

Diseño del sistema de gestión de la calidad con base a la norma iso 9001: 2008 para la empresa

Proquimag S.A. S.

Heiner Johan Gutiérrez Diaz

María Teresa Palacio Daza

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Escuela de ciencias administrativas, contables y económicas

Especialización en Gestión de Proyectos

Santa Marta – Magdalena

2018

Dedicatoria

Este proyecto aplicado denominado: Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad con base a la norma ISO 9001:2008 para la empresa Proquimag S.A.S. está dedicada primeramente a Dios y a nuestras familias ya que gracias a ellos pudimos cursar nuestros semestres satisfactoriamente en esta respetada y prestigiosa universidad, regalándonos unas valiosas enseñanzas.

También les dedicamos a nuestros amigos de semestres que estuvieron siempre en todas esas clases e investigaciones unidos y dándonos un gran consejo para seguir adelante con nuestra especialización de Gestión de Proyectos en la Universidad Nacional Abierta y/a Distancia sede Santa Marta. Quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías, tristezas y todas esas personas que durante estos dos semestres estuvieron a nuestro lado apoyándonos y logrando que este sueño se hiciera realidad.

Agradecimiento

Queremos agradecerle a la Universidad Nacional Abierta y/a Distancia por el excelente campus que ofrece en los estudios de posgrado (Especialización) y agradecerles a nuestros docentes que directa e indirectamente participaron en las distintas actividades opinando, corrigiendo, teniendo paciencia, dando ánimo, acompañándonos en los momentos de dificultades y brindándonos un excelente aprendizaje. Este proyecto de grado nos permite ser unas personas competitivas y con una excelente experiencia para llegar a ser unos grandes profesionales especialistas.

Por otra parte, a nuestro distinguido Director de proyecto Ariel Pineda Navarro nuestros amplios agradecimientos por habernos guiado y confiado este trabajo, por su constante paciencia ante nuestros avances y gran apoyo para culminar nuestro proyecto; su experiencia y educación brindada ha sido incondicional y fue la fuente de motivación durante la carrera.

Un agradecimiento a nuestros compañeros Omar Matos, Samir Herrera, Manuel Fuentes, Elkin Piña y Wilder Jorge por estar siempre presentes, donde estén se merecen muchas y buenas palabras hermosas, ya que con ellos compartimos aulas de clases, salas virtuales, bibliotecas con incontables horas de trabajos y excelentes momentos, lo cual no tiene precio. Por todo el tiempo que nos han brindado, apoyo incondicional, conversaciones que alimentaron nuestros pensamientos, por el respaldo y una sincera amistad. Gracias.

De igual manera un especial agradecimiento a nuestra Jurado de sustentación Docente Flor Manuela Ariza Molina por darnos unas gratificantes asignaturas con un excelente aprendizaje y confió en nosotros dándonos la aprobación y aval de nuestra trabajo de grado titulado

Diseño del sistema de gestión de la calidad con base ISO 9001: 2008 para la empresa
Proquimag S.A.S.

Todo esto no fuera sido tampoco posible por el apoyo incondicional y cariño que nos inspiraron nuestros padres, a pesar de nuestras ausencias siempre estuvieron a nuestros lados dándonos esa voz de aliento. Las palabras serán infinitas para agradecer y expresar nuestros éxitos. A todos ustedes gracias y mis más sinceras gratitudes.

Contenido

Resumen	11
Abstract	13
Introducción	15
Generalidades de la empresa	17
1. Planteamiento del problema	22
1.1. Contextualización del Problema	22
1.2. Descripción del Problema	23
1.3. Formulación del problema	24
1.4. Sistematización del Problema	24
2. Justificación.....	26
3. Marco teórico	28
3.1. Marco Referencial.....	28
3.1.1. Sistemas de Gestión de la Calidad.....	28
3.1.2. Principios Sistema de Gestión de Calidad.....	30
3.1.3. Enfoque basado en procesos.....	31
3.1.4. Mejoramiento de Procesos.....	34
3.1.5. Clasificación De Los Procesos.....	35

3.1.6. Procedimientos Aplicados a la Prestación de Servicios	38
3.1.7. Análisis DOFA.....	39
3.1.8. Ciclo de Mejora Continua.....	40
3.2. Marco Conceptual.....	43
3.3. Antecedentes.....	47
4. Objetivos.....	49
4.1. Objetivo General.....	49
4.2. Objetivos Específicos	49
5. Metodología.....	50
5.2. Método de Investigación	50
5.3. Fuentes de Información	50
5.5. Fases de la propuesta	53
5.5.1. Fase 1: Diagnóstico.....	54
5.5.2. Fase 2: Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.....	57
5.5.4. Fase 4: Seguimiento, Medición y Mejora.....	67
6. Desarrollo metodológico.....	73
6.1. Fase 1: Diagnóstico	73
6.1.2. Situación de la empresa respecto a la norma ISO 9001:2008.....	78
6.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	81
6.2.5. Objetivos de Calidad.....	86
6.2.6. Planificación Objetivos de Calidad.....	88

6.2.7. Identificación de los procesos:.....	91
6.4. Fase 4: Seguimiento, Medición y Mejora.....	124
6.4.1. Seguimiento, Medición y Mejora de los Procesos Misionales	124
6.4.2. Seguimiento, Medición y Mejora del SGC.....	126
Conclusiones.....	127
Recomendaciones.....	130
Referencias	134
Anexos.....	138
Anexo 1: Encuesta de Productividad y Competitividad	138
Anexo 2: Lista de Chequeo ISO 9001: 2008	144
Anexo 3: Manual de Calidad	160
BASADO EN:.....	160
Anexo 4. Procedimiento Control de Documentos	185
Anexo 5. Procedimiento Control de Registros	192
Anexo 6. Procedimiento Auditorías Internas.....	196
Anexo 7. Procedimiento Control del Producto o Servicio No Conforme	203
Anexo 8. Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	207
Anexo 9. Procedimiento Comercialización de Productos	212
Anexo 10. Procedimiento Prestación del Servicio.....	217
Anexo 11. Instructivo de Trabajo y Limpieza de pisos y baños.....	222
Anexo 12. Instructivo de Trabajo de Servicio de Cafetería.....	229

Anexo 13. Formato Entrega de Insumos	232
Anexo 14. Formato Devolución de Mercancía.....	234
Anexo 15. Formato Entrega de EPP	236
Anexo 17. Formato PQR	242
Anexo 18. Cuadro de Indicadores de Procesos.....	244
Anexo 19. Toma Acciones Correctivas, Preventivos y de Mejora.....	251
Anexo 20. Listado de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.....	254
Anexo 21. Procedimiento Revisión por la dirección	255
Anexo 22. Lista Verificación de Auditorías	259
Anexo 23. Programa Auditorías Internas	261
Anexo 24. Informe General Auditorías Internas	263
Anexo 25. Formato Acta Auditorías.....	266
Anexo 26. Acta de Revisión por la Dirección	268
Anexo 27. Reporte Producto o Servicio No Conforme	272
Anexo 28. Solicitud creación, modificación, anulación de documentos y registros.	274
Anexo 29. Encuesta de Satisfacción del Cliente.....	275
Anexo 30. Acta de Planificación	277
Anexo 31. Programa de Capacitación.....	279
Anexo 33. Productos Proquimag S.A.S.....	286

Contenido de ilustraciones

Ilustración 1. Organigrama Proquimag S.A.S.....	20
Ilustración 2. Requisitos ISO 9001:2008.	29
Ilustración 3. Jerarquía de la Documentación del SGC.	38
Ilustración 4. Ciclo de Deming y su relación con la mejora continua.	42
Ilustración 5. Fases de desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Proquimag S.A.S.	53
Ilustración 6. Elementos de planificación del Sistema de Gestión de Calidad en Proquimag S.A.S. basada en los requerimientos de la NTC-ISO 9001:2008.....	57
Ilustración 7. Principales factores para la identificación y selección de los procesos.	60
Ilustración 8. Clasificación de los procesos.	60
Ilustración 9. Modelo mapa de procesos.....	61
Ilustración 10. Estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad	65
Ilustración 11. Representación gráfica del análisis DOFA.	77
Ilustración 12. Porcentaje de cumplimiento requisitos Norma ISO 9001:2008.	78
Ilustración 13. Mapa de procesos Proquimag S.A.S.....	91

Contenido de tablas

Tabla 1. Distribución personal de Proquimag S.A.S.	19
Tabla 2. Operatividad de las variables del proyecto	52
Tabla 3. Criterios evaluación Lista de Chequeo ISO 9001:2008.....	55
Tabla 4. Modelo Matriz Necesidades y Expectativas del Cliente y Requisitos Legales VS Necesidades y Expectativas de la Organización y de las partes interesadas	58
Tabla 5. Planificación de los objetivos	59
Tabla 6. Ficha caracterización de los procesos	64
Tabla 7. Descripción indicadora de gestión	69
Tabla 8. Metodología Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión de Calidad.....	71
Tabla 9. Matriz Análisis DOFA	75
Tabla 10. Matriz Necesidades y Expectativas del Cliente y Requisitos Legales VS Necesidades y Expectativas de la Organización Proquimag S.A.S.	83
Tabla 11. Directrices de calidad.....	85
Tabla 12. Descripción objetivos de calidad	86
Tabla 13. Planificación Objetivo	88
Tabla 14. Planificación Objetivo N° 2	89
Tabla 15. Planificación Objetivo N°3	90
Tabla 16. Documentación del SGC de Proquimag S.A.S.	121

Resumen

El presente proyecto tiene como objetivo diseñar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008 en la empresa Distribuciones Proquimag S.A.S., la cual se dedica a la comercialización de productos y prestación de servicios de aseo y limpieza en la ciudad de Santa Marta. La estructuración del sistema de gestión en base a la norma NTC ISO 9001:2008 busca como principales objetivos empresariales: eficacia y eficiencia en las operaciones, satisfacción de los clientes internos y externos y partes interesadas y aumento de la calidad de los servicios prestados.

Para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en Proquimag S.A.S., primero se analizará a través de una lista de chequeo el cumplimiento de la empresa respecto a los requerimientos de la Norma NTC ISO 9001:2008, que permita tener un punto de partida y conocer las fortalezas y debilidades de la organización frente a los lineamientos de la misma, así como también un diagnóstico en términos estratégicos que ofrezca información en términos de competitividad y las diferentes debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades en los entornos a los que Proquimag se expone. Luego se definirán elementos de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad como: Política, Objetivos de Calidad y su planificación, identificación y caracterización de los procesos, así como el alcance del SGC; se definirá la estructura documental que dará soporte a la realización de actividades de los procesos y del SGC. Por último, se establecerán las herramientas que servirán de seguimiento y medición de los procesos misionales y del Sistema de Gestión de Calidad representadas en medición de satisfacción del cliente, indicadores de gestión, auditorías internas, revisión por la dirección y control del producto o servicio no conforme; para que a partir de los resultados y análisis de la información

se adopten las acciones correctivas y preventivas correspondientes que conlleven a la mejora continua.

Finalmente se hace énfasis en el Alcance de la Alta Dirección ya que a pesar de que la iniciativa para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad parte de una decisión estratégica de la organización; serán ellos quienes determinarán la forma en que se ejecutará e implementará; siendo el presente trabajo una propuesta y base del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Proquimag S.A.S. bajo la norma NTC ISO 9001:2008.

Palabras claves: calidad, norma, gestión, recursos, diseños, estrategias, implementación, productos, servicios.

Abstract

The objective of this project is a Quality Management System (QMS) under the requirements of the NTC ISO 9001: 2008 standard in the company Distribuciones Proquimag SAS, which is dedicated to the commercialization of products and provision of cleaning and hygiene services. cleaning in the city of Santa Marta. The structuring of the management system based on the NTC ISO 9001: 2008 standard seeks as main business objectives: efficiency and efficiency in operations, satisfaction of internal and external customers and interested parties and increase in the quality of the services provided.

For the design of the Quality Management System in Proquimag SAS, it is first analyzed through a checklist of the company's compliance with the requirements of the NTC ISO 9001: 2008 Standard, which allows to have a starting point and know the strengths and capabilities of the organization against the guidelines of the same, as well as the diagnosis in the strategic terms offered in the terms and conditions of competition, strengths and opportunities in the proposed environments. Then, elements of the planning of the Quality Management System were defined as: Policy, Quality Objectives and Planning, Identification and Characterization of the Processes, as well as the scope of the QMS; the documentary structure that will support the realization of activities of the processes and the SGC will be defined. Finally, the tools that serve to monitor and measure the mission processes and the quality management system of the representations in the measurement of customer satisfaction, management indicators, internal audits, review by the management and control of the non-conforming product or service; so that, based on the results and analysis of the information, the corresponding corrective and preventive actions that lead to continuous improvement are adopted.

Finally, emphasis is placed on the Scope of the Alta, direction that has the intention of achieving the design of the quality management system part of a strategic strategy; that they know that the way it is executed and implemented; being the present work a proposal and the base of the design of the System of Management of the Quality for the company Proquimag S.A.S. under the norm NTC ISO 9001: 2008.

Keywords: quality, norm, management, resources, designs, strategies, implementation, products, services.

Introducción

En la actualidad las condiciones de los nuevos mercados a los que se enfrentan las empresas que operan en el siglo XXI exigen que las organizaciones sean rentables, competitivas, se adapten a la velocidad de los cambios, promuevan el desarrollo tecnológico y garanticen a los clientes, que los productos y/o servicios que ofrecen cumplan con los estándares establecidos. Las empresas son conscientes que para asegurar su supervivencia y estabilidad en los mercados modernos deben establecer ventajas competitivas, es decir, generar valor en la realización de productos o prestación de servicios, y justamente los sistemas de gestión apuntan a transformar a una organización para que sea eficaz y eficiente y para el cumplimiento de sus objetivos. Una de las estrategias para la generación de valor se enfoca en la calidad, la cual está muy ligada a aspectos como “el cuidado de la salud, la vida, el ambiente y productos y/o servicios confiables para la satisfacción del cliente”. Por esta razón las empresas se sienten llamadas a profundizar y desarrollar sus distintos sistemas de gestión.

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el propósito de: identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, ser eficaz y eficiente y obtener, mantener y mejorar el desempeño global de una organización; así mismo la norma Internacional NTC ISO 9001:2008 especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad y se centra en la eficacia del sistema para satisfacer las necesidades del cliente. En concordancia con lo anterior, Proquimag S.A.S., como organización en busca de la mejora continua de sus procesos, ventajas competitivas y comparativas y supervivencia en el mercado ofreciendo confianza, seguridad y calidad en los servicios ante sus clientes, por tal razón el Diseño y posterior implementación de un sistema de Gestión de Calidad se convierte para esta

empresa una decisión estratégica necesaria para garantizar su competitividad y calidad de sus servicios en el mercado.

El presente trabajo toma como referencia a la empresa Proquimag S.A.S. que fue creada con el objetivo de *comercializar productos institucionales de aseo y limpieza que generen valor a sus clientes y prestar servicios de aseo con los más altos estándares de calidad según las necesidades del cliente*; en este se describe de forma detallada el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para dicha empresa, iniciando con un diagnóstico de la situación actual de la organización seguido de la planificación, documentación y terminando con las herramientas de seguimiento, medición y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2008.

Generalidades de la empresa

Información General

Razón social:	Proquimag S.A.S.
Identificación Nit:	900.834.997-1
Ciudad:	Santa Marta
Departamento:	Magdalena
Dirección:	Avenida libertadora # 17-65.

Misión

Somos líderes en la ciudad y buscamos el desarrollo de productos químicos que sirven para la limpieza e higiene con un alto estándar de calidad, en donde se ofrece soluciones rápidas para la actividad económica industrial.

Visión

Para el año 2018 seremos líderes en la comercialización de productos y servicios profesionales de aseo y cafetería en Santa Marta.

Objetivos Estratégicos

- Aumentar la satisfacción del cliente.
- Mejorar las competencias de nuestros colaboradores.
- Desarrollar relaciones Gana-Gana con proveedores.
- Aumentar No. de Clientes y fidelizarlos.

Servicios y Actividades

- Limpieza de Pisos e instalaciones
- Manipulación de productos específicos
- Servicios de cafetería
- Compra y comercialización de productos institucionales de aseo

Sectores como principales clientes

- Educativo
- Hotelero
- Financiero
- Industrial
- Prestación de Servicios

Recursos

Físicos y Técnicos.

- Equipos de Cómputo y oficina
- Hardware
- Software
- Equipos de comunicación
- Vehículos de carga
- Bienes e insumos para la comercialización y prestación del servicio de aseo y cafetería
- Infraestructura propia

Humanos.

Personal competente, No. de trabajadores en total de la empresa

45. (Ver Tabla 1)

Tabla 1. *Distribución personal de Proquimag S.A.S.*

Sexo	Administrativos	Operativos	subtotal
Hombres	4	13	17
Mujeres	3	25	28
Total	7	38	45

Fuente: Gerencia Proquimag S.A.S.

Organigrama

En la figura 1 (Ver Figura 1) se muestra el organigrama de Proquimag S.A.S. con la distribución de los diferentes cargos de la empresa, donde la mayor autoridad se encuentra representada en la Gerencia General y de allí depende las dos áreas fundamentales de la organización: área administrativa y comercial; en la primera se soporta con un auxiliar administrativo y para la segunda con un auxiliar de despacho quienes colaboran en la realización de las labores de cada proceso. Así mismo se identifican dos actividades subcontratadas: contabilidad y salud ocupacional que ayudan a la eficiente organización de la empresa. Se Finalmente se encuentra el auxiliar de servicios generales el cual se encarga de llevar a cabo la prestación de servicio de aseo y cafetería.

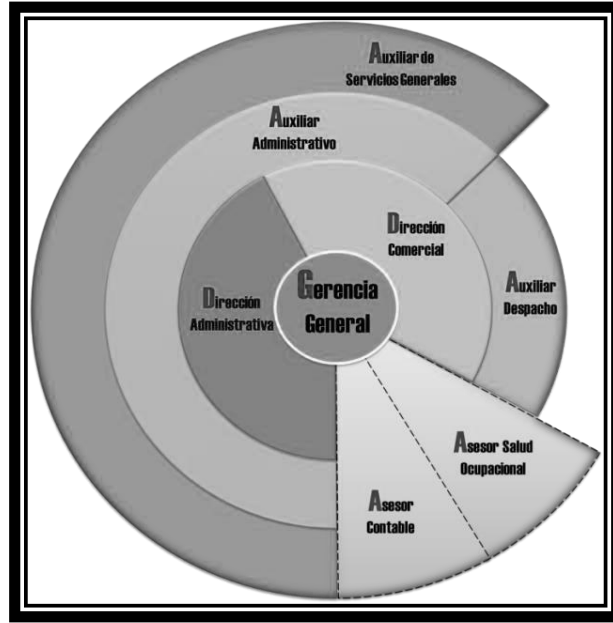


Ilustración 1. Organigrama Proquimag S.A.S.

Fuente: Gerencia Proquimag S.A.S.

Los procesos que realiza Proquimag S.A.S. son:

- Comercialización de Productos de Aseo y Cafetería: Entregar de manera oportuna y en buen estado los bienes de aseo y de cafeterías para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Prestación de Servicios de Aseo y Cafetería: Realización de las actividades de aseo y cafetería en las diferentes empresas que lo soliciten para contribuir a satisfacer las necesidades de los clientes a través de los procesos de prestación de servicio.
- Procesos de Compras: Gestión de proveedores y adquisición de manera oportuna y efectiva de los materiales e insumos necesarios para la prestación de servicio y comercialización de bienes para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Recursos Humanos: Reclutamiento, selección, contratación, administración, capacitación y evaluación del personal de la empresa.

