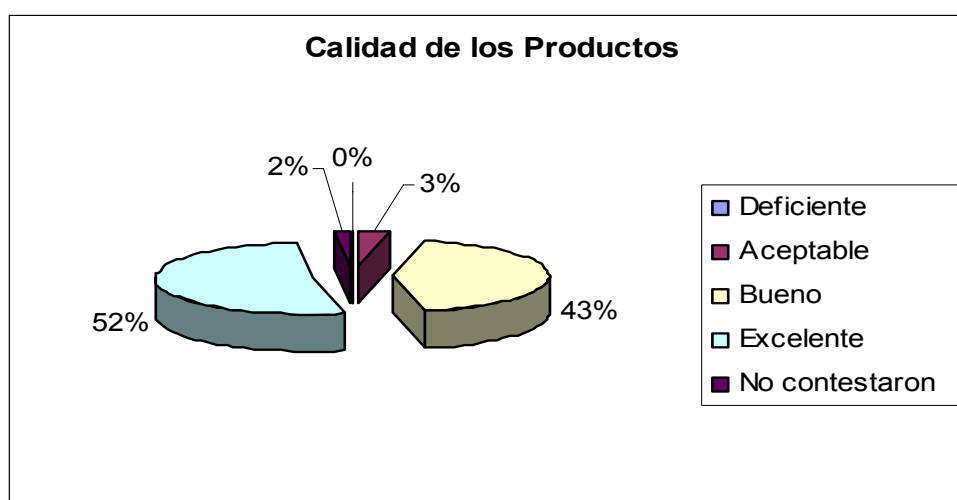


Para satisfacer el 19% faltante le recomendamos a la empresa trabajar en la divulgación de los productos y servicios ofrecidos, a través de la entrega de folletos que contengan su portafolio de productos y servicios, ya que este porcentaje de cliente manifestó el deseo de conocerlos para adquirirlos en el momento en que sus necesidades lo requieran.

Calidad de los productos

Criterios de Calificación	Calidad de los productos	PUNTAJE
Deficiente		0%
Aceptable	2	3%
Bueno	25	43%
Excelente	30	52%
No contestaron	1	2%
Total	58	-

Figura 8. Calidad de los productos

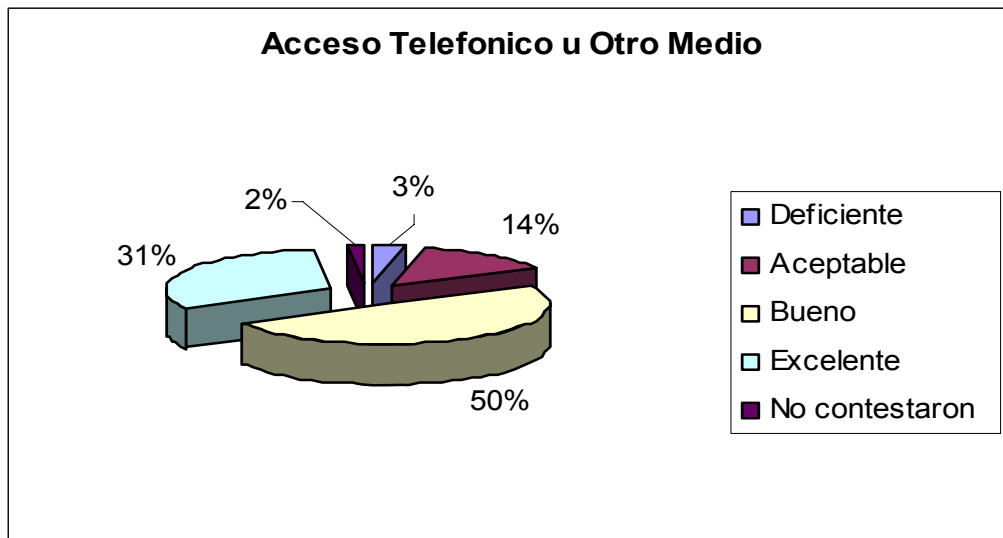


En cuanto a la calidad del producto el 95% de los encuestados estuvieron de acuerdo en que esta es buena o excelente, ya que SINCO ofrece productos y trabaja con insumos certificado que la respaldan, pero le recomendamos seguir adquiriendo productos e insumos que le permitan realizar mejoras que acapare el 5% restante.