- Servicio al Cliente: Identificación de las necesidades de los clientes, determinación de los clientes potenciales y fidelización de los clientes actuales. Atención de quejas y reclamos, así como el suministro de la información a los clientes.

- Procesos Gerenciales: Establecimiento de las estrategias y acciones destinadas al cumplimiento, desarrollo y mejora continua de las políticas, objetivos estratégicos y metas establecidas a corto y largo plazo por la organización.

1. Planteamiento del problema

1.1. Contextualización del Problema

La constante transformación y evolución que se tiene a diario en la industria lleva a las empresas a un persistente principio de cambio y modernización en sus organizaciones, lo que hace necesario la búsqueda y obtención de estándares y normatividad que garanticen jerarquía y ventajas ante la muy variable competencia. Lo anterior direcciona a cualquier organización a la búsqueda y aplicación del concepto de calidad interna y externa de su funcionamiento, abarcando la importancia en el estudio de las necesidades del cliente.

(Rajimon, 2009) manifiesta que a lo largo de la historia el término de calidad ha sufrido numerosos cambios en los que cabe destacar las etapas: artesanal, que tenía como finalidad satisfacer al cliente, y crear productos únicos; revolución industrial, que quería satisfacer la gran demanda que se daba en los bienes y, obtener beneficios; la segunda guerra mundial, en la cual se planteó como objetivo garantizar la disponibilidad en armamento; posguerra en Japón , que se infería en la minimización de costes, satisfacción del cliente y ser competitivo; control de la calidad, que enfoca la satisfacción de las necesidades técnicas del producto; aseguramiento de la calidad, que encamina aspectos muy importantes tales como: satisfacción del cliente, prevención de errores, reducción de costes entre otros; y la calidad total, que emprende la mejora continua, que permita ser altamente competitivo, y satisfacer los cliente internos y externo. Esta evolución ayuda a comprender de donde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad. (Rajimon, 2009). La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto, sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones,

no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia. La calidad es un proceso relativo y dinámico, siempre es posible pretender más y mejores resultados. Una gestión de calidad supone lograr los objetivos que la organización se propone, facilitando los medios necesarios para ello y que los mismos lleguen a satisfacer las expectativas de los usuarios.

1.2. Descripción del Problema

PROQUIMAG S.A.S. ubicado en la Avenida Libertador # 17-65 de la ciudad de Santa Marta D.T.C.H, se dedica a la actividad comercial de la fabricación de jabones y detergentes, preparados para limpiar y pulir, perfumes y preparados de tocador, ensayos y análisis técnicos. La empresa no desconoce la importancia que representa ofrecer un espacio que evidencie equilibrio con el medio ambiente natural; por tal razón los esfuerzos que emprende todo el personal que labora en PROQUIMAG S.A.S. son dirigidos a la conservación, preservación y mantenimiento del medio físico, perceptible y psicológico que ofrece la infraestructura destinada a prestar sus servicios.

Sin embargo, la empresa como proveedora de servicios ante otras empresas comprometidas con la Gestión de la Calidad se expone al no cumplimiento de ciertos requisitos exigidos, tal como la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que garantice la gestión y cumplimiento de los requisitos que exigen los clientes. Por esta razón para darle una visión competitiva a la organización la alta dirección ha optado como decisión estratégica direccionarse por normas que a través de la implementación de los sistemas de gestión respondan a las exigencias del mercado y a la sociedad, lo anterior debido a que hoy en día se exige a las empresas que buscan ser exitosas y competitivas, no solo enmarcarse en producir y vender un

producto o prestar un servicio de calidad; sino que deben apuntar a ser éticamente más responsables con sus propios empleados y sus procesos y la obtención de la calidad ya sea de sus productos y/o servicios.

Pero más allá de querer ser más competitivos en el mercado, la empresa se expone a la pérdida de clientes; ya que actualmente sus principales clientes evalúan que sus contratistas y/o proveedores cumplan con los requisitos legales y otros requisitos que garanticen la calidad en la prestación del servicio. De esta manera para poder prestar sus servicios en calidad de contratistas y generar confiabilidad en sus clientes y siendo consciente de que las actividades que desarrollan pueden afectar a las partes interesadas se hace necesario la gestión y control de la calidad de sus servicios; por lo cual la empresa ha decidido buscar estrategias encaminadas a asegurar la satisfacción del cliente a través del diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

1.3. Formulación del problema

En relación con la problemática anteriormente expuesta, el presente proyecto pretende responder la siguiente pregunta ¿Cómo debe ser la estructuración del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requerimientos de la Norma NTC-ISO 9001:2008 en la empresa Proquimag S.A.S.?

1.4. Sistematización del Problema.

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa respecto a los requerimientos de la Normas NTC- ISO 9001: 2008?
- ¿Cómo debe ser la planificación del Sistema de Gestión de Calidad en Proquimag S.A.S.?

- ¿Qué documentos, procedimientos, registros, formatos, manuales, entre otros, deben realizarse como evidencia del sistema de gestión de la calidad?
- ¿Cuáles son los mecanismos de seguimiento, medición y mejora continua necesarios para asegurarse de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos misionales y del Sistema de Gestión de Calidad?

2. Justificación

Para el Sistema de Gestión de la Calidad en Proquimag S.A.S., la Norma NTC ISO 9001:2008 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) permitirá administrar y mejorar la calidad de los productos y/o servicios y así aumentar la satisfacción de los clientes. Además, los clientes se inclinan por los proveedores que aseguren y dispongan de un buen sistema de gestión de calidad (SGC) siendo la ISO 9001:2008 una forma de lograrlo.

Desde el punto de vista práctico el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Proquimag S.A.S. aportará en el cumplimiento de los requerimientos de sus principales clientes, generando y asegurando la confiabilidad en sus operaciones, en la calidad de sus servicios y aportando a la mejora de la imagen frente a sus clientes, proveedores y competidores. La eficiente implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa implicará: aumento de la eficacia y eficiencia del sistema, cumplimiento de los objetivos y metas; mejora en la toma de decisiones por la dirección al disponer de una visión global del negocio, mejora de la imagen de la compañía y aumento de las oportunidades comerciales y adquisición de nuevos contratos para la satisfacción del cliente y partes interesadas, mejora de la percepción y del involucramiento del personal favoreciendo que toda la organización hable un único lenguaje de gestión, alcanzando mayor confianza de sus clientes y proveedores.

Desde el aspecto social y económico, esta investigación es de gran importancia para la empresa porque le ofrece una propuesta del Diseño de Gestión de la Calidad basado en los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2008, el cual permite garantizar la conformidad de los requisitos del servicio frente a mercados regionales y nacionales, seguridad y fiabilidad de la

calidad de los servicios prestados ya que contribuye a la mejora de la calidad de vida en general, asegurando que los productos sean sanos y seguros, y por último; contribuye a la consolidación y base del conocimiento científico, siendo este proyecto una guía y referente para futuros trabajos investigativos.

A nivel metodológico, el proceso aplicado se fundamenta en las normas y directrices establecidas para la realización de todos los procedimientos necesarios que permitan formular, validar y desarrollar esta investigación a fin responder a los interrogantes planteados dentro del proceso de la misma.

Así mismo, esta investigación a nivel profesional permite dejar depositado los conocimientos adquiridos en la institución y experiencia en el campo, ya que logrará más adelante poder enfocarse y ubicarse en una mejor escala laboral. Se convierte en un reto que permite demostrar habilidad y dar aplicabilidad de los conocimientos obtenidos en el desarrollo de la carrera profesional como ingeniero.

3. Marco teórico

3.1. Marco Referencial

3.1.1. Sistemas de Gestión de la Calidad.

(ICONTEC, 2011) Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes. A su vez, los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas; estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y éstas generalmente se denominan como requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados de forma contractual, o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del producto, dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Además, proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

Estructura de la norma ISO 9001:2008: En la figura 2, se aprecia como a través de la “Responsabilidades de la dirección” se planifica (P) el sistema, así como los recursos necesarios

a través de los requisitos de la “Gestión de los Recursos”. Durante la “Realización del producto/servicio” (teniendo en cuenta los requisitos del cliente) se llevan a cabo (H) actividades. Posteriormente, se miden y analizan dichas actividades y los resultados obtenidos (V), estableciendo las acciones para la mejora (A)

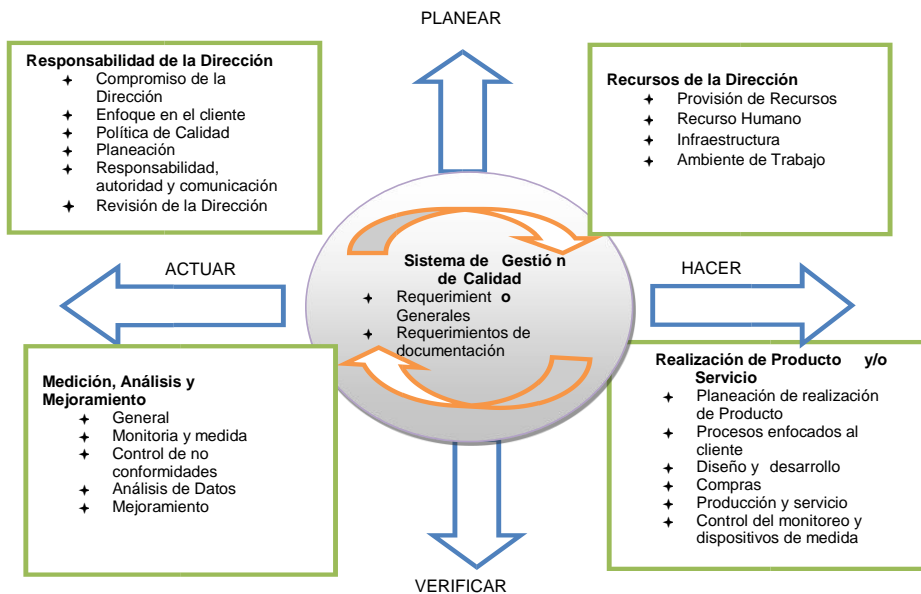


Ilustración 2. Requisitos ISO 9001:2008.

Fuente:(Portal, 2004)

(Sánchez Galván, Bautista Santos, Cruz Rivero, & Velazco Lince, 2011) Emplean el enfoque de sistemas de gestión de calidad, para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- a) Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas;
- b) Establecer la política y objetivos de calidad de la organización;

- c) Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;
- d) Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;
- e) Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- f) Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- g) Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;
- h) Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

3.1.2. Principios Sistema de Gestión de Calidad.

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Los líderes deberían crear y mantener el ambiente interno adecuado para que el personal se involucre totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación de todo el personal:** El personal es la esencia de toda organización, su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir la transformación de entradas (inputs) en salidas (outputs), se puede considerar como un proceso. Frecuentemente la salida de un proceso constituye directamente la entrada del siguiente proceso. Bajo este enfoque, los resultados deseados se alcanzan más eficientemente

cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso pues nos brinda la ventaja de tener control continuo sobre procesos individuales dentro del propio sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

- **Enfoque de sistema para la gestión:** La identificación, entendimiento y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de la misma. Es el punto fundamental y el que define la base y estructura de toda la Norma.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información para disminuir el riesgo de las mismas.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** La organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor, nunca valorada como una relación inferior-superior.

3.1.3. Enfoque basado en procesos.

(ICONTEC, 2011) La importancia de enfocarse en los procesos ha sido uno de los principios claves de la calidad y cuyo concepto y práctica han estado presentes, sin lugar a dudas, en el movimiento de calidad desde los albores del siglo XX. Hoy se considera que la gerencia de procesos es una parte inherente al trabajo diario de las organizaciones.

El concepto de proceso, entendido en su forma más sencilla como un conjunto de actividades que toman unas entradas, le añaden valor y entregan unas salidas, fue desarrollado por varios pioneros que estudiaron ante todo la gestión industrial durante las primeras décadas del siglo pasado en los Estados Unidos.

En un proceso, las entradas que suministran los proveedores se transforman en salidas que requieren los clientes, interactuando como conjunto sistémico ocho factores en tal transformación. Estos factores intervienen una y otra vez en cualquier tipo de proceso, se conocen como las 8 M's porque en inglés cada uno de estos factores se escribe con la letra M: Management, material, métodos, Manpower, machines, environmental media, money, measurements. Por tanto, el foco de atención de la gerencia de procesos es entender las relaciones de los factores presentes en los procesos y determinar si las salidas de estos satisfacen sistemáticamente al cliente y sí en su conjunto sigue siendo competitivo a través del tiempo. En tal dinámica, es tan importante la gerencia para control como la gerencia para mejorar los procesos.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados. A menudo la salida de un proceso firma directamente la entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en procesos”.

(Beltrán Sanz, Carmona Calvo, Carrasco Pérez, Rivas Zapata, & Tejedor Panchon, 2009) indican que los modelos o normas de referencia a las que se ha aludido anteriormente (familia ISO 9000 y modelo EFQM) promueven la adopción de un enfoque basado en procesos en el sistema de gestión como principio básico para la obtención de manera eficiente de resultados

relativos a la satisfacción del cliente y de las restantes partes interesadas. En este sentido, las organizaciones que deseen implantar un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la ISO 9001 (orientado a la satisfacción de sus clientes), o ir más allá tratando de adoptar modelos de Calidad Total o Excelencia Empresarial (ISO 9004 o modelo EFQM, respectivamente), deben reflexionar sobre este enfoque y trasladarlo de manera efectiva a su documentación, metodologías y al control de sus actividades y recursos, sin perder la idea de que todo ello debe servir para alcanzar los “resultados deseados”.

Para poder comprender este principio, es necesario conocer qué se entiende por proceso. Según la norma ISO 9000:2000 un proceso es “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Con esta definición, se puede deducir que el enfoque basado en procesos enfatiza cómo los resultados que se desean obtener se pueden alcanzar de manera más eficiente si se consideran las actividades agrupadas entre sí, considerando, a su vez, que dichas actividades deben permitir una transformación de unas entradas en salidas y que en dicha transformación se debe aportar valor, al tiempo que se ejerce un control sobre el conjunto de actividades.

El hecho de considerar las actividades agrupadas entre sí constituyendo procesos, permite a una organización centrar su atención sobre “áreas de resultados” (ya que los procesos deben obtener resultados) que son importantes conocer y analizar para el control del conjunto de actividades y para conducir a la organización hacia la obtención de los resultados deseados.

Este enfoque conduce a una organización hacia una serie de actuaciones tales como:

- Definir de manera sistemática las actividades que componen el proceso.
- Identificar la interrelación con otros procesos.
- Definir las responsabilidades respecto al proceso.

- Analizar y medir los resultados de la capacidad y eficacia del proceso.
- Centrarse en los recursos y métodos que permiten la mejora del proceso.

Al poder ejercer un control continuo sobre los procesos individuales y sus vínculos dentro del sistema de procesos (incluyendo su combinación e interacción) se pueden conocer los resultados que obtienen cada uno de los procesos y cómo los mismos contribuyen al logro de los objetivos generales de la organización. A raíz del análisis de los resultados de los procesos (y sus tendencias), se permite, además, centrar y priorizar las oportunidades de mejora.

3.1.4. Mejoramiento de Procesos.

(Carmona Calvo, Buiza Camacho, Vázquez Calvo, & Rivas Zapata, 2008) define mejoramiento de procesos *como uno* de los principales conceptos, que se utiliza en estos procesos de mejoramiento y que asume el término de la Reingeniería, que es un término genérico dentro del cual se pueden ubicar el Mejoramiento de Procesos (objetivo básico de la norma ISO 9001: 2008) y en el cual se pueden integrar otros términos como: Reestructuración, transformación, y la Reinención de Procesos.

La Reingeniería de Procesos es una herramienta, orientada al mejoramiento de los procesos. Su adecuada aplicación, seguida de innovación y mejoramientos continuos, permitirá mantener a una organización competitiva, pero en ningún momento puede por sí sola ser la solución a los males, problemas o falencias de la organización, y su aplicación no garantiza tampoco el éxito de la empresa.

En términos generales, la Reingeniería es una metodología apropiada para revisar y rediseñar procesos, así como para implementarlos. Enfocándose en agregar valor a cada uno de los pasos de un proceso y eliminar aquellos que no den o no puedan dar ningún valor agregado, siendo muy apropiada para reducir costos, tiempos de procesos, mejorar el servicio y los productos, así

como para mejorar la motivación y la participación del personal. Uno de los propósitos de la norma ISO 9001:2008, es asegurarse de que todos los procesos claves trabajen en armonía para maximizar la efectividad organizacional. La meta es alcanzar una ventaja competitiva a través de una mayor satisfacción del cliente.

La importancia del mejoramiento de procesos radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización. Reingeniería es el rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de valor agregado y de los sistemas como las políticas y las estructuras organizacionales que los sustentan, para optimizar los flujos del trabajo y la productividad de una organización. La reingeniería diferencia entre tipos de procesos. Mediante un rediseño rápido y radical modifica no todos los procesos dentro de una organización sino sólo aquellos que son a la vez estratégicos y de valor agregado, y también todos los sistemas, las políticas y las estructuras organizacionales que sostienen dichos procesos.

3.1.5. Clasificación De Los Procesos.

(Gil Ojeda & Vallejo Garcia, 2008) sostienen que todos los procesos que se realizan en un Servicio o Unidad tienen que ser necesarios (si no lo fueran habría que eliminarlos). Algunos de ellos constituyen los procesos vitales. Ésta es la verdadera misión del Servicio y, todos los demás, trabajan para ellos, ya sea complementándolos o haciéndolos posibles. Así cualquier proceso puede catalogarse como importante.

Para lograr una visión, en conjunto, que nos permita tener presente todo lo que es vital y lo que no lo es, resulta necesario realizar una clasificación. Ésta se hará de acuerdo a la importancia estratégica para la calidad, dividiendo los procesos en tres niveles: procesos estratégicos, procesos operativos, misionales o claves y procesos de soporte.

Fichas de los Procesos: La ficha de proceso es la forma más simple para documentar el mismo. En ella se definen los elementos clave del proceso.

Identificación y Fichas de Indicadores: En la gestión por procesos resulta imprescindible establecer indicadores para medir, evaluar y revisar los propios procesos. Lo que no se mide no se puede gestionar y, por lo tanto, no se puede mejorar. Un indicador es una magnitud asociada a una característica (del resultado, del desarrollo del proceso, de las actividades, de la estructura, etc.) que permite, a través de su medición en periodos sucesivos y por comparación, evaluar, periódicamente, dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Tipos de indicadores, según la naturaleza del objetivo a medir:

1. Indicadores de resultados:

Son aquellos indicadores relacionados, directamente, con la finalidad y la misión propia del Servicio, midiendo el grado de eficacia o el impacto directo sobre el cliente/usuario.

También se denominan indicadores de objetivos, impacto, efectividad y satisfacción.

Algunos ejemplos de este tipo de indicadores:

- Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado.
- Porcentaje de casos resueltos al mes.
- Número de asistentes a cursos de formación, en función del número de personas del Servicio.

2. Indicadores del desarrollo de los procesos:

Son aquellos relacionados con la eficacia y eficiencia del proceso, midiendo aspectos relacionados con las actividades.

Algunos ejemplos de este tipo de indicadores:

- Tiempo medio de resolución de expedientes.
- Tiempo medio de espera en colas.

Se recomienda que se identifiquen dos o tres indicadores, por cada proceso. No obstante, si el Grupo de Mejora considera oportuno utilizar un número mayor de indicadores, podrá hacerlo. Debido al trabajo que puede llegar a suponer la recogida de la información necesaria para el cálculo de los indicadores, pudiéndose convertir en una tarea ardua y difícil, es aconsejable que sean sencillos y que reflejen la marcha y los resultados de los procesos.

(Gerenciales, 2008) sostiene que los indicadores deben estar conectados a metas, no sólo de los departamentos, de las secciones o de áreas funcionales, sino de la empresa en su conjunto. Deben permitir armonizar la búsqueda de los objetivos estratégicos y los de corto plazo. En esa medida los indicadores son un instrumento básico de las prácticas directivas para el control y el despliegue de las estrategias.

Así mismo los indicadores responden a dos principios básicos de gestión: “lo que no es medible no es gerenciales” y “el control se ejerce a partir de hechos y datos”. Para controlares necesario poseer indicadores que permitan evaluar el desempeño de los procesos, además presentar una serie de características esenciales de los indicadores de gestión:

- Objetivo
- Cuantificable
- Verificable
- Que agregue valor al proceso de toma de decisiones
- Comunicados y Divulgados
- Establecidos en consenso
- Que reflejen el compromiso de quienes lo establecieron

3.1.6. Procedimientos Aplicados a la Prestación de Servicios

(Fontalvo Herrera & Vergara, 2010) cuando se va implantar un Sistema de Gestión de Calidad para empresas de servicios se hace necesario elaborar una serie de documentos que exige la norma ISO 9001:2008 como son el manual de calidad, los procedimientos, los instructivos de trabajo y demás documentación, estos se pueden jerarquizar de la siguiente figura (Ver Figura 3).



Ilustración 3. Jerarquía de la Documentación del SGC.

Fuente: (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, La gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008, 2010)

Al documentar los procedimientos se definen las responsabilidades de cumplimiento, revisión, archivo y tiempo de conservación de cada uno de los registros relacionados con dicho procedimiento. Por consiguiente, tienen acceso a los registros, los responsables y personal de las diferentes áreas afectadas, el responsable de calidad y los clientes siempre que esté establecido en el contrato.

Es importante mantener el fácil acceso a los documentos y prever que estos se deterioren o se extravíen; por lo tanto, se deben archivar y conservar como es debido y para mantener seguridad se hacen copias y se conservan en lugares protegidos.

3.1.7. Análisis DOFA.

Por su parte (González, 2005) define que el análisis DOFA funge como una metodología de estudio de la situación competitiva de la empresa en su mercado (situación externa) y de las características internas (situación interna) de la misma a efectos de determinar sus Debilidades Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. La situación interna se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas.

- Las Oportunidades son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que, una vez identificadas, pueden ser aprovechadas.

¿A qué buenas oportunidades se enfrenta la empresa?

¿De qué tendencias del mercado se tiene información?

¿Existe una coyuntura en la economía del país?

¿Qué cambios de tecnología se están presentando en el mercado? ¿Qué cambios en la normatividad legal y/o política se están presentando?

¿Qué cambios en los patrones sociales y de estilos de vida se están presentando?

- Las Amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atender contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

¿A qué obstáculos se enfrenta la empresa?

¿Qué están haciendo los competidores?

¿Se tienen problemas de recursos de capital?

¿Puede algunas de las amenazas impedir totalmente la actividad de la empresa?

- Las Fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase.

¿Qué ventajas tiene la empresa?

¿Qué hace la empresa mejor que cualquier otra?

¿A qué recursos de bajo coste o de manera única se tiene acceso? ¿Qué percibe la gente del mercado como una fortaleza?

- Las Debilidades se refieren, por el contrario, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.

¿Qué se puede mejorar?

¿Que se debería evitar?

¿Qué percibe la gente del mercado como una debilidad?

¿Qué factores reducen las ventas o el éxito del proyecto?

3.1.8. Ciclo de Mejora Continua.

(Romero Papisideris, 2014) manifiestan que la definición mejora continua hace referencia a que ningún acontecimiento se puede considerar como algo finalizado o mejorado totalmente. El mundo se encontrará siempre envuelto en un proceso de cambio, desarrollándose y con grandes oportunidades de mejorar. Nada en las empresas es estático, por el contrario, son procesos

dinámicos en persistente evolución, tan naturalmente que a veces es desapercibido. Esta idea es aplicable no solo a las empresas, sino también a las personas y sus actividades.

La norma recomienda la metodología conocida como **PLANEAR – HACER - VERIFICAR - ACTUAR (PHVA)** para evaluar los procesos, esta m se describe brevemente así:

PLANIFICAR: Esta fase establece las metas y procesos requeridos para conseguir los resultados en concordancia con las expectativas a lograr. El hecho de enfocarse en los resultados esperados se diferencia de otros métodos en los que el beneficio o la exactitud de la descripción partes también de la mejora.

Algunas recomendaciones son:

- Se debe identificar el proceso a mejorar.
- Recolectar datos históricos para ahondar en la comprensión del proceso.
- Analizar e interpretar de los datos recopilados.
- Constituir los objetivos de mejora.
- Definir las características de los resultados esperados.
- Detallar los procesos precisados para obtener los objetivos, comprobando las

características.

HACER: Aplicación de las medidas de mejora seleccionadas y realizar los procesos nuevos. Se deberá trabajar escalonadamente y de a poco en la medida que sea posible.

VERIFICAR: Una vez transcurrido un plazo predefinido se debe reunir los datos de control nuevamente, con objetivo de poder analizarlos y poder compararlos con las metas y especificaciones originales. De este modo se realizará una comparación y se observará o no una mejora. Se monitoreará la implementación y evaluará el plan de ejecución.

ACTUAR: En esta fase se deberá documentar las acciones. Por medio de las conclusiones que resultantes de la fase anterior se deberá seleccionar alguna de las siguientes alternativas:

- En caso de haber hallado errores parciales en el paso anterior, rehacer completamente el ciclo PDCA con nuevas mejoras a identificar.
- En caso de no haber hallado errores relevantes, se deberán aplicar todas las modificaciones propuestas a los procesos.
- En caso de haber hallado errores no corregibles, se deberá renunciar a las modificaciones de los procesos.

Esta etapa entrega una retroalimentación y mejora a la fase de planificación. En la figura (Ver figura 4) se puede visualizar un esquema de las cuatro fases del ciclo PDCA y su relación con el mejoramiento continuo.

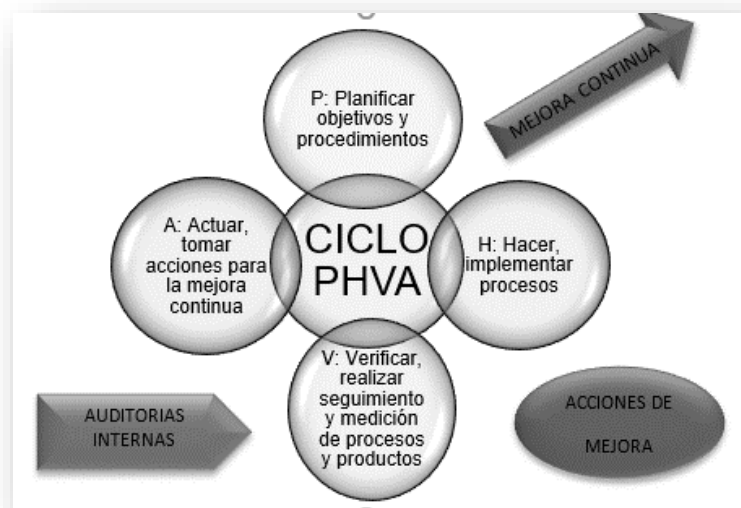


Ilustración 4. Ciclo de Deming y su relación con la mejora continua.

Fuente: (Romero Papasideris, 2014)

3.2. Marco Conceptual

- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Definición ISO 9000:2005
- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no indeseable. Definición ISO 9000:2005
- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización. Definición ISO 9000:2005
- **Aseguramiento de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad. Definición ISO 9000:2005
- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría. Definición ISO 9000:2005
- **Calidad:** es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. Definición ISO 9000:2005
- **Capacidad:** aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto. Definición ISO 9000:2005
- **Característica de la calidad:** característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con u requisito. Definición ISO 9000:2005.
- **Cliente:** organización o persona que recibe un producto. Definición ISO 9000:2005
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito. Definición ISO 9000:2005.
- **Control de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad. Definición ISO 9000:2005.

- **Diagnóstico:** hace referencia a la acción y efecto de diagnosticar (recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza).
- **Directriz:** norma o conjunto de normas e instrucciones que se establecen o se tienen en cuenta al proyectar una acción o un plan. (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, La gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008, 2010)
- **Documento:** información (datos que poseen significado) y su medio de soporte. Definición ISO 9000:2005.
- **Eficacia:** grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Definición ISO 9000:2005
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Definición ISO 9000:2005
- **Especificación:** documento que establece requisitos. Definición ISO 9000:2005.
- **Estructura de la organización:** disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal. Definición ISO 9000:2005
- **Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. Definición ISO 9000:2005.
- **Gestión de la calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Definición ISO 9000:2005.
- **Indicador:** expresión cuantitativa o cualitativa que permite establecer el estado del objeto a evaluar en momento determinado, con relación a rangos establecidos. (Gerenciales, 2008)
- **Información:** datos que poseen significado. Definición ISO 9000:2005.

- **Infraestructura:** <organización> sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización. Definición ISO 9000:2005.

- **Manual de Calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. Definición ISO 9000:2005.

- **Mejora de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. Definición ISO 9000:2005.

- **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. Definición ISO 9000:2005.

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito. Definición ISO 9000:2005.

- **Objetivo de la calidad:** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Definición ISO 9000:2005

- **Organización:** conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Definición ISO 9000:2005

- **Parte interesada:** persona o grupo que tiene un interés el desempeño o éxito de una organización. Definición ISO 9000:2005.

- **Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad. Definición ISO 9000:2005

- **Política de Calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. Definición ISO 9000:2005.

- **Procedimientos** forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.

Definición ISO 9000:2005.

- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Definición ISO 9000:2005

- **Producto:** resultado de un proceso. Definición ISO 9000:2005

- **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto. Definición ISO 9000:2005.

- **Proyecto:** proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos incluyendo las limitaciones de tiempo, costos y recursos. Definición ISO 9000:2005.

- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Definición ISO 9000:2005.

- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. Definición ISO 9000:2005.

- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Definición ISO 9000:2005

- **Servicio:** actividades para la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes. (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, La gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008, 2010)

- **Sistema:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. Definición ISO 9000:2005.

- **Sistema de Gestión:** sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos. Definición ISO 9000:2005

- **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** sistema de gestión para dirigir y

controlar una organización con respecto a la calidad. Definición ISO 9000:2005

3.3. Antecedentes

- (Fores, 2012) **Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de Fabricación de lejíjas:** El objetivo del trabajo es analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que, a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente. Para realizar la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad se utilizó como herramienta de estudio la norma ISO 9001:2008, la cual se revisó e interpretó cada uno de sus requisitos en los ocho capítulos que la conforman. A partir de ello se establecieron las bases para el diseño del sistema.

- (Rodríguez, 2010) **Diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Ortopédica Santander (Orthosander) basado en la Norma NTC-ISO 9001:2008:** Este proyecto, tiene como fin la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la organización ORTHOSANDER bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, enfocados en formular y asumir un compromiso ante los clientes y la misma empresa con la política de calidad; pensando siempre en concretar el compromiso con objetivos, metas y acciones específicas; logrando los objetivos y metas previstas, y de esta manera prevenir las fallas, gestionar los riesgos, cumplir los requisitos y mejorar continuamente el desempeño.

- **Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en ntc-iso 9001:2008 para la empresa R.G. AUDITORES LTD:** AR.G. AUDITORES LTDA se interesó en buscar un sistema de gestión de la calidad, y por ello decidió aceptar esta investigación, donde se

plantea un diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma NTC-ISO 9001:2008, planeando de ésta forma su incursión a las exigencias del mundo globalizado en el que se encuentra actualmente la empresa; parte de su interés por el diseño, surge de la pérdida de participación en el mercado del distrito capital que está sufriendo actualmente, donde por no tener un proceso de certificación o un sistema de gestión de la calidad en proceso activo, ha perdido numerosas oportunidades de participar por contratos que le significarían avances exponenciales en sus finanzas y empoderamiento.

- **Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma iso 9001:2008 para la empresa TERMO HIDRAULICA S.A.S.**

BARRANQUILLA: El Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad se dividió en dos (2) etapas, el primero fue el análisis de la situación actual de la empresa, a través de la lista de chequeo de Diagnostico Frente a los Requisitos de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008, donde se identificaron las debilidades y fortalezas de TERMO HIDRAULICA S.A.S. para comenzar a trabajar en cada uno de los procesos y falencias que fueron encontrados dentro del análisis realizado; se modifica la misión y visión y se crea la política de calidad. En la segunda etapa, se trabajó en la documentación del manual de calidad, en los procedimientos, manuales e instructivos para cada proceso y registros requeridos en la NTC-ISO 9001:2008, en la descripción de interacción entre los procesos del SGC.

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa PROQUIMAG S.A.S. basado en los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008.

4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa PROQUIMAG S.A.S. que permita identificar las fortalezas y debilidades respecto a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008.
- Desarrollar la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad en PROQUIMAG S.A.S. de acuerdo a los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2008
- Desarrollar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en PROQUIMAG S.A.S. tal como el manual de calidad, procedimientos, documentos, formatos y registros entre otros que garanticen el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008.
- Definir los mecanismos de seguimiento, medición y mejora continua para asegurarse de la eficiencia, eficacia, efectividad de los procesos misionales y el Sistema de Gestión de Calidad.

5. Metodología

5.1. Tipo de Investigación

En el presente proyecto se realizó una investigación de tipo descriptiva; dado que, se conoció la situación actual de los procesos, actividades, documentos y servicios predominantes en la empresa Proquimag S.A.S. Además, estos fueron analizados minuciosamente a fin de extraer generalidades significativas que contribuyeron a diseñar estrategias que reduzcan las falencias en la organización y promuevan el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

La información requerida se obtuvo por medio de entrevistas, chequeos y observación directa lo cual permitió realizar un análisis exhaustivo de la situación actual de la empresa.

5.2. Método de Investigación

El método de estudio fue deductivo, ya que se partió de lo general para llegar a lo particular, es decir, se tomó la Norma NTC-ISO 9001:2008, para el diseño de elementos aplicables en la empresa Proquimag S.A.S.

5.3. Fuentes de Información

- **Fuentes primarias:** como primera medida se obtuvo la información necesaria para cumplir con los objetivos del proyecto, por medio de entrevistas, encuestas a los directores del área operativa y administrativa en la empresa, así como también a los auxiliares de cada área con el fin de obtener datos para el diagnóstico del estado actual de la empresa.

- **Fuentes secundarias:** es la documentación referente a la norma ISO 9001:2008, también se hicieron consultas en libros de gestión de la calidad, estructura organizacional, metodologías de la investigación; artículos, páginas de internet o investigaciones en las mismas áreas con el fin de observar cual es el estado actual de la temática que se desarrolló en el presente trabajo.

5.4. Población y Muestra

El presente proyecto tuvo como población de estudio la empresa Distribuciones y Servicios Proquimag S.A.S. en donde se realizó el trabajo de investigación. El instrumento de recolección de la información se aplicó al Gerente General, personal administrativo y personal operativo.

- Operatividad de las variables (Ver Tabla 2)

Y: Variable dependiente

X_i: Variables independientes

Y =Diseño del Sistema de Gestión en la empresa Proquimag S.A.S. con base en la norma ISO 9001:2008

X₁ =Diagnóstico Situación actual de la empresa Proquimag S.A.S. con base a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.

X₂ =Planificación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO9001:2008.

X₃ = Estructura documental correspondiente a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008

X₄ =Metodología para el seguimiento, medición y mejora continua para asegurar eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos misionales y el Sistema Integrado de Gestión.

Tabla 2. Operatividad de las variables del proyecto

Variable	Definición en libro	Definición en proyecto
<p>Y =Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Proquimag respecto a los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2008.</p>	<p>El SGC es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.</p>	<p>Proporciona el marco de referencia para la mejora continua en la organización con objeto de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas y de generar confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente</p>
<p>X₁ =Diagnóstico de la Situación actual de la empresa Proquimag respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008</p>	<p>Actividades que se llevan a cabo para poder conocer de primera mano cuál es la situación de la empresa y sus principales impedimentos para lograr alcanzar los objetivos de un Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma ISO 9001:2008.</p>	<p>Recopilación de la información referente a datos, registros, observación directa, entre otros de los procesos de la empresa para analizarla e identificar un conjunto de variables que permitan establecer conclusiones y sobre las cuáles plantear soluciones</p>
<p>X₂ = Planificación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.</p>	<p>Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.</p>	<p>Diseño de elementos de planificación de elementos que direccionan el Sistema de Gestión de Calidad como: Política y Objetivos de Calidad, planificación de los objetivos, Mapa y caracterización de procesos.</p>

<p>X₃ =Estructura Documental para dar soporte al Sistema de Gestión de Calidad.</p>	<p>Representa la jerarquía de los documentos que se definen para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).</p>	<p>Elaboración de documentos donde se evidencia y materializa claramente el Sistema de Gestión de Calidad. La documentación del sistema constará manual de calidad, formatos, fichas, registros y otros documentos.</p>
<p>X₄ = Metodología de seguimiento, medición y mejora continua para asegurar eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos misionales y el Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Conjunto de acciones Planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin u objetivo</p>	<p>Planeación de estrategias propuesta para el seguimiento, medición y mejora continua para evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos misionales y del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Proquimag S.A.S.</p>

Fuente: Autores

5.5. Fases de la propuesta

En concordancia con el proceso metodológico para el diseño de un Sistema de la Gestión de Calidad las fases de desarrollo en Proquimag S.A.S. engloban diagnóstico, planeación, diseño y evaluación y se presentan en la siguiente ilustración (Ver figura 5):

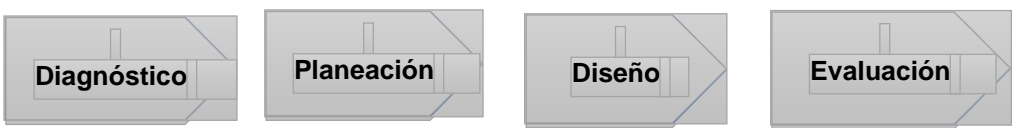


Ilustración 5. Fases de desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Proquimag S.A.S.