Acceso Telefónico u otro Medio

Criterios de Calificación	Acceso Telefónico u otro Medio	PUNTAJE
Deficiente	2	3%
Aceptable	8	14%
Bueno	29	50%
Excelente	18	31%
No contestaron	1	2%
Total	58	-

Figura 9. Acceso Telefónico u otro Medio



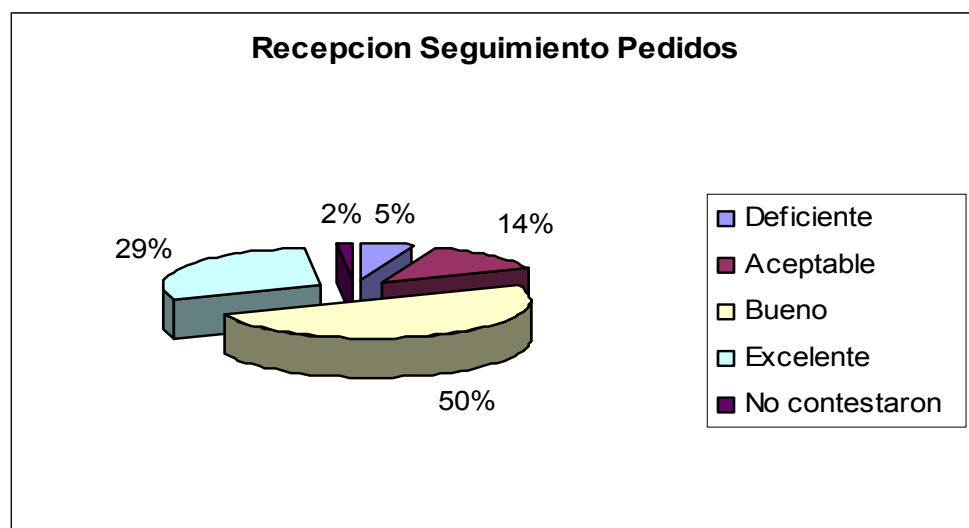
El 19% de los encuestados dio a conocer la dificultad que se les presentaba a la hora de realizar sus pedidos de forma telefónica, por lo que la empresa SINCO debe centrar sus esfuerzos en proporcionar que faciliten la realización de los pedidos permitan incrementar los clientes, ofrecer alternativas que conlleven a su

satisfacción y permita realizar de manera efectiva sus pedidos como lo puede ser el medio electrónico.

Recepción Seguidos Pedidos

Criterios de Calificación	Recepción Seguidos Pedidos	PUNTAJE
Deficiente	3	5%
Aceptable	8	14%
Bueno	29	50%
Excelente	17	29%
No contestaron	1	2%
Total	58	-

Figura 10. Recepción Seguidos Pedidos



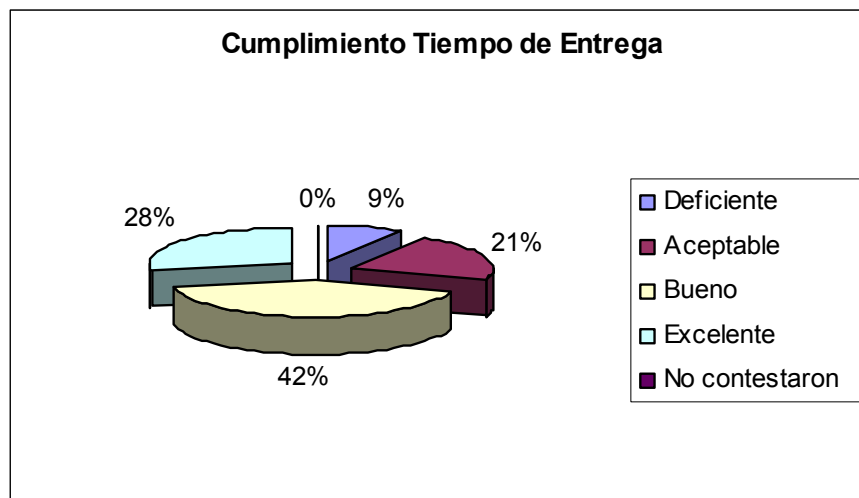
Teniendo en cuenta la figura 9. la empresa debe realizar mejoras en el seguimiento a los pedidos, ya que con una respuesta rápida lograra aumentar su

fuente principal de recaudo, ya que solo el 29% de sus clientes son atendidos de forma excelente. Para que este mejora se de cada asesor deberá apropiarse de su función.

Cumplimiento Tiempo de Entrega

Criterios de Calificación	Cumplimiento Tiempo de Entrega	PUNTAJE
Deficiente	5	9%
Aceptable	12	21%
Bueno	25	42%
Excelente	16	28%
No contestaron	-	0%
Total	58	-

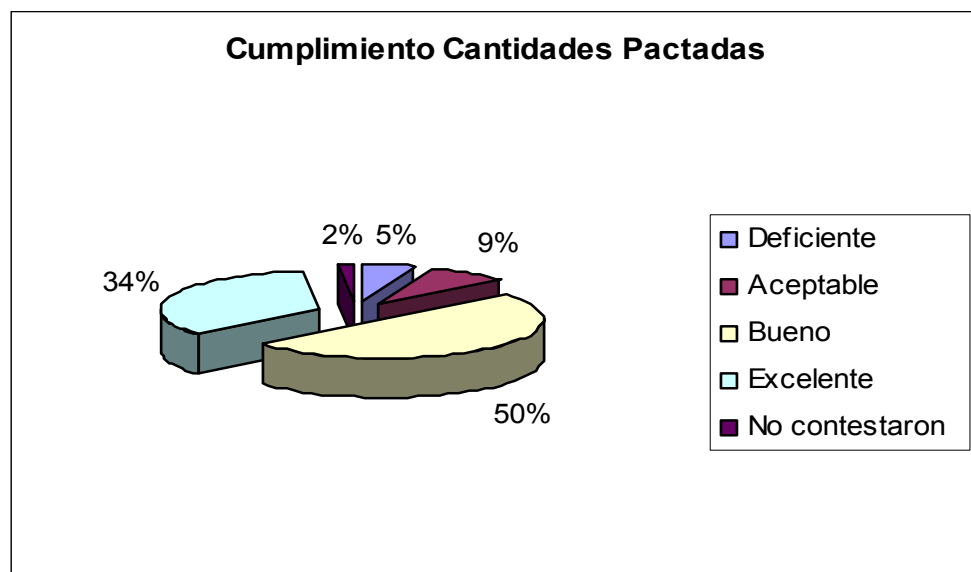
Figura 11. Cumplimiento Tiempo de Entrega



Cumplimiento Cantidades Pactadas

Crterios de Calificación	Cumplimiento Cantidades Pactadas	PUNTAJE
Deficiente	3	5%
Aceptable	5	9%
Bueno	29	50%
Excelente	20	34%
No contestaron	1	2%
Total	58	-