Fuente: Autores

5.5.1. Fase 1: Diagnóstico.

En esta fase se recopiló información necesaria y se realizó una revisión de aspectos que permitan contextualizarse sobre la problemática actual. La metodología del diagnóstico se dividió en dos momentos o partes que permitieron conocer la situación de la empresa en términos estratégicos y cumplimiento de los requisitos de la norma aplicable a la empresa.

a. Situación de la empresa en términos estratégicos:

- Análisis de productividad y competitividad: a través de una encuesta diagnóstico realizada directamente por la Dirección de la empresa se pretende determinar aspectos que contextualicen el posicionamiento de la empresa en términos de ser productiva y competitiva, dichos ítems a evaluar correspondieron a: estructura organizacional, planeación estratégica, administrativo, financiero, mercadeo y tecnológico.
- Análisis DOFA: análisis de las características internas (debilidades y fortalezas) y externas (amenazas y oportunidades) de la empresa, El objetivo del análisis es determinar las ventajas competitivas de la empresa y la estrategia genérica a emplear por la misma que más le convenga en función de sus características propias y de las del mercado en que se mueve.

b. Situación de la empresa respecto a la norma de referencia

Objetivo: Determinar el estado actual de la empresa respecto a los requisitos exigidos por la Norma NTC ISO 9001:2008 que permita identificar las fortalezas y debilidades de la organización frente a estos y definir las estrategias para mejorar los resultados que conlleven al eficiente diseño del Sistema de Gestión de Calidad en Proquimag S.A.S.

Alcance: La metodología del diagnóstico abarcó toda la organización, es decir, todas las áreas y procesos involucrados en la comercialización y prestación de servicio de aseo y cafetería; las

cuáles son: compras, recursos humanos, servicio al cliente, planeación estratégica, comercialización y prestación del servicio.

Herramienta: La herramienta utilizada para realizar el diagnóstico se basó en la lista de chequeo o de verificación (Ver Anexo 1 “Lista de Chequeo”), en la que a través de una serie de preguntas se evaluaron desde el ítem 4 hasta el 8 de la NTC- ISO 9001:2008 para verificar el cumplimiento que tiene presenta la empresa frente a cada requisito. Luego se recopilaron los resultados a manera de estadísticas y porcentajes, para a partir de esto, obtener conclusiones necesarias acerca del grado general de cumplimiento de la organización con respecto a la norma de referencia (Ver Tabla 3).

Tabla 3. *Criterios evaluación Lista de Chequeo ISO 9001:2008*

Nomenclatura	Descripción	Valoración
NA	No aplica / parámetro de exclusión de la NTC ISO 9001:2008	_____
ND – NH	No documentado / No se Hace	0%
H- ND	Se hace / No documentado	33%
D – NH	Documentado / No se Hace	66%
D – H	Documentado / se Hace	100%

Fuente: Elaboración Propia

Descripción Metodología: Frente a cada ítem o requisito de la norma NTC ISO 9001:2008 aplicable a la empresa se asignó el valor de uno (1) en la casilla de criterio de evaluación según corresponda que luego fue promediada de acuerdo a las valoraciones definidas anteriormente para cada nomenclatura. De acuerdo al cumplimiento a las valoraciones para cada ítem se obtuvo

al final un promedio del cumplimiento de los capítulos desde el 4 hasta el 8 de la norma. (Ver Anexo 1 “Lista de Chequeo”).

5.5.2. Fase 2: Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

En la figura 6 se definen los elementos de planificación en general del Sistema de Gestión de la Calidad en Proquimag S.A.S. basados en los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2008. Solo se ilustran los numerales del 4 al 8 donde se justifica el procedimiento de la planificación del sistema de gestión.

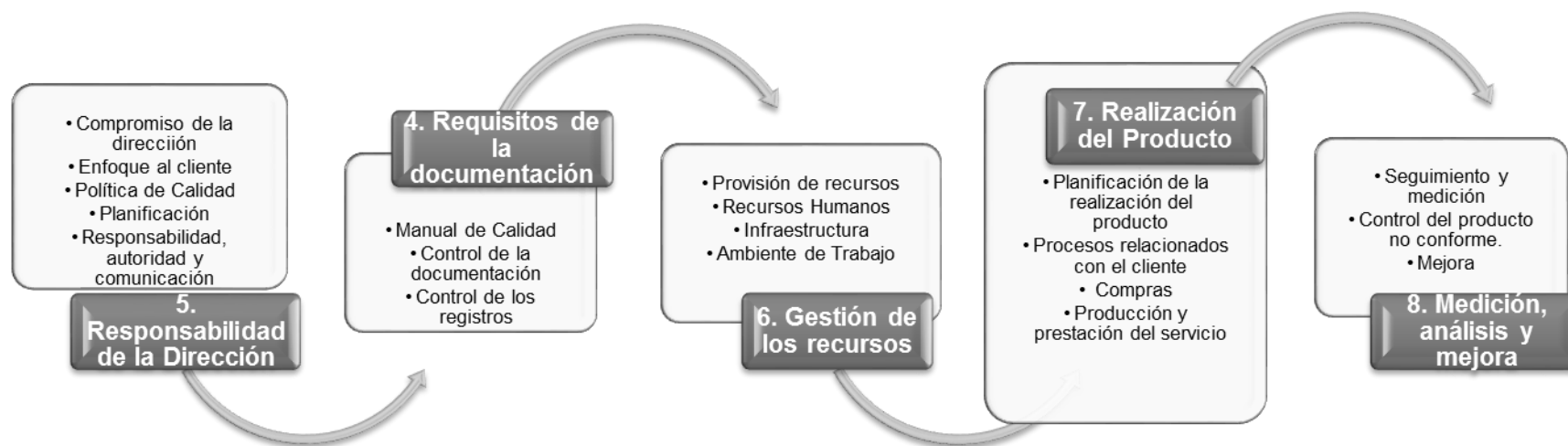


Ilustración 6. Elementos de planificación del Sistema de Gestión de Calidad en Proquimag S.A.S. basada en los requerimientos de la NTC-ISO 9001:2008.

Fuente: Autores

Esta fase constituyó la definición de los siguientes elementos: Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Planificación de los Objetivos de Calidad, alcance del SGC, Exclusiones del SGC, Representante de la Dirección para el SGC, Identificación y caracterización de los Procesos.

- Política y Objetivos de Calidad: para su definición se construyó una matriz cruzando las Necesidades y Expectativas del Cliente y Requisitos Legales VS Necesidades y Expectativas de la Organización y de las partes interesadas (Ver tabla 4) con el apoyo del personal responsable de cada proceso. Se calificaron los elementos definidos en la matriz de menor a mayor de acuerdo a la importancia para la empresa de estos y la relevancia a la hora de definir la Política y Objetivos de Calidad.

Tabla 4. *Modelo Matriz Necesidades y Expectativas del Cliente y Requisitos Legales VS Necesidades y Expectativas de la Organización y de las partes interesadas*

Necesidades y Expectativas de la Organización y de las partes interesadas							
Necesidades y Expectativas del cliente y Requisitos Legales	Importancia a Relativa	1	2	3	4	... n	TOTAL
	1						
	2						
	3						
	4						
	...n						
	TOTAL						

Fuente: Autores

- Planificación de los Objetivos de Calidad: una vez definido los objetivos se definió la Matriz con los Planes de Acción para su cumplimiento teniendo en cuenta la estructura de la tabla 5:

Tabla 5. *Planificación de los objetivos*

Objetivo de Calidad:

Meta:

Responsables:

Acciones	Tácticas	Indicador	Meta	Beneficios	Responsables
-----------------	-----------------	------------------	-------------	-------------------	---------------------

Fuente: Autores

- Representante de la Dirección para el SGC: La Gerencia General debe seleccionar a un miembro de la organización que cumpla con las competencias necesarias para que sea el responsable del SGC. Esta designación quedó registrada en el acta de planificación del SGC (Ver Anexo 31 “Acta de Planificación)
- Identificación de los Procesos: En cualquier organización se realizan multitud de actividades y tareas diferentes. Todas ellas forman parte de procesos, pero, a menudo, éstos no se conocen, ya que no hay conocimiento referente a las actividades que pertenecen a determinado proceso. La identificación de los procesos en Proquimag S.A.S. se hizo de acuerdo a la importancia estratégica para la calidad y siguiendo los principios de la figura 7:

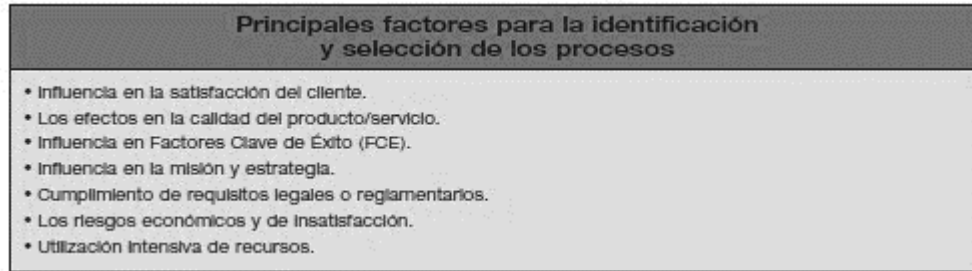


Ilustración 7. Principales factores para la identificación y selección de los procesos.

Fuente: (Beltran Sanz, Carmona Calvo, Carrasco Perez, Rivas Zapata, & Tejedor Panchon, 2009)

• Clasificación de procesos: es necesario clasificar los procesos para poder determinar que es y no es vital dentro de una organización, es decir, cuales permiten lograr la misión de la empresa y cuáles trabajan para ellos (Ver Figura 8). En Proquimag S.A.S. los procesos se dividieron en tres niveles: procesos estratégicos, procesos operativos o misionales y procesos de apoyo.

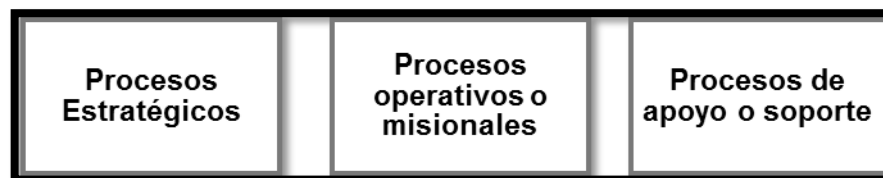


Ilustración 8. Clasificación de los procesos.

Fuente: (Gil Ojeda & Vallejo Garcia, 2008) Guía para la identificación y análisis de los procesos de la UMA

Los procesos estratégicos: son aquéllos que mantienen y despliegan las políticas y estrategias de la Unidad o Servicio. Proporcionan directrices y límites de actuación, al resto de los procesos.

Los procesos operativos o misionales: son aquéllos que justifican la existencia del Servicio. Están directamente ligados a los servicios que se prestan y orientados a los clientes/usuarios y a los requisitos. En general, suelen intervenir varias áreas funcionales en su ejecución y son los que pueden conllevar los mayores recursos.

Los procesos de Apoyo: son aquéllos que sirven de apoyo a los procesos clave. Sin ellos, no serían posibles los procesos misionales ni los estratégicos. “Según la Guía para la identificación y análisis de los Procesos de la UMA” estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos del Servicio.

• Mapa de Procesos: Cada empresa decidirá y elaborará su mapa de procesos. En Proquimag S.A.S. se elaboró siguiendo el modelo de la figura 9:



Ilustración 9. Modelo mapa de procesos.

Fuente: (Beltrán Sanz, Carmona Calvo, Carrasco Pérez, Rivas Zapata, & Tejedor Panchón, 2009)

Para la elaboración del mapa de procesos se consideró:

1. La conformación de un equipo de trabajo con los representantes de cada proceso
2. Identificación de los procesos actuales de la empresa y aquellos que son los procesos clave de éxitos
3. Identificación de los procesos requeridos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad
4. Identificación de los procesos faltantes, es decir, los de apoyo dentro de la empresa
5. Clasificación de manera secuencial y relación de cada uno de los procesos pertenecientes al mapa de procesos: Apoyo (Gestión de los recursos), Misionales (Realización de bienes y/o servicios), Estratégicos (Responsabilidad de la dirección, medición, análisis y mejora, entre otros)
6. (Fontalvo, T. 2010). Documentación de la interrelación de los procesos en el mapa de procesos:
 - Caracterización de Procesos: La caracterización es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar. El proceso para la recolección de la información se realizó por medio de reuniones con los responsables de cada proceso. La estructura de la caracterización de los procesos de Proquimag S.A.S. se define en la tabla 6 (Ver tabla 6).

Elementos de la caracterización de los procesos:

- Tipo de proceso: administrativos, operativos
- Objetivo: Es describir el objetivo o resultado esperado del proceso teniendo en cuenta las expectativas de las partes interesadas y la eficiencia y eficacia

- Alcance: Es acordar con qué actividad se inicia el proceso y con cuál termina
(Entradas-Salidas)
- Responsable: Es la persona que le ha sido asignada la responsabilidad y autoridad de gerenciar el proceso y participan en la planificación, ejecución, verificación y control del proceso
- Requisitos a Cumplir: son los definidos por la organización, leyes, clientes etc.
- Entradas: Son las entidades o áreas internas y externas que entregan los insumos necesarios para la realización de actividades. Ejemplo: proveedores, información interna, documentos internos
- Actividades: son las actividades que se realizan para agregar valor al servicio, transformando las entradas en salidas.
- Salidas: es el resultado obtenido del proceso como productos, documentos, ordenes, guías, acciones correctivas o preventivas entregados a otros procesos o clientes.
- Recursos: Para identificar los equipos, maquinaria, software, hardware que el proceso requiere para obtener los productos y servicios.
- Documentos Externos y/o Internos: Son aquellos documentos vinculados al proceso. En concreto, los registros permiten evidenciar la conformidad del proceso y de los productos con los requisitos
- Indicadores: expresiones cuantitativas o cualitativas de las variables que intervienen en un proceso, que permiten verificar o medir la cobertura de las demandas, la calidad de los satisfactores o productos y el impacto de la solución de la necesidad de la sociedad.
- Controles: Son medidores que deben establecerse en determinadas etapas del proceso.
Ejemplo: auditorías internas, revisión de documentos

- Registros: los registros permiten evidenciar la conformidad del proceso, los productos con los requisitos, las actividades realizadas en el proceso, etc.

Tabla 6. *Ficha caracterización de los procesos*

Tipo de proceso:					
Objetivo:					
Alcance:					
Autoridad:					
Colaboradores:					
Requisitos a cumplir:					
Proveedor	Entrada	Ciclo	Actividades	Salida	Cliente
		P			
		H			
		V			
		A			
Recursos			Documentos		
Indicadores					
Control aplicado			Registros		

Fuente: (Beltrán Sanz, Carmona Calvo, Carrasco Pérez, Rivas Zapata, & Tejedor Panchón)

Guía para una gestión basada en procesos

5.5.3. Fase 3: Estructura Documental

Constituye la fase donde se evidencia y materializa claramente el diseño del Sistema de Gestión de Calidad; el cual consistió en (Ver Figura 10):



Ilustración 10. Estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, La gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008, 2010)

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se estructuró de acuerdo a los principios del sistema para la gestión y enfoque basado en procesos en el cual la estructura documental empieza por el *mapa de procesos, caracterización de procesos, procedimientos, registros, instructivos y por último el manual de Calidad.*

1. Manual de calidad: política y objetivos de calidad, estructura de la organización (direccionamiento estratégico), alcance del sistema en la organización, caracterización de

procesos, requisitos aplicables, presentaciones de procedimientos, parámetros de control, indicadores, recursos.

2. Procedimientos: Describen actividades que conforman un proceso ¿Qué? ¿Quién? ¿Cómo? ¿Con qué? Se diseñaron procedimientos documentados para:

- Control de documentos
- Control de registros
- Auditorias interna
- Control de producto o servicio no conforme
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas
- Revisión por la Dirección
- Procedimientos generales y específicos

(Vergara, S.2010). Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de Calidad relacionan los siguientes aspectos:

- Objeto: Definir propósito del documento manera clara y concisa.
- Alcance: Relaciona los procesos, actividades o funciones en las cuales tiene aplicación el documento e igualmente excepciones en los casos que éstas existan.
- Responsabilidades: se debe establecer el cargo del responsable del procedimiento dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
- Definiciones: Relaciona los términos y su respectivo significado de acuerdo con las actividades documentadas, según se consideran necesarias para facilitar la aplicación y/o desarrollo de las mismas. (Este numeral es opcional).

- **Desarrollo:** Se describen las diferentes actividades que hacen parte del procedimiento los cuales pueden ser por medio de diagramas de flujos, texto, cuadros, gráficos, según se considere conveniente

- **Anexos:** Registros, documentos requeridos para la elaboración del procedimiento.

3. **Instructivo:** Especifican actividades descritas en los procedimientos.

4. **Registros:** son papeles que contienen evidencias de los datos resultantes de realizar alguna actividad.

5.5.4. Fase 4: Seguimiento, Medición y Mejora

a. Procesos misionales

Objetivo: Definir métodos apropiados para el seguimiento de la efectividad, eficacia (resultados, calidad, satisfacción del cliente y otros) y eficiencia (actividad, uso de capacidad, cumplimiento de programación) de los procesos misionales (prestación de servicios y comercializar productos). Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo acciones correctivas, según sea conveniente.

Alcance: El seguimiento y Medición de los procesos solo abarcó los procesos misionales de la empresa Proquimag S.A.S., es decir, aquellos procesos esenciales que representa la razón de ser la organización y va dirigido hacia los clientes. Dichos procesos son: Comercialización de Productos y Prestación de Servicios de Aseo y Cafetería)

Herramienta: La herramienta que se diseñó para medir los procesos corresponde a la definición de los indicadores de gestión como mecanismos para medir el resultado de los procesos misionales y verificar el cumplimiento de los objetivos. En la gestión por procesos

resulta imprescindible establecer indicadores para medir, evaluar y revisar los propios procesos. Lo que no se mide no se puede gestionar y, por lo tanto, no se puede mejorar.

Metodología: Como punto de partida para el establecimiento de indicadores de gestión, se reitera en el fundamento de que lo importante es no solo lograr los resultados esperados, sino lograrlos mediante el mejor método y el más económico. Dicho de otra forma, se trata de hacer lo correcto, correctamente. Lo primero significa entregar un producto, o un servicio, en las especificaciones pactadas, en la cantidad requerida, oportunamente, en el lugar convenido y al precio acordado. Lo segundo, significa emplear siempre los mejores métodos; esto es, los métodos que permiten aprovechar al máximo los recursos a comprometer.

Para establecer los indicadores de gestión se definió la estructura concreta expresada a continuación (Ver Tabla 7).

- **Objetivos:** Es fundamental contar con objetivos claros, precisos, cuantificados y tener establecida la o las estrategias que se emplearan para lograr los objetivos. Ello nos da el punto de llegada, las características del resultado que se espera.
- **Proceso asociado:** establecer el(os) proceso(s) a los que aplica el indicador.
- **Nombre del indicador:** nombre establecido para el indicador
- **Descripción:** detalle del indicador
- **Unidad de medida:** unidad definida de medida de la información que entra a ser evaluada
- **Formula:** Relación matemática diseñada para el cálculo de algún evento
- **Responsable:** persona o cargo encargado de responder por el cumplimiento de las metas del proceso

- **Periodicidad:** unidad de tiempo en que se hará seguimiento al proceso por medio del indicador
- **Tipo:** es la tipología o naturaleza del indicador ejemplo: eficiencia, eficacia, efectividad
- **Límite de Control:** límite de desempeño definido por la organización
- **Meta:** valor del desempeño que se quiere alcanzar en el proceso
- **Resultado:** valor logrado para el indicador
- **Fecha de creación:** fecha en la cual fue creado el indicador
- **Fuente de información:** son las áreas, actividades, procesos, órdenes etc. Que brindan la información de entrada para calcular el indicador.