Figura 12. Cumplimiento Cantidades Pactadas

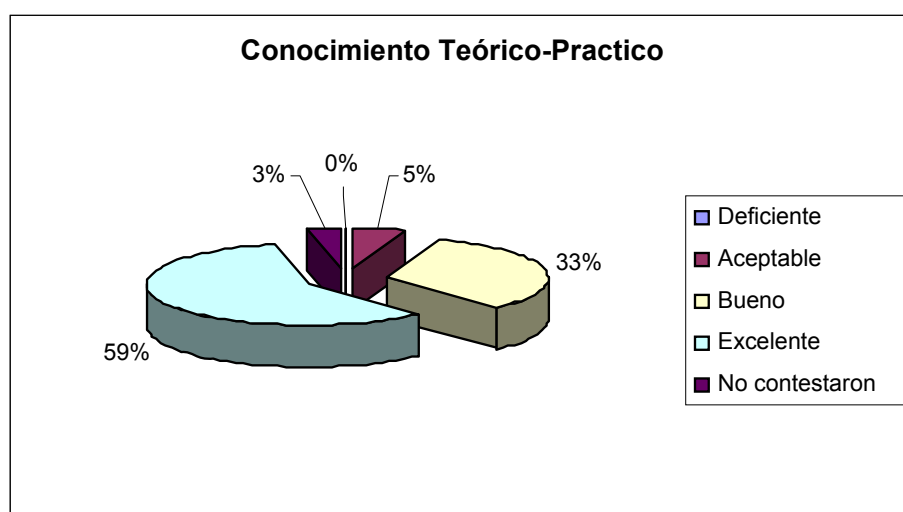


La organización debe cumplir con el tiempo (Figura 10) y cantidades (Figura 11) requeridas por el cliente por ser este un factor muy importante para la evaluación y continuidad de los proveedores, por lo que la empresa debe realizar estudios que permitan conocer la rotación de los productos y así determinar el tiempo de reabastecimiento de la bodega.

Conocimiento Teórico-Practico

Criterios de Calificación	Conocimiento Teórico-Practico	PUNTAJE
Deficiente		0%
Aceptable	3	5%
Bueno	19	33%
Excelente	34	59%
No contestaron	2	3%
total	58	-

Figura 13. Conocimiento Teórico-Practico

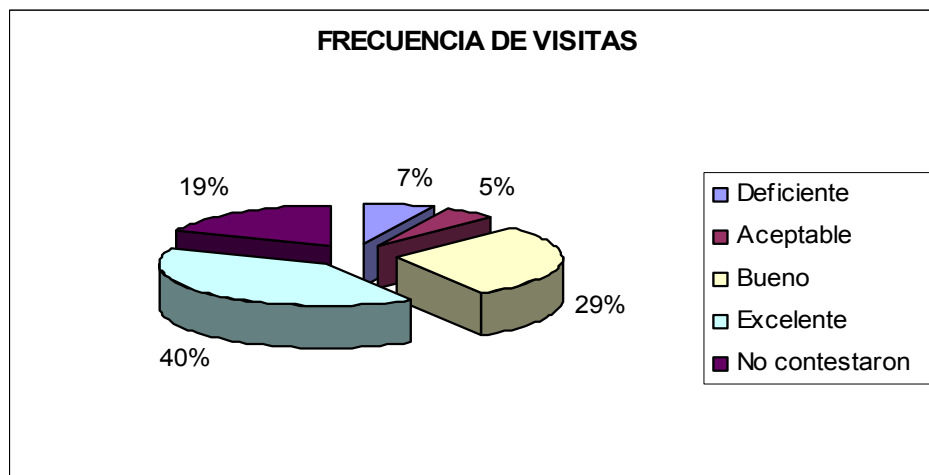


Con el fin de mejorar continuamente SINCO debe fomentar el crecimiento intelectual de sus asesores por lo que debe buscar alianzas estratégicas con sus proveedores para mantener actualizado el personal, logrando mantener la credibilidad y el sostenimiento en mercado tan competitivo.

Frecuencia de Visitas

Criterios de Calificación	Frecuencia de Visitas	PUNTAJE
Deficiente	4	7%
Aceptable	3	5%
Bueno	17	29%
Excelente	23	40%
No contestaron	11	19%
Total	58	-