Tabla 7. Descripción indicadora de gestión

Objetivo				
Proceso asociado				
Nombre del indicador				
Descripción				
Unidad de medida				
Fórmula				
Responsable				
Periodicidad				
Tipología	Eficiencia Eficacia Efectividad	Límite	Meta	Resultado
Fecha de creación				
Fuente de información				

Fuente: (Gil Ojeda & Vallejo Garcia, 2008)

b. Sistema de Gestión de la Calidad

Objetivo: Definir estrategias que permitirán medir la eficacia, eficiencia y efectividad de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

Alcance: El seguimiento y medición del SGC en Proquimag S.A.S. abarcó toda la organización e incluye el seguimiento al sistema y acciones de mejora continua para el mismo.

Herramientas: las herramientas que dieron soporte en esta esta fase es el diseño de:

- **Indicadores:** los resultados de los indicadores definidos en cada proceso se consolidaron en un formato de cuadro de indicadores (Ver Anexo 18 “Cuadro de Indicadores de Procesos”) para llevar el control y seguimiento de los mismos, que ofrezca a la alta dirección información general para el análisis y preparación de estrategias de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad.

- **Auditorias:** Tiene como finalidad conocer si el sistema implantado cumple con los requisitos que le son aplicables (requisitos de la norma de referencia) y si es eficaz para cumplir con la política y los objetivos marcados. La auditoría primeramente debe realizarse interna, es decir, realizarla la misma empresa. El diseño de la auditoría deberá constar de:

- Elegir un auditor que dispongan de las competencias adecuadas.
- Tener definido el alcance, así como las metodologías a emplear: Para lo cual el criterio será los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008. La metodología a emplear es por lista de chequeo respecto a los cumplimientos de la norma de referencia. La cualificación y criterios dependerán del auditor
- Planificar un programa de auditorías tomando en cuenta la importancia de los procesos a auditar.

- Establecer procedimiento documentado para definir responsabilidades y requisitos para planificar auditorías.
 - Aportar unos resultados que permitan evidenciar la conformidad con los criterios de auditoría, principalmente a través de la identificación de **no** conformidades.
 - Mantener registros de las auditorías y sus resultados.
- Encuesta Satisfacción del cliente: se diseñará el instrumento de investigación en el cual a través de preguntas dirigidas a los clientes de Proquimag S.A.S. se pretenderá evaluar y determinar el nivel de satisfacción del cliente.

Procedimiento: documento que relaciona la forma específica de desarrollar un determinado proceso. En este capítulo hace referencia a los procedimientos para el seguimiento, medición y mejora continua.

Metodología: Para dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la Norma NTC-ISO 9001: 2008 se ha diseñado el siguiente cuadro en donde se especifican los ítems a desarrollar de la norma aplicable y las respectivas herramientas para dar cumplimiento (Ver Tabla 8).

Tabla 8. *Metodología Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión de Calidad*

Capítulo	Item	Descripción	Herramienta
Seguimiento y Medición	<i>Medición Satisfacción del cliente</i>	Percepción del Cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización	Encuestas de satisfacción del cliente frente al servicio Indicador satisfacción del cliente
	<i>Medición Procesos</i>	Capacidad de los procesos del SGC para alcanzar los resultados planificados	Cuadro Indicadores del proceso establecidos en la caracterización de los mismos.

Mejora Continua

<i>Auditoría Interna</i>	Conformidad del Sistema frente a las disposiciones planificadas y requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008 y el sistema de Gestión de Calidad	-	Procedimiento documentado Auditoría Interna Programa de Auditoría
<i>Control del Producto o Servicio conformidades</i>	Identificación y control del producto o servicio que no sea conforme para prevenir entrega no intencionada.	-	Descripción Procedimiento Control de Producto o servicio no conforme
<i>Acciones Correctivas y Preventivas</i>	Mejorar continuamente la eficacia del SGC eliminando las causas de las no conformidades.	-	Descripción Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas
<i>Revisión por la Dirección</i>	Mejorar continuamente la eficacia del SGC asegurando la conveniencia, adecuación y mejora del Sistema	-	Descripción Procedimiento Revisión por la Dirección

Fuente: Autores

6. Desarrollo metodológico

6.1. Fase 1: Diagnóstico

6.1.1. Situación de la empresa en términos estratégicos

- Análisis de Productividad y Competitividad

Herramienta: encuesta: Anexo 1 “Encuesta de Productividad y competitividad”

Proquimag S.A.S. cuenta con aproximadamente entre 10 y 50 trabajadores por lo cual se considera una mediana empresa. Por cuestiones de seguridad la empresa se reserva el nivel promedio de ventas mensual, sin embargo, la alta dirección resalta que las ventas mensuales les permiten mantenerse estable en el mercado. Debido a su actividad económica los insumos y materia prima necesaria para la prestación del servicio en cualquier lugar están al alcance a nivel nacional por lo cual la empresa no necesita ni se encuentra exportando y no tiene una estrategia de internacionalización.

Planeación Estratégica: Dentro de su planeación estratégica la empresa cuenta con misión, visión y planes a corto y mediano plazo; así mismo ha realizado un análisis DOFA que les permita identificar principalmente sus amenazas y oportunidades en el mercado. Sin embargo, su misión no está enfocada hacia los principios básicos ¿Qué? ¿A quién? ¿Cómo? por lo cual debe reestructurarse. Por otra parte, la iniciativa de empezar a direccionar por normas y establecer sistemas de gestión conllevó a que la empresa esté en el proceso de empezar a definir indicadores, los cuales apenas se encuentran en su etapa de formulación y por lo tanto no se han desarrollado, implementado y evaluados.

Estructura Organizacional: En su estructura organizacional existe un organigrama bien definido y manual de funciones. La contratación del personal se realiza anualmente, lo cual

quiere decir que la rotación del personal se mantiene en un nivel estable. Al ser una empresa tipo outsourcing de prestación de servicio es de esperarse que la forma de contratación sea por prestación de servicio o por contrato por lo cual cada vez que surge un nuevo contrato la contratación se realiza por la duración del mismo, es decir, a término fijo. Las labores diarias hacen que el trabajo sea mecánico y repetitivo, la forma de hacer las cosas difiere dependiendo del sector y el cliente al cuál va dirigido el servicio.

Los trabajadores en su mayoría son madres cabezas de hogar de estrato 1, 2 que no han completado sus estudios profesionales y otras que no tienen; debido a que su nivel de estudio ha llegado a básico primario y bachiller. Por la actividad económica de la empresa no es necesario que los trabajadores requieran algún tipo de profesión ya que con la sola experiencia para la empresa basta para realizar estas labores. Se destaca que no cuentan con estrategias de motivación, la razón por la cual los empleados se mantienen motivados en su trabajo es el pago puntual del salario.

Administrativo y Financiero: Debido a la demanda estacional para la prestación de servicios de aseo y cafetería la empresa no cuenta con un presupuesto debidamente establecido. Para gestionar la compra de insumos, la solidez financiera en el mercado (25 años) le permite acceder a créditos bancarios y a proveedores con facilidad. A pesar de que el sistema de pago de los clientes es a 60 días y que no tiene una estructura de costo bien definida, la empresa dispone de recursos suficientes para iniciar los contratos, responder a los trabajadores, cumplir con lo establecido y mantenerse rentable.

Mercado: La encuesta reveló que según la empresa si tiene claramente definido el mercado y que los principales canales de comunicación para acceder a sus clientes son por correspondencia y personalmente; prácticamente toda su estrategia de mercadeo se enfoca en el “voz a voz; en

este sentido para conocer las expectativas de sus clientes lo realizan por medio de dicha estrategia, aunque es una herramienta importante ya que no hay nada mejor que conocer ¿Qué piensan? o ¿Cómo se sienten tus clientes? respecto al servicio personalmente; la empresa debe optar por hacer uso de la investigación de mercado ya que le permitirá tomar decisiones acertadas respecto a sus estrategias de mercadeo y captación de clientes.

Tecnológico: Una de las fortalezas más sobresaliente es contar con los recursos físicos en cuanto a máquinas (las cuales son de tipo semindustriales) y materia prima. Así mismo la empresa es consciente de la época a la que nos enfrentamos (era de la globalización) y de la importancia que tiene el desarrollo tecnológico por la cual la última adquisición de su maquinaria la realizaron en el año (2015).

- Análisis DOFA

Tabla 9. *Matriz Análisis DOFA*

DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Rápida respuesta ante cambios y necesidades de los requerimientos de los clientes	Infraestructura de la empresa es limitada
	Fidelización de clientes	Deficiencias en los sistemas de información de la empresa.
	Buena Gestión con Proveedores	Micro localización inadecuada
	Experiencia en la actividad operativa	Número Limitado de clientes al que se presta el servicio.
	Solidez Financiera	Distribución y organización inadecuada de la bodega de almacenamiento
		Ausencia de documentación e implementación de sistemas de gestión de calidad

OPORTUNIDADES				ESTRATEGIAS
	<p>-Demanda insatisfecha de servicio de aseo y limpieza en sector hotelero.</p> <p>-Entrada de nuevos clientes en el mercado local</p> <p>-Acceso a créditos de libre inversión.</p> <p>-Fácil acceso y disponibilidad de los insumos necesarios para la comercialización y prestación del servicio.</p>	<p>Estudios de mercado para un mejor conocimiento del sector y búsqueda de nuevos clientes potenciales</p> <p>Ofrecer servicio aumentado para la satisfacción de partes interesadas</p>	<p>Acceder a créditos para reestructurar las instalaciones de la empresa</p> <p>Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad que garantice la conformidad con los requisitos de los clientes</p>	
AMENAZAS	<p>-Entrada de nuevos competidores en el mercado.</p> <p>-Exigencias de Clientes en el mercado con los Sistemas de Gestión</p>	<p>Expansión hacia nuevos segmentos de mercado</p> <p>Integración hacia atrás mediante alianzas estratégicas con proveedores para asegurar el abastecimiento de insumos.</p> <p>Inversión en nuevas tecnologías para garantizar la conformidad de la prestación del servicio</p>	<p>Diseñar estrategias de mercadeo para la búsqueda de nuevos clientes</p> <p>Diseñar sistemas de Gestión para conformidad con requisitos de clientes potenciales y otros</p>	
ESTRATEGIAS				

Fuente: Autores

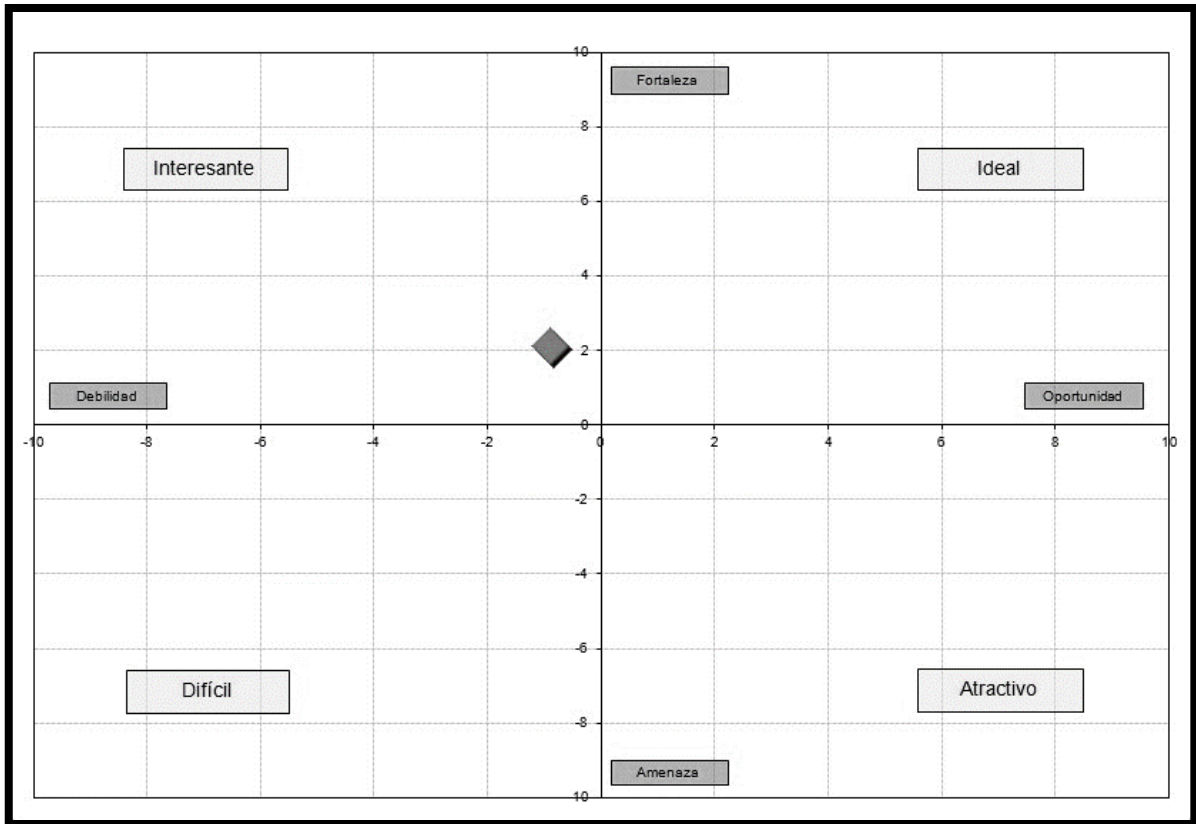


Ilustración 11. Representación gráfica del análisis DOFA.

Fuente: Autores

De acuerdo al análisis DOFA se puede ver que la empresa está en una posición interesante, debido a que sus debilidades las está convirtiendo en fortalezas un ejemplo de esto es la debilidad frente a falta de documentación e implementación de sistemas de gestión en especial de calidad y que como meta estratégica se propone empezar a direccionarse por normas formulando su sistema de gestión de calidad en base a la norma NTC- ISO 9001:2008 lo cual a largo plazo planteando un escenario favorable de la eficiente implementación del SGC llevaría a la organización a una posición ideal que es lo que actualmente se pretende lograr.

6.1.2. Situación de la empresa respecto a la norma ISO 9001:2008.

Para conocer la situación de la empresa en términos de la Norma en referencia se utilizó una lista de chequeo con los ítems de la norma aplicables a la empresa. Los resultados de la evaluación se pueden observar en el Anexo 2 “Lista de Chequeo del SGC en Proquimag S.A.S.”.

- Conclusiones del diagnóstico de la Lista de Chequeo

Al final del diagnóstico, se tiene que Proquimag S.A.S. presenta un bajo nivel de cumplimiento con respecto a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008, y se hace necesario la intervención en todos los procesos y actividades de la empresa para buscar y definir estrategias que disminuyan la brecha existente entre la situación actual y la norma. A continuación, se muestra el resumen de los datos obtenidos con la lista de chequeo (Ver Figura 12).

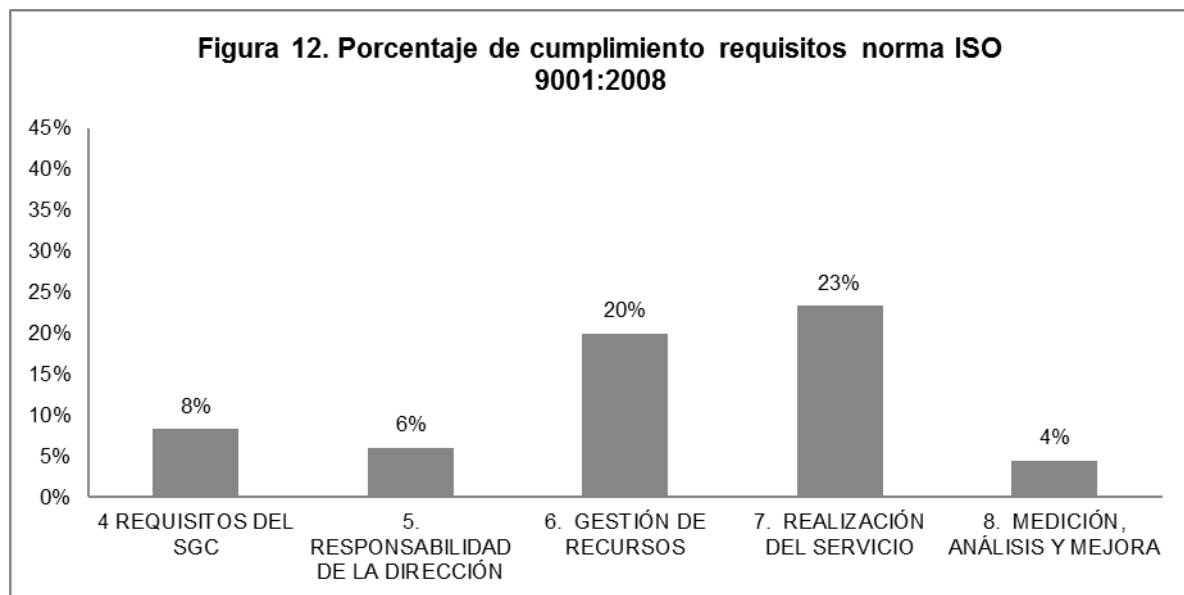


Ilustración 12. Porcentaje de cumplimiento requisitos Norma ISO 9001:2008.

Fuente: Autores

De acuerdo a los resultados obtenidos en los Ítems de la Norma NTCISO9001:2008 que se tuvieron en cuenta y representados en la gráfica anterior, tenemos las siguientes conclusiones:

- **4. Requisitos de SGC (8%):** la organización muestra una falencia relevante al solo cumplir aproximadamente en un 8%, es decir un 92% de No cumplimiento en los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad ya que no se tienen definidos completamente los procesos ni su interacción, no existe un manual de calidad, ni estandarización en las actividades, no se encontraron procedimientos documentados para el control de documentos y registros, los recursos económicos son limitados, de igual manera la infraestructura actual requiere inversiones para garantizar la conformidad de un SGC.

5. Responsabilidad de la Dirección (6%): según el diagnóstico el grado de cumplimiento en este requerimiento de la norma es solo de 6%, es decir que un 94% de No cumplimiento es la brecha actual de este requisito en la empresa, entre las falencias encontradas se tienen que no existe una Política de Calidad, no hay definidos objetivos para los procesos, no se evidencia el compromiso formal de cumplir con las necesidades y expectativas del Cliente.

6. Gestión de Recursos (20%): frente a este requisito de la norma la organización muestra una falencia importante al haber una brecha del 80% de No cumplimiento, en general los recursos de personal, infraestructura y económicos son limitados, se tiene definida las competencias y perfiles de cargos, existen registros de educación y experiencia laboral en las hojas de vida archivadas, pero no se tiene un programa de capacitaciones para el personal que ayuden a la mejora del desempeño, la infraestructura de la empresa es limitada para la conservación y orden de los productos a comercializar.

7. Realización del Servicio (23%): según el diagnóstico existe un No cumplimiento de este Ítem con los requisitos de la norma de 77% , la empresa no tiene definido claramente los objetivos de calidad para la prestación del servicio, no se tienen los procesos de prestación y comercialización de productos documentados, la planificación de la prestación del servicio se hace de manera informal y no se relacionan todos los procesos de la organización, no se documenta, los requisitos del cliente se determinan en la elaboración de los contratos que se mantienen como registros de la prestación de servicios, no existe un mecanismo formal para comunicación de quejas y reclamos y/o retroalimentación con el cliente, para los procesos de compras se tiene relaciones gana-gana con los proveedores , se manejan Stocks de productos pero no una política optima de inventarios de acuerdo a su rotación y preservación. Es importante realizar actividades y diseños para disminuir la brecha actual con los requisitos de la norma ya que la empresa cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de estándares y requisitos pactados con el cliente en cuenta a personal e insumos que intervienen en la realización del servicio.

8. Medición, Análisis y Mejora (4%): en este requerimiento de la norma en referencia se presenta en promedio un No cumplimiento de 96%, ya que no existen procesos formales de seguimiento y medición para garantizar la conformidad de los procesos y del Sistema de Gestión de Calidad, así como los mecanismos para la mejora continua y la identificación y control del Servicio No Conforme.

6.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad en Proquimag S.A.S. empieza con el compromiso que Alta dirección hace con respecto la calidad de sus productos y servicios. Es necesario definir para ello el alcance y las exclusiones que se harán en el SGC.

6.2.1. Alcance del SGC

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad en Proquimag S.A.S., aplica para los procesos misionales de la empresa, es decir, prestación de servicios y comercialización de productos.

6.2.2. Exclusiones

Se excluye del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad en Proquimag S.A.S. los siguientes requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008.

- Diseño y Desarrollo (Numeral 7.3. NTC-ISO 9001:2008): porque los requisitos para la prestación del servicio de Aseo y Cafetería son definidos por el cliente y la legislación.
- Control de los Equipos de Seguimiento y Medición (Numeral 7.6 NTC-ISO 9001:2008): las actividades desarrolladas en todos los procesos no requieren de equipos sistemas especiales para el seguimiento y medición, adicionalmente la empresa no tiene compromisos contractuales con el uso de los mismos ni la reglamentación vigente los establece.

6.2.3. Representante de la Dirección

La gerencia de Proquimag S.A.S. debe definir el cargo que representará este en el Sistema de Gestión de la Calidad, quien además debe tener las competencias y experiencia necesaria para ello. Su responsabilidad y autoridad debe estar definida en el manual de funciones, tendrá la responsabilidad y autoridad requerida para:

- Asegurarse que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios y suficientes para el Sistema de Gestión de Calidad.

- Asegurarse que se promueva la toma de conciencia en todos los niveles de la organización, sobre las necesidades y expectativas del cliente.
- Informar a la gerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las necesidades de mejora del mismo.
- Ser el contacto y representante de la organización con todas las partes externas a la misma que traten asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, para que sea luego difundido apropiadamente dentro de la organización.

6.2.4. Política de Calidad

El inicio de todo sistema de gestión es la definición de la política y objetivos, lo cual se definen con el apoyo de la Alta Dirección estableciendo las necesidades y expectativas del cliente y requisitos legales Vs necesidades y expectativas de la organización, estos se cruzan en la siguiente matriz:

Tabla 10. *Matriz Necesidades y Expectativas del Cliente y Requisitos Legales VS Necesidades y Expectativas de la Organización Proquimag S.A.S.*

DIRECTRICES PROQUIMAG S.A.S.									
Necesidades y Expectativas de la Organización y de las partes interesadas		Rentabilidad del Negocio	Reconocimiento y posicionamiento regional	Contar con personal Capacitado	Satisfacción del cliente	Generación de Empleo	Cumplimiento de los requisitos legales		
Necesidades y Expectativas del cliente y Requisitos Legales	Importancia Relativa	4	2	3	6	1	5		TOTAL
Servicio oportuno y eficaz	6	72	36	90	180	6	30		414
Excelente atención al cliente interno y externo	3	12	18	45	90	3	45		213
Calidad en los suministros de productos	1	4	6	3	30	1	5		49
Higiene en la prestación del Servicio	2	8	20	30	60	2	10		130
Personal confiable	4	16	24	60	120	12	20		252

Seguridad y confiabilidad en el servicio	5	20	50	75	150	5	125	425
TOTAL		132	154	303	630	29	235	

Fuente: Autores, Alta Dirección Proquimag S.A.S.

Nota: Los requisitos de los clientes se definieron con base a las condiciones o requerimientos contractuales y necesidades internas y externas detectadas por la organización.

Conceptos:

Importancia Relativa: grado de importancia que tiene la variable frente a las demás definidas ya sea para la organización y partes interesadas o del cliente y requisitos legales.

Total: Sumatoria del grado de correlación defino entre las variables cruzadas en la matriz

Grados de Correlación: Alto (5), Medio (3), Bajo (1). Definidos con el apoyo de la Alta Dirección

De acuerdo a la importancia obtenida (mayor grado de correlación entre variables) se definieron las directrices de calidad que se tendrán en cuenta para la definición de la Política de Calidad, estas se muestran a continuación:

Formula: importancia relativa (columnas y filas) x Grado de correlación

Tabla 11. *Directrices de calidad*

Directrices de Calidad	Correlación Obtenida
Satisfacción del cliente	630
Seguridad y confiabilidad en el servicio	425
Servicio oportuno y eficaz	414
Contar con personal Capacitado	303
Personal confiable	252
Cumplimiento de los requisitos legales	235

Fuente: Autores

Las Directrices de Calidad obtenidas de acuerdo a la Matriz Necesidades y Expectativas del Cliente y Requisitos Legales VS Necesidades y Expectativas de la Organización, se muestran en la Tabla No. 9, donde los principales enfoques para la Gestión y Planificación del Sistema de Gestión de Calidad serán la Satisfacción del Cliente, la Seguridad y Confiabilidad en el Servicio y el Servicio Oportuno y eficaz.

- Definición Política de Calidad:

“En Proquimag S.A.S. Comercializamos productos y prestamos servicios de aseo y cafeterías comprometidos con satisfacer a plenitud las necesidades y expectativas del cliente, ofreciendo la mejor calidad en los productos y garantizando la seguridad y confiabilidad en el servicio,

cumpliendo con la legislación vigente, contado con personal capacitado e idóneo y el compromiso de la alta dirección para el mejorando continuo de nuestros procesos”

6.2.5. Objetivos de Calidad

De acuerdo a las directrices de Calidad obtenidas se definen de igual manera los objetivos de Calidad para Proquimag S.A.S., los cuales se muestran en el siguiente cuadro (Ver tabla 12) de objetivos de Calidad.

Tabla 12. Descripción objetivos de calidad

Objetivo	Meta	Actividades	Indicador	Formula	Frecuencia	Responsable	Fuente de información
Aumentar la satisfacción de los Clientes	100%	Hacer seguimiento a los PQR reportados	Respuestas PQR	(N° de PQR tratados/N° PQR reportados) *1 00	Trimestral	Dir. Comercial Encargado SGC	Registros de PQR
	>80%	Encuesta de valoración del servicio	Satisfacción del cliente	(Sumatoria Promedio % / No. De clientes Encuestados) /5	Trimestral	Dir. Comercial Encargado SGC	Documento Encuesta de Satisfacción
Ofrecer un Servicio Confiable y seguro	>80%	Investigar a los proveedores nuevos y actuales	Evaluación de Proveedores	(N° Proveedores Evaluados / N° total de Proveedores) *100	Anual	Dir. Comercial	Formato Evaluación de Proveedores
	>80%	Capacitar al personal para garantizar la calidad del talento humano	Cobertura de capacitación	(Capacitaciones Ejecutadas/ capacitaciones Planeadas) *1 00	Anual	Dir. Administrativa	Formato acta de capacitación

	100%	Verificar Antecedentes / Visita domiciliaria / Revisión referencias personales	Cobertura de investigaciones	(N° trabajadores investigados/ N° total de trabajadores) *	Semestral	Gerencia, Dir. Administrativa	Resultado de la investigación, formato visita domiciliarias
Mejorar continuamente en los procesos del SGC.	<10%	Revisión de requisitos del SGC cumplidos en los procesos	No conformidades	No Conformidades s/ total requisitos evaluados	anual	Encargado SGC	Auditorías internas, Reporte No conformidad
	100%	Realizar las auditorías planeadas	Auditorías	(Auditorías Ejecutadas/ Auditorías Planeadas) *100	Anual	Encargado SGC	Auditorías internas
Objetivo	Meta	Actividades	Indicador	Formula	Frecuencia	Responsable	Fuente de información
	>80%	Dar cumplimiento a las acciones propuestas	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	(N° de acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas / N° de acciones correctivas, preventivas y de mejora determinadas) *100	Semestral	Encargado SGC	Formato Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora

Fuente: Autores

6.2.6. Planificación Objetivos de Calidad

A continuación, se muestra la planificación de los objetivos de Calidad definidos para Proquimag S.A.S.

Tabla 13. *Planificación Objetivo*

Planificación Objetivo N° 1: Aumentar la satisfacción de los clientes					
Meta: Mantener a los clientes fidelizados y captar nuevos clientes					
Responsables: Gerencia General, Dirección Comercial					
Acciones	Tácticas	Indicador	Meta	Beneficios	Responsables
Valorar los servicios prestados y determinar acciones para dar solución a los PQR	Realizar encuesta de valoración del servicio a los clientes por cada servicio prestado	Sumatoria Promedio % / No. De clientes Encuestados	>90%	Garantizar la calidad del Servicio y rentabilidad del negocio	Gerencia General
	Hacer seguimiento a los PQR para encontrar soluciones	(N° de PQR/N° servicios prestados) *100	<20%		
	Determinar estrategias de mercadeo para captar clientes potenciales	Seguimiento a los clientes actuales de la empresa	2014		

Fuente: Autores

Tabla 14. Planificación Objetivo N° 2

Planificación Objetivo N° 2: Ofrecer un servicio confiable y seguro

Meta: Posicionarse en el mercado a través del reconocimiento de la calidad de los servicios prestados.

Responsables: Recursos Humanos (Director Administrativo), Gerente General, Director Comercial

Acciones	Tácticas	Indicador	Meta	Beneficios	Responsables
Velar que el personal tenga las competencias adecuadas para desempeñar eficazmente el cargo.	Validar la información personal de los trabajadores durante el proceso de selección y durante su permanencia en la empresa	(N° trabajadores investigados/ N° total de trabajadores) *100	>50%	Garantizar la seguridad, calidad y competencia del personal	Director Administrativo.
	Evaluar el desempeño de los trabajadores en la realización de sus labores	Promedio Valoración evaluación de desempeño	>85%		
Capacitar al personal en las labores a realizar y para su sensibilización frente al SGC	Capacitar a todo el personal	(N° de personas capacitadas /Total de empleados) *100	>95%	Aumentar el sentido de pertenencia y compromiso del personal con el SGC y la empresa en general	Encargado del SGC, director Administrativo
	Divulgar el SGC por medio físico (carteleras, folletos...) o magnético a los trabajadores	Evaluar conocimiento	Calificación mayor al 80%		

Garantizar la calidad y oportuna entrega de los productos a los clientes	Evaluar los proveedores nuevos y realizarle seguimiento a los existentes	(N° Proveedores Evaluados / N° total de Proveedores) *100	100%	Asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente	Director Comercial
	Verificar el cumplimiento de entrega de los productos a los clientes	(Entregas oportunas/total de pedidos) * 100	100%		

Fuente: Autores

Tabla 15. *Planificación Objetivo N°3*

Planificación Objetivo N°3: Mejorar continuamente los procesos del SGC.

Meta: Cumplir con los requisitos Norma ISO 9001:2008 según lo estipulado en el Manual de Calidad

Responsables: Encargado del SGC, Gerente General, responsables de cada proceso.

Acciones	Tácticas	Indicador	Meta	Beneficios	Responsables
Aplicar eficazmente el Sistema de Gestión de Calidad a través del seguimiento, medición y mejora	Revisión de requisitos del SGC cumplidos en los procesos	(No Conformidades identificadas / total requisitos evaluados o auditados)	<10%	Mejoramiento continuo del SGC, aumento satisfacción del cliente y aseguramiento de la conformidad de los requisitos del cliente	Encargado del SGC, Gerente General, responsables de cada proceso
	Ejecutar las auditorías programadas	(N° auditorías realizadas/ N° auditorías programadas) *100	>60%		
	Seguimiento a los indicadores de procesos	Ver "indicadores de procesos"	Ver "indicadores de procesos"		

Seguimiento a la eficacia de la implementación del SGC.	(Acciones preventivas / acciones correctivas + Acciones preventivas)	>80%
---	--	------

Fuente: Autores

6.2.7. Identificación de los procesos:

En Proquimag S.A.S. se identificaron los procesos de acuerdo a los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2008, teniendo en cuenta que es necesario la adopción del enfoque basado en procesos y determinar la interrelación entre los procesos desarrollados en la empresa con el fin de gestionarlos, de igual manera se lleva el control de la eficiencia, eficacia y mejora de las actividades desarrolladas en la organización.

Los procesos identificados en Proquimag S.A.S. se representan en el siguiente mapa de procesos definido para la empresa (Ver Figura 13):



Ilustración 13. Mapa de procesos Proquimag S.A.S.

2.8. Caracterización de Procesos

	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS	CODIGO: CP-C-01.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 10 / 01/ 2015
		Página x de X

TIPO DE PROCESO: Misional

OBJETIVO: Garantizar la comercialización oportuna y efectiva de productos de aseo y cafetería que permita la satisfacción de los clientes, y aumentar la participación en el mercado y los ingresos.

ALCANCE: Este proceso aplica desde la requisición de las necesidades de compra del cliente hasta la gestión de cobro al cliente.

AUTORIDAD: Dirección Comercial

COLABORADORES: Dirección Administrativa, Auxiliares Administrativos y de Despacho.

REQUISITOS A CUMPLIR: Requisitos del cliente. Los establecidos en la NTC ISO 9001:2008 Numerales 7.1, 7.2 y 8.3.

PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Director Comercial, clientes	Requisitos y necesidades del cliente, necesidades de recursos, necesidades del mercado, proyecciones de ventas de años anteriores	P	<p>Elaborar actividades de mercadeo para la búsqueda de nuevas necesidades</p> <p>Elaborar actividades de logística para el abastecimiento de los productos solicitados</p>	Presupuestos del servicio y actualizaciones del portafolio de productos, informe de ventas anuales, actualización de requisitos contratos,	Clientes, Auxiliar Administrativo

			Proyectar ventas del año	requerimientos de compras y abastecimiento	
Cliente, Auxiliar Administrativo	órdenes de compra/solicitudes de pedido de clientes, portafolio de producto con sus especificaciones, devolución de mercancía, comprobantes de egreso, informe de cartera, personal competente	H	<p>Analizar las ordenes de pedido contra posibles costos, existencia y disponibilidad de recursos</p> <p>Realizar y enviar las cotizaciones de los productos e insumos que soliciten los clientes</p> <p>Realizar las visitas para el ofrecimiento y divulgación de portafolio de productos y servicios a los diferentes clientes (Cuando estos lo soliciten)</p> <p>Emitir las facturas y/o remisiones a los clientes</p> <p>Despachar las órdenes/solicitudes de pedido para su distribución a los clientes</p>	Cotizaciones, factura de venta o remisión (consecutivo, recibido, cliente), formato de entrega de mercancía a los trabajadores, Formato entrega de mercancía al cliente, nota crédito, comprobante de ingreso.	Cliente, Auxiliar Administrativo, Auxiliar de Despacho
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
			<p>Elaborar notas de créditos en caso de devolución de mercancía</p> <p>Gestión de cobro de facturas</p> <p>Emisión de comprobantes de ingreso a clientes</p>		
Cliente, Auxiliar Administrativo,	Registros de recibido del cliente (cotizaciones), registro de envío de	V	Verificar que los productos despachados sean los solicitados por el cliente	Encuesta de Satisfacción del cliente, PQR, reporte	Todos los procesos

Director Comercial	cotizaciones, cuentas por cobrar y facturas canceladas, formato de entrega de materiales		<p>Hacer seguimiento al cobro de facturas</p> <p>Hacer seguimiento al nivel de satisfacción del cliente, las ventas realizadas y cumplimiento en la entrega</p> <p>Hacer medición y seguimiento de los indicadores del proceso</p>	periódico inventario sistema Wi-max	
Gerencia General	Informe de los reportes, auditorías y seguimiento de actividades	A	<p>Evaluar las acciones para asegurar el producto no conforme</p> <p>Tomar acciones correctivas y preventivas</p>	Acciones correctivas y preventivas	Gerencia General

RECURSOS	DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> Equipos de cómputo y oficina (hardware, sistema WI-MAX, redes), equipos de comunicación, vehículos de carga. Personal competente. Fondos para despacho de bienes. 	<p>Manual de Calidad.</p> <p>Procedimiento de comercialización de productos</p> <p>Orden de pedido del Cliente</p> <p>Procedimiento Control de producto o servicio no conforme</p>
INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> Entregas oportunas. %Cumplimiento de Ventas 	

CONTROL APLICADO	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentos generados • Auditoria interna. • Seguimiento a indicadores • Seguimiento a las quejas y reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> • Factura de Venta y/o Remisión • Nota de crédito • Comprobante de ingreso • Encuesta de satisfacción / Formato PQR • Formato devolución de Mercancía / Formato Entrega de Insumos

	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CODIGO: PS-C-01.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 10 / 01/ 2015
		Página x de X

TIPO DE PROCESO: Misional

OBJETIVO: Garantizar la eficiente, oportuna y confiable prestación de servicio de aseo y cafetería para contribuir con el nivel de satisfacción en los procesos de nuestros clientes.

ALCANCE: Este proceso inicia desde la legalización del contrato y/u orden servicio hasta la terminación del periodo establecido en el mismo.

AUTORIDAD: Dirección Comercial,

COLABORADORES: Auxiliares Administrativos y de Despacho, Servicios Generales

REQUISITOS A CUMPLIR: Requisitos del cliente. Los establecidos en la NTC ISO 9001:2008 Numerales 7.4.

PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Director Administrativo	Registro de Inventario	P	Planificar los recursos físicos, tecnológicos y humanos que permitan cumplir a cabalidad el objeto del contrato establecido	Perfil de cargos (competencias), comunicación de condiciones de labores	Auxiliar Administrativo, Auxiliar de despacho y auxiliar

					de servicios generales
Cliente, Director Administrativo	Licitaciones/órdenes/solicitudes del cliente, personal competente, Orden de servicio, comprobantes de egreso, formato de entrega de dotación y EPP al personal	H	<p>Realizar y enviar cotizaciones del servicio cuando se trata de entidades privadas y licitaciones cuando son entidades públicas</p> <p>Realizar las visitas a los diferentes clientes para identificar las condiciones del servicio a ofrecer</p> <p>Generar los contratos y pólizas de garantías</p> <p>Programar, distribuir y comunicar al personal el inicio de labores pertinentes al contrato celebrado</p> <p>Dotar de los EPP a los trabajadores</p> <p>Dotar de los respectivos herramientas e insumos a los trabajadores para la realización de sus labores</p> <p>Prestar los servicios contratados</p> <p>Generar las respectivas facturas a los clientes</p> <p>Gestión de cobro de facturas</p> <p>Elaborar OTROSI cuando haya que renovar contratos</p>	Facturas del servicio, Comprobantes de ingreso, OTROSI de contrato, novedades de empleados, acta de finalización del contrato, formato de visita al cliente	Cliente, Todos los procesos
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE

Cliente, Auxiliar Administrativo, Director Comercial	Registros de recibido del cliente (cotizaciones), registro de envío de cotizaciones, cuentas por cobrar y facturas canceladas, formato de entrega de mercancías	V	Supervisar la realización de las labores objeto del contrato	Encuesta de Satisfacción del cliente, PQR, reporte periódico inventario sistema Wi-max	Todos los procesos
			Verificar la entrega de insumos y EPP para la realización de las labores		
			Hacer seguimiento al cobro de facturas		
			Hacer seguimiento al nivel de satisfacción del cliente.		
			Hacer medición y seguimiento de los indicadores del proceso		
Gerencia General	Informe de los reportes, auditorías y seguimiento de acciones	A	Tomar acciones correctivas y preventivas	Acciones correctivas y preventivas	Gerencia General

RECURSOS	DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> Equipos de cómputo y oficina (hardware, sistema WI-MAX, redes), equipos de comunicación, vehículos de carga. Personal Competente Fondos para prestación de Servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad. Procedimiento de prestación de servicio Procedimiento Control del Producto o Servicio No conforme Instructivo Limpieza de Pisos e Instalaciones Instructivo Servicio de Cafetería
INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del Cliente PQR 	
CONTROL APLICADO	REGISTROS

<ul style="list-style-type: none">• Revisión de documentos generados• Visitas periódicas a las diferentes áreas del servicio prestado.• Auditoria interna.	<ul style="list-style-type: none">• • Comunicación de inicio de labores.• OTROSI de contrato.• Factura de servicios. Formato entrega EPP / Formato Entrega de Insumos • Formato de visita a los puestos de trabajo• Acta de finalización de contrato.• Comprobante de ingreso.• Encuesta de Satisfacción / Formato PQR
--	--

	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE COMPRAS	CODIGO: CO-C-01.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 10 / 01/ 2015
		Página x de X

TIPO DE PROCESO: De apoyo

OBJETIVO: Adquirir de manera oportuna bienes y servicios para satisfacer las necesidades que demanda el cliente.

ALCANCE: Este proceso inicia desde el envío de la requisición de compra hasta la gestión de pago del producto y/o servicio.

AUTORIDAD: Dirección Comercial

COLABORADORES: Auxiliares Administrativos y de Despacho.


REQUISITOS A CUMPLIR: Los establecidos en la NTC ISO 9001:2008 Numerales 7.4. 1 política de Gestión de Calidad de PROQUIMAG S.A.S.

PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Proveedores, Director Comercial	Registro Inventario	de P	Realizar plan de requerimiento de insumos y materiales de acuerdo a las necesidades de recursos Analizar las solicitudes de pedido contra posibles proveedores, costos, existencia y disponibilidad de recursos Realizar estudio de proveedores y evaluar los riesgos de cumplimiento y necesidades de suministros	Plan de requerimiento de materiales, Informe Evaluación de proveedores	Director de Administrativo

Auxiliar Administrativo	Fichas técnicas de insumos, bienes y servicios; solicitudes de suministros y compras; facturas del proveedor, personal competente.	H	Elaborar las solicitudes de compra de bienes y/o servicios a contratar	Solicitudes y órdenes de compra, novedades de inventario, comprobantes de pago, formato de entrega de mercancía, actualización sistema Wimax	Todos los procesos
			Emitir las órdenes de compra a los proveedores		
			Gestionar y ordenar el pago a los proveedores		
			Recibir los productos solicitados antes de que entren a los diferentes procesos		
			Ingresar al sistema las cantidades recibidas		
			Almacenar y distribuir adecuadamente los productos conformes recibidos de proveedores		
			Comunicar novedades de inventario		
Proveedores, Auxiliar	Formato recepción de mercancías, informes	V	Realizar controles periódicos a los inventarios para determinar las necesidades de abastecimiento	reporte periódico inventario sistema Wimax, Evaluación	Director Comercial
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Administrativo	de evaluación de proveedores		Verificar la conformidad de mercancía recibida por parte del proveedor	de proveedores	
			Hacer seguimiento al pago de proveedores		
			Hacer medición y seguimiento de los indicadores del proceso: Evaluar los proveedores		
Gerencia General	Informe de los reportes, auditorías y seguimiento de acciones	A	Tomar acciones correctivas y preventivas Tomar acciones para eliminar los productos no conformes recibidos por parte del proveedor	Acciones correctivas y preventivas	Gerencia General

RECURSOS	DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo y oficina (hardware, sistema WI-MAX, redes), equipos de comunicación. • Personal Competente • Fondos para prestación de Servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad. • Procedimiento de evaluación de proveedores. • Procedimiento de compras.
INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Proveedores 	

CONTROL APLICADO	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentos generados • Formato evaluación de Proveedores • Revisión información de Proveedores • Auditoria interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de compra. • Factura de proveedores. • Cotizaciones. • Registros de inventario. • Comprobante de pago • Listado de proveedores aprobados. • Formato Evaluación de Proveedores

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS	CODIGO: RH-C-01.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 10 / 01/ 2015
		Página x de X

TIPO DE PROCESO: De apoyo

OBJETIVO: Garantizar la gestión para la asignación completa y oportuna del recurso humano idóneo y calificado que cumpla con las especificaciones de los clientes y mejora continua de los procesos.

ALCANCE: Este proceso inicia con la planificación, selección e ingreso de personal competente hasta su desvinculación, pasando por Inducción, novedades, compensación, reconocimientos y estímulos, seguridad social y apoyo al desarrollo de competencias.

AUTORIDAD: Dirección Administrativa

COLABORADORES: Auxiliares Administrativa.


REQUISITOS A CUMPLIR: Código laboral del trabajo. Los establecidos en la NTC ISO 9001:2008 Numerales 4.2.3/4.2.4/5.1/5.2/5.5.2/6.2/8.4/8.5.

PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Director Administrativo	Necesidades de los cargos a desempeñar	P	Establecer la competencia del personal de acuerdo a los cargos a desempeñar Realizar el plan de entrega de dotación y EPP al personal	Manual de perfil de cargos, Plan de dotación y EPP al personal	Auxiliar Administrativo,
Director Administrativo	HV de personal con anexos, exámenes médicos de ingreso y retiro, informes pruebas psicotécnicas, panorama de riesgos, necesidades de capacitación, novedades de nóminas y de seguridad y salud en el trabajo, programa de salud ocupacional y otros documentos.	H	Seleccionar y contratar personal Afiliar el personal al sistema de seguridad social Realizar inducción y entrenamiento al personal contratado Desarrollar, socializar y ejecutar programas de seguridad y salud en el trabajo Recibir y tramitar las novedades de seguridad y salud en el trabajo Liquidar y pagar nóminas y prestaciones al personal Ejecutar el plan de entrega de dotación y EPP al personal	Contrato laboral, Control de riesgos asociados, Actas de COPASO, reportes de identificación y análisis de accidentes de trabajo, Formato de entrega de dotación y EPP, Personal entrenado y competente, Nómina	Todos los procesos
Director Administrativo	Visitas domiciliarias, Afiliación del personal al sistema de seguridad social	V	Evaluar el desempeño y competencia del personal Evaluar el plan de capacitación y entrenamiento de personal Verificar las planillas de afiliación de los empleados al sistema de seguridad social Verificar los datos personales del personal a través de visitas domiciliarias	Informe Evaluación de Desempeño y capacitaciones.	Todos los procesos

PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
			Hacer medición y seguimiento de los indicadores del proceso		
Gerencia General	Reporte de identificación y análisis de accidentes de trabajo, Evaluaciones de desempeño	A	Tomar acciones correctivas y preventivas	Acciones correctivas y preventivas	Gerencia General
			Investigar y tomar acciones para la prevención de accidentes laborales		
			Investigar al personal y tomar acciones cuando se presenten faltas interdisciplinarias		

RECURSOS	DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> Equipos de cómputo y oficina (hardware, software, redes), equipos de comunicación, elementos de dotación y EPP Personal competente Fondos para pagos de nóminas y prestaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad. Código Laboral Del Trabajo. Formularios de: Afiliación a EPS, ARP, Fondo de Pensiones y Cesantías, Caja de Compensación. Reglamento Interno de Trabajo. Reglamento de Higiene y Seguridad. Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. Procedimientos de selección, Contratación, Inducción y evaluación de Personal. Manual de funciones Programa de Capacitación
INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> Inspecciones Indicador de frecuencia de Accidentalidad Cobertura de capacitaciones investigación del personal Desempeño del personal 	
CONTROL APLICADO	REGISTROS

<ul style="list-style-type: none">• Revisión de documentos generados• Auditoria interna.	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación de Desempeño.• Contrato Laboral• Cronograma anual• Registro de Inducción• Registro de Capacitación• Formato de entrega de EPP• Comprobante de pago de nómina y prestaciones• Formato reporte e investigación de accidentes de trabajo• Formato de inspecciones / Formato visita a los puestos de trabajo• Hojas de vidas de los empleados• Solicitud de permisos
---	---

	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: SC-C-01.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 10 / 01/ 2015
		Página x de X

TIPO DE PROCESO: De apoyo

OBJETIVO: Garantizar que los clientes adquieran el producto y el servicio en el lugar y momento adecuado, identificar clientes potenciales y fidelizar a los clientes actuales

ALCANCE: Este proceso inicia con la identificación de oportunidades de negocio e incluye todas las actividades de promoción, comunicación y post-venta del portafolio de productos y servicios de PROQUIMAG S.A.S.

AUTORIDAD: Dirección Comercial.

COLABORADORES: Dirección Administrativos.

REQUISITOS A CUMPLIR: Requisitos del cliente. Los establecidos en la NTC ISO 9001:2008 Numerales 5.2 /7.2/ 8.2.1.

PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Clientes	Informaciones del Mercado, necesidades del cliente	P	Identificar los requisitos del cliente previo a la presentación de propuestas	Plan de mercadeo	Todos los procesos
			Realizar estudios de clientes y determinar necesidades de recursos para nuevos contratos		

			Realizar un cronograma de actividades para captación de nuevos clientes y fidelización de clientes actuales		
Director Comercial	Solicitudes de cotización de productos o servicios, informaciones de mercado, necesidades y PQR del cliente, personal competente	H	Realizar cotizaciones y/o propuestas de bienes y/o servicios Visitar a los clientes potenciales Prestar asesorías y/o acompañamientos a los clientes en el buen uso de los productos Gestión y solución del PQR presentados por los clientes Elaborar y desarrollar promociones y estrategias para el portafolio de bienes y/o servicios Elaborar los estudios de percepción de satisfacción del cliente	Portafolio de bienes y servicios de la empresa, propuestas y cotizaciones, Soluciones de PQR, Ordenes y solicitudes de pedido del cliente	Gerente General, Director Comercial
Clientes	Necesidades y PQR del cliente	V	Hacer seguimiento al estudio de satisfacción del cliente Hacer medición y seguimiento de los indicadores del proceso	Evaluación de percepción de satisfacción del cliente	Todos los procesos
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gerencia General	Informe de los reportes, auditorías y seguimiento de acciones	A	Tomar acciones correctivas y preventivas	Acciones correctivas y preventivas	Gerencia General

RECURSOS	DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo y oficina (hardware, sistema WI-MAX, redes), equipos de comunicación. • Personal Competente 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Portafolio de bienes y servicios de PROQUIMAG S.A.S.
INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta PQR • Clientes Nuevos 	

CONTROL APLICADO	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentos generados • Auditoria interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de PQR. • Propuestas y cotizaciones. • Listado de Clientes Proquimag S.A.S.

	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	CODIGO: PC-C-01.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 10 / 01/ 2015
		Página x de X

TIPO DE PROCESO: Estratégico

OBJETIVO: Establecer las acciones y asignar los recursos necesarios para mantener eficazmente el SGC **ALCANCE:** Este proceso incluye la planificación de cambios o requisitos que puedan afectar la integridad del SGC **AUTORIDAD:** Dirección Comercial y Dirección Administrativos.

COLABORADORES: Dirección Comercial y Dirección Administrativos.


REQUISITOS A CUMPLIR: Requisitos del cliente. Los establecidos en la NTC ISO 9001:2008 Numerales 5.3/5.4/5.5/6.4

PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Clientes, Todos los procesos	Requisitos legales, requisitos contractuales, solicitudes cotización, Documentación interna de la empresa	de P	Identificar los nuevos requisitos legales y del cliente de Proquimag S.A.S.	Cuadro objetivos estratégicos PROQUIMAG S.A.S., Plan estratégico.	Gerencia General
			Establecer objetivos y metas para todos los procesos		
			Definir plataforma estética (misión, visión, política de calidad, objetivo de calidad)		
			Realizar análisis interno y externo de la empresa Proquimag S.A.S.		

	Cotizaciones para el presupuesto		Creación de presupuesto y cronograma de actividades	Presupuesto del SGC, cronograma de actividades	
Gerencia General	Cambios que puedan afectar la integridad del SIG, cambios en Misión, visión o política de calidad	H	Revisar y actualizar de la plataforma estratégica. Diseñar la documentación del SGC en Proquimag S.A.S. Establecer acciones para planificar cambios que afecten el SGC. Divulgar el plan estratégico y la documentación del SGC de Proquimag S.A.S. Implementar los planes de acción por objetivo estratégico Realizar mediciones mediante indicadores	Plan estratégico, Actas de planificación del SGC, SGC actualizado	Todos los procesos
Encargado del SGC	Resultados de medición y seguimiento del SGC, Resultado indicador.	V	Hacer medición y seguimiento de los indicadores de cada proceso Hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas	Cuadro Indicadores de Procesos Cuadro objetivo estratégicos,	Gerencia General
Todos los procesos	Programa de Auditorías internas y seguimiento de acciones	A	Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Gerencia General

RECURSOS	DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo y oficina (hardware, sistema WI-MAX, redes), equipos de comunicación. • Personal Competente • Financiero para implementar decisiones consignadas en Actas de Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad
INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Ver Cuadro Objetivos Estratégicos y Planes de acción Ver Cuadro Indicadores de Procesos 	

CONTROL APLICADO	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentos generados • Auditoria interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Planificación del SGC. • Lista de Chequeo NTC ISO 9001:2008

 PROQUIMAG S.A.S.	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONTROL	CODIGO: RD-C-01.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 10 / 01/ 2015
		Página x de X

TIPO DE PROCESO: Estratégico

OBJETIVO: Hacer seguimiento y supervisar todas las actividades relacionadas con el SGC que permitan evaluar la capacidad de alcanzar los objetivos planificados y proponer acciones de mejora continua.

ALCANCE: Inicia con la revisión del SGC y termina con la aplicación de las recomendaciones para la mejora.

AUTORIDAD: Dirección Comercial y Dirección Administrativos.

COLABORADORES: Dirección Comercial y Dirección Administrativos.


REQUISITOS A CUMPLIR: Los establecidos en la NTC ISO 9001:2008 Numerales 5.6/8.2.

PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Comunicaciones Internas y Externas, requisitos normativos, retroalimentación del cliente	P	Planificar las Revisiones Gerenciales	Plan de Auditorías	Encargado del SGC.
			Realizar programas de Auditorías		
			Realizar plan de Auditorías		

Encargado del SGC.	Novedades que puedan afectar el SGC, Listado maestro de documentos y registros, Programa de auditorías y plan de auditorías.	H	<p>Analizar la información de entradas para establecer adecuación y conveniencia del SGC.</p> <p>Controlar la documentación y registros del SGC.</p> <p>Elaborar y revisar la documentación del SGC.</p> <p>Ejecutar las Auditorías</p>	Documentos y registros controlados, informes y evolución de auditoría	Todos los procesos
Gerencia General, todos los procesos	Desempeño de procesos y conformidad del servicio, Informe de auditorías, Histórico de revisiones gerenciales,	V	<p>Hacer seguimiento y medición al SGC.</p> <p>Verificar el cumplimiento de Indicadores</p> <p>Hacer seguimiento al reporte de servicio no conforme</p> <p>Ejecutar las revisiones por la Gerencia</p>	Acta de revisión por la Gerencia, matriz objetivos estratégicos, reporte servicio no conforme	Gerencia General, Encargado del SGC.
Gerencia General, Encargado del SGC.	Informe de los reportes, auditorías y seguimiento de acciones, Recomendaciones para la mejora	A	Establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Encargado del SGC.

RECURSOS	DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo y oficina (hardware, sistema WI-MAX, redes), equipos de comunicación. • Personal Competente 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Cronograma Anual de Auditorías • Procedimiento producto o servicio no Conformidades • Procedimiento control de documentos • Procedimiento control de registros • Procedimiento de auditoria interna
INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • No Conformidades • % Auditorías realizadas 	

CONTROL APLICADO	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentos generados • Auditoria interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Revisión Gerencial • Formato Reporte Producto o Servicio no Conformidades • Listado Verificación de Auditorias • Informe General Auditorías Internas • Programa Auditorías Internas • Formato Acta de Auditorias • Solicitud Creación, modificación, anulación de documentos y registros • Listado de documentos internos.

	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA	CODIGO: MC-C-01.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 10 / 01/ 2015
		Página x de X

TIPO DE PROCESO: Estratégico

OBJETIVO: Asegurar la mejora continua de todos los procesos del SGC.

ALCANCE: Incluye todas las actividades necesarias para identificar, implementar y verificar la eficacia de las oportunidades y acciones de mejora en PROQUIMAG S.A.S.

AUTORIDAD: Dirección Comercial, Dirección Administrativo, Asistentes y Auxiliares.

COLABORADORES: Todo el personal que labora en PROQUIMAG S.A.S.

REQUISITOS A CUMPLIR: Los establecidos en la NTC ISO 9001:2008 Numerales 8.5.

PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Oportunidades de mejora, análisis de datos de los procesos, control del producto y servicio no conforme, informes de auditoría	P	Identificar oportunidades de mejora	Causa de no conformidades	Todos los procesos
			Analizar información disponible		
			Identificar y determinar las causas de las no conformidades		

Todos los procesos	Causa de no conformidades	H	Establecer las acciones correctivas, preventivas o de mejora según aplique	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Todos los procesos
Todos los procesos	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	V	Hacer seguimientos a acciones implementadas	Listado de Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Todos los procesos
			Verificar eficacia de acciones tomadas		
Encargado del SGC	Listado de Acciones correctivas, preventivas y de mejora	A	Si una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas no se elimina la no conformidad, se deberá replantear nuevamente acciones correctivas y preventivas	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Todos los procesos

RECURSOS	DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo y oficina (hardware, sistema WI-MAX, redes), equipos de comunicación. • Personal Competente. • Financiero necesario para implementar acciones de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora
INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones correctivas, preventivas y de mejora 	

CONTROL APLICADO	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentos generados • Auditoria interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora • Listado de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

3. Fase 3: Estructura Documental del SGC

Después de realizar la planificación del SGC en Proquimag S.A.S., se llevó a cabo el levantamiento de la documentación para los procesos misionales y los requeridos por la norma NTC-ISO 9001:2008 para la eficaz planificación y control de los procesos, con el apoyo de los responsables de los procesos en la empresa. De acuerdo a las necesidades de cada proceso se identificaron los registros, formatos, y documentos a diseñar para mejorar la ejecución de las actividades.

La documentación ayuda a la estandarización y permite que el personal de la empresa se guie fácilmente en la realización de sus actividades, ya que de esta manera estarían debidamente señaladas en cada uno de los procedimientos, además son bases para el cumplimiento de actividades de un Sistema de Gestión de Calidad.