Figura 14. Frecuencia de Visitas

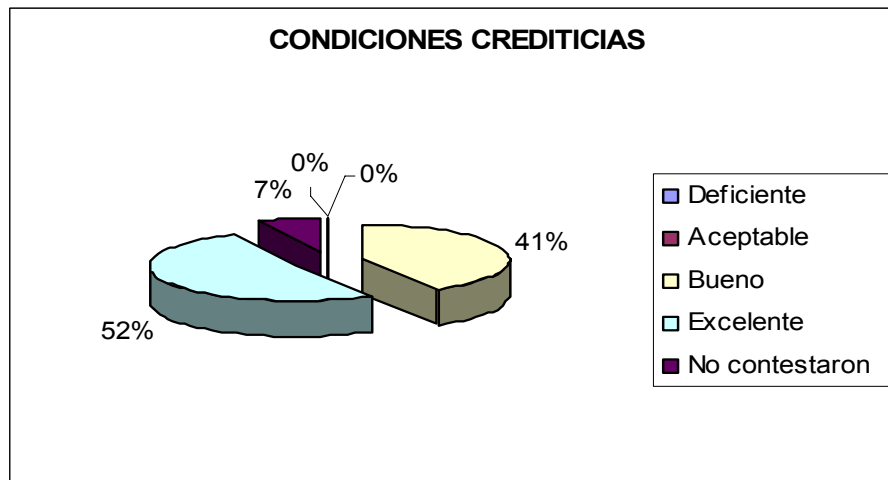


Los asesores deben realizar visitas de manera constante y gestionar un plan que permita cubrir en un lapso de tiempo prudente con los clientes que directamente compran en las instalaciones de SINCO, logrando así ofrecer a los clientes actualizaciones y capacitaciones referentes a los productos ofrecidos en la empresa.

Condiciones Crediticias

Criterios de Calificación	Condiciones Crediticias	PUNTAJE
Deficiente		0%
Aceptable		0%
Bueno	24	41%
Excelente	30	52%
No contestaron	4	7%
Total	58	-

Figura 15. Condiciones Crediticias

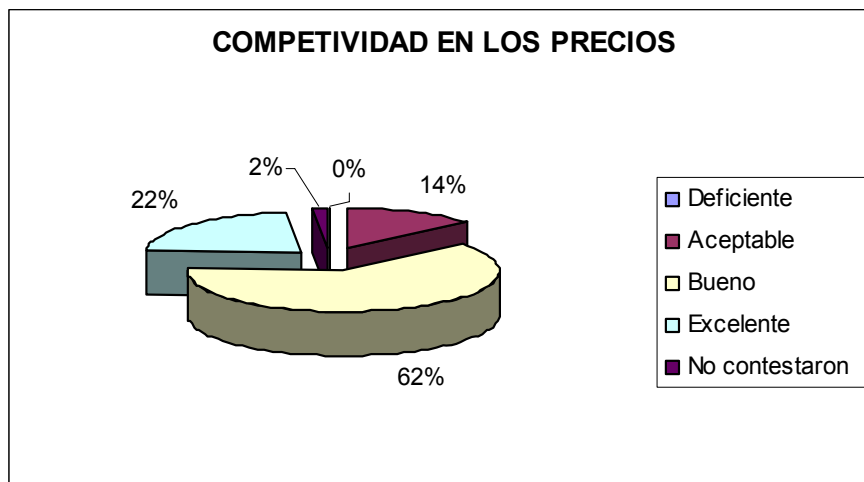


Se puede visualizar en la gráfica que las calificaciones obtenidas en cuanto a las condiciones crediticias son muy favorables y es de resaltar las condiciones y forma de pago que ofrece SINCO, aun que se pueden realizar mejoras que dejen como ganancia la obtención de un mercado global y la empresa pueda seguir ofreciendo formas de pago no solo a sus actuales clientes.

Competitividad en los Precios

Criterios de Calificación	Competitividad en los Precios	PUNTAJE
Deficiente		0%
Aceptable	8	14%
Bueno	36	62%
Excelente	13	22%
No contestaron	1	2%
Total	58	-

Figura 16. Competitividad en los Precios

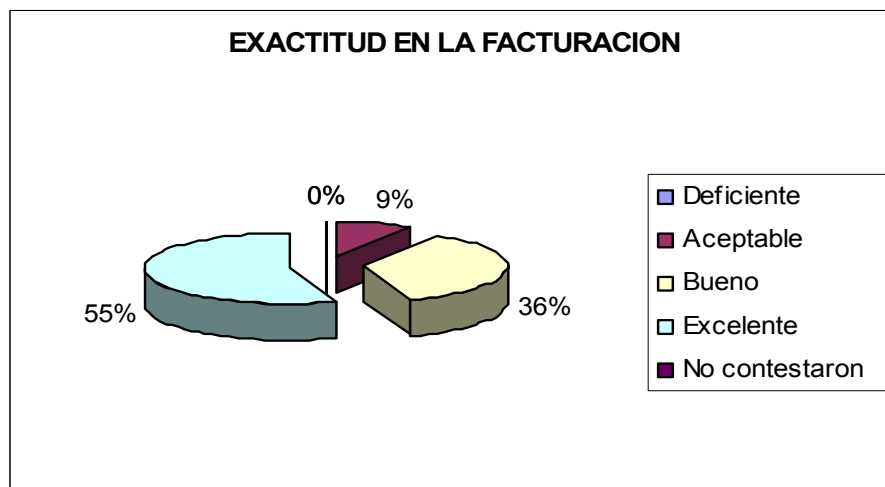


Para lograr la satisfacción de sus clientes en cuanto a los precios ofrecidos, la empresa debe conocer y evaluar los precios ofrecidos por la competencia de tal manera que se puedan minimizar las diferencias de los precios entre la competencia y los productos que ofrece SINCO y además realizar alianzas estratégicas que permitan una reducir los precios de los productos y servicio ofrecidos por la empresa.

Exactitud en la Facturación

Criterios de Calificación	Exactitud en la Facturación	PUNTAJE
Deficiente		0%
Aceptable	5	9%
Bueno	21	36%
Excelente	32	55%
No contestaron	-	0%
Total	58	-

Figura 17. Exactitud en la Facturación

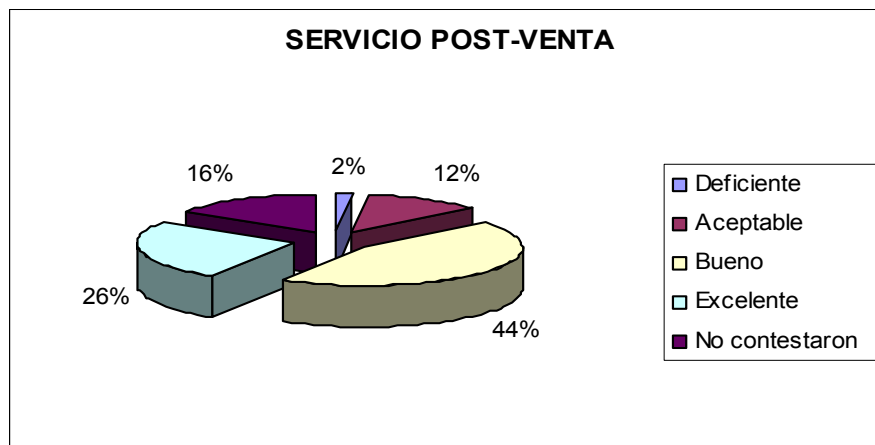


Con referencia en los resultados obtenidos se debe buscar la eliminación del 9% que la exactitud en la facturación es aceptable, para lo cual deben actualizar la base de datos de sus clientes para detectar y corregir los errores que se están presentando a la hora de emitir una factura.

Servicio Post-Venta

Crterios de Calificación	Servicio Post-Venta	PUNTAJE
Deficiente	1	2%
Aceptable	7	12%
Bueno	26	45%
Excelente	15	26%
No contestaron	9	16%
Total	58	-

Figura 18. Servicio Post-Venta

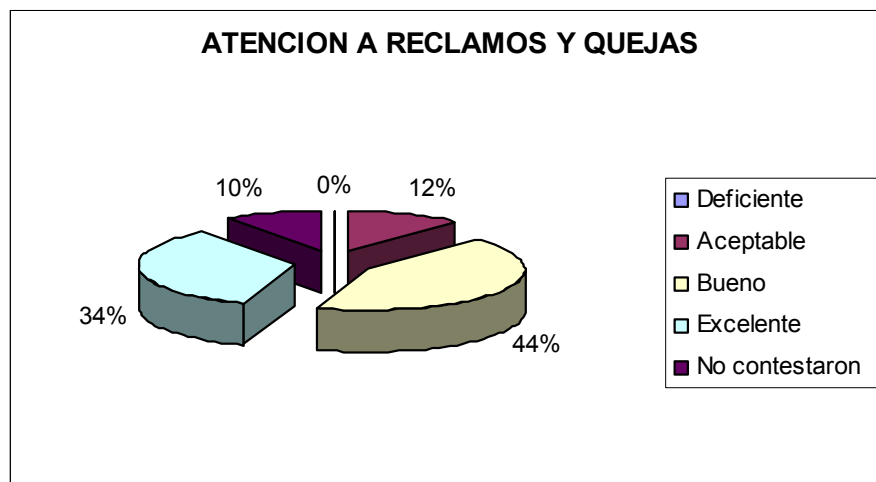


El fortalecimiento del servicio post-venta es de vital importancia ofrecerlo a todos los clientes de SINCO, ya que con una buena capacitación al cliente se busca disminuir los riesgos de accidente en los puestos de trabajo con una excelente utilización de los elementos de protección personal.

Atención a Reclamos y Quejas

Criterios de Calificación	Atención a Reclamos y Quejas	PUNTAJE
Deficiente		0%
Aceptable	7	12%
Bueno	25	43%
Excelente	20	34%
No contestaron	6	10%
Total	58	

Figura 19. Atención a Reclamos y Quejas



Por ser una empresa comercializadora y prestadora de servicio que trabaja directamente con clientes debe gestionar la disminución periódica de estos y para lograr este objetivo debe encaminar sus esfuerzos a los puntos evaluados anteriormente, ya que son estos los puntos críticos en la prestación del servicio.

12. RECOMENDACIONES

En aras de lograr el mejoramiento continuo recomendamos a la gerencia de BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C., documentar y gestionar la formación y motivación del personal, a través de la realización un programa de inducción y capacitación del personal, con el fin de afianzar el sentido de pertenencia hacia la empresa.

También deberán identificar y suministrar los recursos necesarios para asegurar el mantenimiento del proyecto y la satisfacción de sus clientes.

Después de haber llevado a cabo las Auditorías internas, observamos que los lugares de trabajo y las bodegas de almacenamiento e insumos presentan desorganización, por lo que sugerimos implementar algunas técnicas para la reorganización de los lugares como lo pueden ser la implementación de las 5S (acción de mejora).

Mantener el Sistema de Gestión de Calidad, no solo con la finalidad de obtener la certificación, sino con miras a ser cada día mejor y ofrecer un servicio con óptima calidad buscando la satisfacción de sus clientes.

Efectuar un estudio de métodos y tiempo que les permita conocer y determinar la duración del proceso de recarga y mantenimiento de extintores y reparación de equipos de oxicorte y mangueras, con el fin de optimizar el tiempo de cada proceso.

Obsérvese el numeral 11 “Grado de Satisfacción del Cliente”, en el cual se puede ver las recomendaciones citadas, según lo manifestado por el cliente.

Cuadro 8. Plan de Mejoramiento

 BUELVAS COHEN SINCO & CIA S. EN C.				
PLAN DE MEJORAMIENTO				
No.	Actividad	F. Inicio	F. Final	Responsable
1	Actividades de Integración y Motivación	01/04/06	30/04/06	Director Administrativo
2	Capacitación 5s	17/04/06	19/04/06	Coordinador de Calidad
3	Capacitación de los empleados en mejoramiento del servicio	10/05/06	21/06/06	Coordinador de Calidad
4	Estudio de Métodos y Tiempos	10/05/06	29/06/06	Jefe de Taller- Coordinado de Calidad
5	Estudio de Mercadeo	29/03/06	22/04/06	Director Comercial
6	Estudio de Marketing	29/03/06	22/04/06	Director Comercial
7	Reuniones Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional	01/04/06	Diciembre de 2006	Coordinador de Calidad

13. CONCLUSION

El desarrollo de nuestro proyecto investigativo nos permitió aplicar los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de nuestra carrera en lo referente a la Norma Internacional ISO 9000 y al manejo del personal para la implementación. **El DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA EMPRESA BUELVAS COHEN SINCO CIA & S. EN C. BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**, nos condujo a establecer que la calidad debe ser enfatizada en la comercialización de los productos y en la prestación de los servicios, permitiendo a la empresa un posicionamiento en el mercado global y ventajas competitivas que se verán reflejadas en un aumento exponencial de sus mercados avanzados.

La Norma Internacional de Calidad ha permitido en las empresas no solo se centren en la calidad del producto y del servicio sino en el trabajo grupal, que desarrollen conocimiento, habilidades y competencia en sus empleados, permitiéndoles conocer el grado de satisfacción de los clientes internos y externos que tiene una organización.

En el caso de la empresa BUELVAS COHEN SINCO CIA & S. EN C. fue necesario realizar un programa de sensibilización al personal, debido a la poca cultura de calidad y a la falta de conocimiento acerca de la Norma ISO 9000, permitiendo así fomentar la participación conjunta de los empleados y el cambio a ciertos paradigmas que impedían la eficaz implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Con base en el análisis del diagnóstico inicial detectamos la necesidad de documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad acorde

con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 para alcanzar un alto nivel de competitividad que conduzca a la expansión, sostenimiento y reconocimiento en el gremio de comercialización de productos de seguridad industrial.

La medición de los indicadores de gestión implementados por la empresa permitió visualizar de forma directa los resultados obtenidos en las metas propuestas para así proporcionar acciones correctivas, preventivas y de mejoras, logrando de esta manera avances en los procesos y la satisfacción de los clientes externos e internos de la empresa.

Para la implementación del Sistema fue de vital importancia contar con el apoyo del personal que labora en la empresa ya que ellos son concientes del progreso y el del compromiso que traía consigo la implementación.

BIBLIOGRAFÍA

ALVARES ARIAS, Carolina. HOWARD PARDO, Richard Allen. Diseño para una guía para implementar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 en las sociedades de intermediación aduanera de Cartagena. 2004. TESIS DE GRADO (UTB).

DE ARCO BUELVAS, Indira. SALAS RIVERA, Raquel. Diseño de un manual de procedimientos de los procesos claves del área de coordinación administrativa y financiera de la E.S.E Clínica Maternidad Rabel Calvo. 2004. TESIS DE GRADO (UTB).

GUIA SOBRE LA NORMA ITC-ISO 9001:2000, COLIN FOXWELL, Icontec.

KOONTZ, Harrol. WEIHRICH, Heinz. Administración una perspectiva global; Mcgraw-Hill. Décima edición.

LOZADA VARGAS, Angela Paola. Diseño de un manual de codificación manual de procedimientos, instructivos y formato para el sistema de calidad del departamento de adquisición de la universidad tecnológica de bolívar, según ISO 9001:2000. 2004. MINOR ES SISTEMAS DE PRODUCCION (UTB).

MORALES CASABUENA, Evelia. SILVA DE LA OSSA, Angélica. Diseño e implementación de un Sistema de Calidad según lineamientos de la Norma ISO 9000; en Construir Ltda. 2002. TESIS DE GRADO (UTB).

NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTC ISO 9000:2000 Santa Fe de Bogota.
Icontec 2000.

<http://www.estrucplan.com.ar/contenidos/shml/Shml-EPP.asp>

<http://www.profesiones.cl/papers/lee.php?id=9>

<http://www.monografias.com/trabajos10/formulac/formulac.shtml>