Los documentos aplicables y obligatorios para el Sistema de Gestión de la Calidad de Proquimag S.A.S. son:

- **Política y Objetivos de Calidad:** para el cumplimiento de lo requerido por la norma en cuanto al compromiso de la dirección la organización define su política y objetivos de calidad de acuerdo a las directrices de calidad definidas en la Matriz Necesidades y Expectativas del Cliente y Requisitos Legales VS Necesidades y Expectativas de la Organización y de las partes interesadas.

- **Manual de Calidad:** en este se define la política y objetivos de calidad, estructura de la organización (direccionamiento estratégico), alcance del sistema en la organización, caracterización de procesos, requisitos aplicables, presentaciones de procedimientos, parámetros de control, indicadores, recursos. Anexo 3 “Manual de Calidad”

- Procedimientos documentados para:

- **Control de documentos:** La Norma NTC- ISO 9001:2008 requiere un documento para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, la retención y disposición de los documentos y registros, para esto se definió el PC-PR-01.

Procedimiento Control de Documentos. Anexo 4.

- **Control de Registros:** para el control de registros Exigidos por la NTC ISO 9001:2008 se diseñó el PC-PR-02. Procedimiento Control de Registros. Anexo 5.

- **Auditorías internas:** para la realización de auditorías se diseñó de acuerdo a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008 el documento RD-PR-01. Procedimiento Auditoría Internas. Anexo 6.

- **Control del Producto No conforme:** como requisito de la Norma

NTC-ISO 9001:2008 se definió el documento MC-PR-02.

Procedimiento Control del Producto o Servicio No conforme. Anexo 7.

- **Acciones Correctivas:** de acuerdo a lo requerido por la NTC-ISO 9001:2008 para el Control de las Acciones correctivas, Preventivas y de Mejora se definió el documento MC-PR-01. Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Anexo 8.

- **Acciones preventivas:** para dar cumplimiento a este requerimiento de la NTC-ISO 9001:2008 de control de las Acciones correctivas, Preventivas y de Mejora se definió el documento MC-PR-01.

Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Anexo 8.

- **Procedimientos generales y específicos:** como procedimientos generales del Sistema de Gestión de la Calidad se definieron los siguientes procedimientos necesarios para la organización y el SGC:

- CP-PR-01. Procedimiento Comercialización de Productos. Anexo 9. ✓ PS-PR-01. Procedimiento Prestación del servicio. Anexo 10.

- GC- PR-03. Procedimiento Revisión por la Dirección. Anexo 21

- **Instructivos:** se diseñaron los instructivos que dan soporte al Proceso de Prestación del Servicio, documentos PS-IN-01. Instructivo de Trabajo y Limpieza de pisos y baños. Anexo 11. , PS-IN-02. Instructivo de Trabajo de Servicio de Cafetería. Anexo 12.

- **Registros:** cada proceso definido en el SGC requiere registros que representen el cumplimiento de las diferentes actividades desarrolladas en la empresa. Los registros diseñados para cada proceso se pueden ver en la Tabla No. 14 Documentación del SGC de Proquimag S.A.S.

Tabla 16. Documentación del SGC de Proquimag S.A.S.

Proceso	Código	Anexo en el trabajo	Nombre del documento	Versión	Fecha	Responsable Revisión	Aprobación
Comercialización de Productos	CP-PR-01.	09	Procedimiento para la Comercialización de Productos	01	17 / 03 / 2018	Encargado del SGC, Responsable del	Gerente
	CP-R-01.	13	Formato Entrega de Insumos	01	17 / 03 / 2018	Proceso	

	CP-R-02.	14	Formato Devolución de Mercancía	01	17 / 03 / 2016		
	CP- C- 01.	n/a	Caracterización del Proceso de Comercialización de Productos	01	10 / 01 / 2016		
Prestación del Servicio	PS- PR- 01.	10	Procedimiento Prestación del Servicio	01	17 / 03 / 2016		
	PS- R- 01.	15	Formato Entrega de EPP	01	17 / 03 / 2016		
	PS- R- 02.	13	Formato Entrega de Insumos	01	17 / 03 / 2016		
	PS- R- 03.	16	Formato Visitas a Puestos de trabajo	01	17 / 03 / 2016		
	PS- R- 04.	17	Formato PQR	01	17 / 03 / 2016		
	PS- IN-01.	11	Instructivo de trabajo limpieza de pisos y baños	01	17 / 03 / 2016		
	PS-IN-02.	12	Instructivo de trabajo Servicio de Cafetería	01	17 / 03 / 2016		

	PS-C-01.	n/a	Caracterización del Proceso de Prestación del Servicio	01	10 / 01 / 2016		
Planificación del SGC.	PC-MA-01.	03	Manual de Calidad	01	30 / 03 / 2016		
	PC-MA-02.	n/a	Manual de Funciones	01	02 / 04 / 2016		
	PC-R-01.	18	Cuadro de Indicadores de Procesos	01	26 / 03 / 2016		
	PC-R-02.	02	Lista de chequeo NTC ISO 9001:2008	01	10 / 10 / 2016		
	PC-R-03	31	Acta de Planificación del SGC	01	03 / 04 / 2016		
	PC-C-01.	n/a	Caracterización del Proceso de Planificación del SGC.	01	10 / 01 / 2016		
Mejora Continua	MC-PR-01.	08	Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	01	17 / 03 / 2016		
	MC-R-01.	19	Toma Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	01	17 / 03 / 2016		
	MC-R-02.	20	Listado de Acciones Correctivas, Preventivas y de	01	17 / 03 / 2016		
			Mejora				

	MC-C-01.	n/a	Caracterización del Proceso de Mejora Continua	01	10 / 01 / 2016
Gestión del Control	GC-PR-01.	04	Procedimiento Control de Documentos	01	17 / 03 / 2016
	GC-PR-02.	05	Procedimiento Control de Registros	01	17 / 03 / 2016
	GC- PR-03.	21	Procedimiento Revisión por la Dirección.	01	17 / 03 / 2016
	GC- PR-04.	06	Procedimiento Auditorías Internas	01	17 / 03 / 2016
	GC-PR-05.	07	Procedimiento Control del Producto o Servicio No Conforme	01	17 / 03 / 2016
	GC-R-01.	22	Listado Verificación Auditorías	01	17 / 03 / 2016
	GC-R-02.	23	Programa Auditorías Internas	01	17 / 03 / 2016
	GC-R-03.	24	Informe General Auditorías Internas	01	17 / 03 / 2016
	GC-R-04	25	Formato Acta Auditorías	01	17 / 03 / 2016
	GC-R-05.	26	Acta Revisión por la Dirección.	01	17 / 03 / 2016
	GC-R-06.	27	Reporte Producto o Servicio No Conforme	01	17 / 03 / 2016

GC-R-07.	28	Solicitud creación, modificación, anulación de documentos y registros.	01	19 / 03 / 2016
GC-R-08.	n/a	Listado de Documentos Internos	01	25 / 03 / 2016
GC-C-01.	n/a	Caracterización del Proceso Gestión del Control	01	10 / 01 / 2016

Fuente: Autores

6.4. Fase 4: Seguimiento, Medición y Mejora

6.4.1. Seguimiento, Medición y Mejora de los Procesos Misionales

Objetivo					
Cumplir con las ventas proyectadas anualmente					
Proceso asociado					
Comercialización de Producto					
Nombre del indicador		Cumplimiento de Ventas			
Descripción		Cumplir con las ventas proyectadas anualmente			
Unidad de medida		Porcentaje			
Fórmula		$(\text{Ventas Realizadas al Año} / \text{Ventas Planeadas al Año}) * 100$			
Responsable		Dirección Comercial			
Periodicidad		Anual			
Tipología	Eficiencia		Límite de control	Meta	Resultado
	Eficacia	X	70%	80%	
	Efectividad				
Fecha de creación		04/03/2016			
Fuente de información		Plan de Ventas anual, Estadísticas de ventas			

Objetivo					
Reportar y llevar un control de los PQR para su eficaz tratamiento					
Proceso asociado					
Prestación del Servicio					
Nombre del indicador		PQR			
Descripción		Peticiónes, quejas y Reclamos			
Unidad de medida		Porcentaje de PQR			
Fórmula		$(N^{\circ} \text{ de PQR} / N^{\circ} \text{ servicios prestados}) * 100$			
Responsable		Gestión Comercial			
Periodicidad		Semestral			
Tipología	Eficiencia		Límite de control	Meta	Resultado
	Eficacia	X	20%	0%	
	Efectividad				
Fecha de creación		04/03/2016			
Fuente de información		Formato PQR			

Objetivo					
Mantener satisfecho a cada cliente a través de la evaluación de sus expectativas y percepción frente al servicio prestado					
Proceso asociado					
Prestación del Servicio					
Nombre del indicador		Satisfacción del Cliente			
Descripción		Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes referente al servicio			
Unidad de medida		Porcentaje			
Fórmula		Promedio porcentaje de encuestas de Satisfacción			
Responsable		Gestión Comercial			
Periodicidad		Semestral			
Tipología	Eficiencia		Límite de control	Meta	Resultado
	Eficacia		75%	85%	

	Efectividad	X			
Fecha de creación		04/03/2016			
Fuente de información		Encuesta de Satisfacción			

Objetivo					
Garantizar la entrega oportuna de los productos a los diferentes clientes					
Proceso asociado					
Comercialización de Productos					
Nombre del indicador		Entregas Oportunas			
Descripción		Entregar los pedidos a los diferentes clientes			
Unidad de medida		Porcentaje Producto entregado			
Fórmula		$(\text{Pedidos Entregados} / \text{Pedidos realizados}) * 100$			
Responsable		Gestión Comercial			
Periodicidad		Semestral			
Tipología	Eficiencia	X	Límite de control	Meta	Resultado
	Eficacia		80%	100%	
	Efectividad				
Fecha de creación		04/03/2016			
Fuente de información		Órdenes de Compra, Factura de Venta			

6.4.2. Seguimiento, Medición y Mejora del SGC

Capítulo	Item	Descripción	Herramienta
	<i>Medición Satisfacción cliente</i>	Percepción del Cliente - con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización	Ver Anexo 29 "Encuesta de satisfacción del cliente frente al servicio" Ver Indicador satisfacción del cliente

Seguimiento y Medición	<i>Medición Procesos</i>	Capacidad de los procesos - del SGC para alcanzar los resultados planificados	Ver Anexo 18. Cuadro de Indicadores de Procesos
	<i>Auditoría Interna</i>	Conformidad del - Sistema frente a las - disposiciones - planificadas y requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008 y el sistema de Gestión de Calidad	Ver Anexo 06 Procedimiento Auditoría Interna Ver Anexo 23 Programa de Auditoría Ver lista de chequeo utilizada en el diagnóstico
		<i>Control del Producto o Servicio conformidades</i>	<i>No</i> Identificación y control - del producto o servicio que no sea conforme para prevenir entrega no intencionada.
Mejora Continua	<i>Acciones Correctivas y Preventivas</i>	Mejorar continuamente la - eficacia del SGC eliminando las causas de las no conformidades.	Ver Anexo 08. Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
	<i>Revisión por la Dirección</i>	Mejorar continuamente la - eficacia del SGC asegurando la conveniencia, adecuación y mejora del Sistema	Ver Anexo 21 Procedimiento Revisión por la Dirección

Conclusiones

El presente trabajo ofrece una propuesta para el Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en los lineamientos de norma NTC-ISO 9001:2008 para la empresa Proquimag S.A.S., partiendo de una situación diagnóstico en la cual se determinaron las falencias de la organización en cuanto a nivel competitivo en el mercado y a la norma en referencia.

El alcance que la organización quiere dar al Sistema de Gestión de la Calidad, está representado en la planificación de la Calidad con la definición de la Política y Objetivos de Calidad, y los planes de acción para cada objetivo basado en las directrices de Calidad: Satisfacción del Cliente, Seguridad y Confiabilidad en el Servicio, Servicio Oportuno y Eficaz, Personal Capacitado y Confiable y el Mejoramiento Continuo.

Se desarrolló la documentación que soporta el Sistema de Gestión de Calidad para los procesos misionales y los requeridos por la norma de referencia, cumpliendo de esta manera con los requisitos de la documentación de la NTC-ISO 9001:2008, y de igual manera ofreciendo a la empresa estandarización en sus procesos de Comercialización de Productos y Prestación del Servicio, la Gestión del Control y el Mejoramiento Continuo del sistema, así como los mecanismos los indicadores de Gestión para los diferentes procesos desarrollados en la empresa.

Con la identificación e interrelación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo se presenta las diferentes actividades desarrolladas en la empresa desde una perspectiva integradora, promoviendo el enfoque basado en procesos y gestión del Sistema de Gestión de la Calidad y de los procesos de la organización.

Proquimag S.A.S. como organización en busca del mejoramiento debe satisfacer las expectativas del Cliente, siendo la implementación de la presente propuesta una estrategia que garantizaría: mejora en la imagen de la empresa, responsabilidad, competitividad, y confiabilidad en el servicio prestado. La efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad se verá reflejado en el impacto en la calidad del servicio, el aumento y fidelización de clientes y debe ser un

compromiso de la Alta Dirección en la toma de decisiones y de todo personal de la empresa como aporte fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y la conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad.

Por último, el presente proyecto ofrece las bases para la implementación de un sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Proquimag S.A.S., inicialmente enfocándose a los procesos misionales de la empresa y los requisitos de dicha norma.

Recomendaciones

Para que Proquimag S.A.S. lleve a la práctica lo establecido en el diseño de su Sistema de Gestión de Calidad es necesario que defina las estrategias adecuadas para la puesta en marcha y ejecución de las actividades descritas. Por tal razón es recomendable para la organización llevar a cabo lo siguiente:

Fases de Implementación

1. Elaborar el plan de implementación
2. Divulgar y socializar la documentación del SGC
3. Implementar el Sistema y recopilar información y evidencia
4. Seguimiento a la implementación del SGC

1. **Plan de Implementación:** Contiene la estructura y cronograma de todas las acciones a llevarse a cabo. El plan de implementación debe ser aprobado por la Alta Dirección teniendo en cuenta el presupuesto y los recursos a invertir en el desarrollo.

2. **Divulgación y Socialización:** la divulgación de la documentación del SGC se debe ejecutar después de la aprobación del Encargado de Calidad o quien designe la empresa para esta tarea. Los elementos más esenciales que deben divulgarse y socializarse corresponden a:

- Procesos del Sistema de Gestión de Calidad
- Política y Objetivos de Calidad
- Documentación del Sistema de Gestión de Calidad
- Indicadores de los procesos
- Riesgos de los procesos
- Competencias y capacitación

- Control de Documentos
- Control de Registro

3. Implementación del SGC: hace referencia a la ejecución de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo y la evaluación de los mismos según lo planificado. Se debe mantener evidencia de todas las actividades realizadas y llevar los registros: resultados de indicadores, acta de capacitación, listado de asistencia, encuestas, observación directa, evaluación de desempeño, visita a los puestos de trabajo; entre otros; para lo cual es importante contar con el recurso humano capacitado y competente.

Nota: la ejecución de los procesos debe ser de forma controlada por lo cual se debe disponer, divulgar y socializar los procedimientos, instructivos de trabajo, manuales y demás herramientas.

4. Seguimiento a la Implementación del SGC: el Encargado del SGC debe evaluar según el tiempo estipulado en el cronograma del plan de implementación la implementación del SGC a través de:

- Divulgación e interiorización de la política y objetivos de calidad
 - La documentación de los procesos
 - La efectividad de los indicadores
- Las acciones de mejora

Algunas Herramientas de Comunicación Interna para la Implementación del SGC:

- Definición de una imagen y slogan para identificación del sistema, a lo largo de las campañas que se realicen.

- Definición de estrategias lúdico-pedagógicas para la sensibilización y socialización del sistema entre todos los servidores (comparsas, obras de teatro, mímicas, etc.).
- Diseño y elaboración de un boletín electrónico mensual para difundir el sistema de Gestión de la calidad.
- Diseño y elaboración de medios impresos como: cartilla, afiches, pendones, carteleras, volantes, plegables, calendarios, entre otros.
- Diseño y elaboración de talleres lúdico-pedagógico que permita el conocimiento y apropiación de todos los servidores del mapa de procesos (Por ejemplo, un rompecabezas gigante en donde cada ficha es un proceso, con esto aprenden a identificar los procesos en sus respectivas categorías), política y objetivos de calidad, documentación (rompecabezas, apareamiento, etc.)
- “Día del proceso” en donde se programa un día de la semana dedicado a un proceso del SGC, los integrantes de dicho proceso se ponen un distintivo (brazalete, botones etc.), y en las carteleras y en el papel tapiz de los equipos de cómputo aparece información del proceso, además cada proceso realiza actividades lúdicas ese día.
- “Identifique al líder del proceso”, concurso con las fotos de los líderes de los procesos cuando eran más jóvenes (bebes, niños, adolescentes) y tratar de asociar la foto con el líder y a su vez con el proceso que le corresponde.

- “Carrera de observación por el aplicativo del SGC” concurso que permite navegar en el aplicativo (o software) del SGC (si se tiene) y conocer mejor el sistema, a través de varias preguntas que se formulan de cada proceso.
- Realizar campañas de recolección de documentación por fuera del control del SGC, que pueda generar un riesgo frente al control de documentos.
- Realización de actividades para la preparación de los auditados, como el “Auditor Amigo” ó “visitante incógnito”, que pasa de una manera muy amigable, pero pedagógica por cada dependencia y audita los procesos en los que participan.
- Realización de actividades para la preparación de los auditores, como simulacros de auditoria y análisis de situaciones que se pueden llegar a presentar.

Referencias

- Beltrán Sanz, J., Carmona Calvo, M., Carrasco Pérez, R., Rivas Zapata, M., & Tejedor Panchon, F. (2009). *Guía Para Una Gestión Basada En Procesos*. Instituto Andaluz de tecnología. España. Recuperado de <http://www.idi.es/images/Documents/guiagestionprocesos.pdf>
- Carmona Calvo, M., Buiza Camacho, G., Vázquez Calvo, V., & Rivas Zapata, M. (09 de 2008). *Guía para la Integración de Sistemas de Gestión sobre la Base de Procesos*. Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión. España. Recuperado de: http://excelencia.iat.es/files/2012/08/Guia_integraci%C3%B3n.pdf
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2008). *Guía De Implementación Sistema De Gestión De La Calidad bajo La Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004*. Departamento Administrativo de la Función Pública. Colombia. Recuperado de http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=556
- Díaz, L. (s.f.). Como gerenciar para generar resultados. Academia. Recuperado de http://www.academia.edu/18612863/Como_Gerenciar_para_mejorar_resultados
- Fontalvo, T. y De la Hoz, E. (Sánchez Galván, F. (2018). *Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 901:2015 en una Universidad colombiana*. Formación universitaria. Scielo. Vol. 11, La Serena. Universidad de Cartagena. Cartagena, Colombia. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062018000100035

- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). *La gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*. Eumed.net. España. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/indice.htm>
- Fores, L. A. (14 de 06 de 2012). *Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Scrib. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/178844882/Ugaz-Flores-Luis-Iso9001-2008>
- Gil Celis, M. 2012. Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en NTC-ISO 9001:2008 para la empresa R: G: Auditores Ltda. Universidad Javeriana. Bogotá. Colombia. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/13646/GilCelisManuelEnrique2012.pdf;sequence=1>
- Gil Ojeda, Y., & Vallejo García, E. (03 de 2008). *Guía para la Identificación y Análisis de los Procesos*. Recuperado el 09 de 04 de 2014, de Universidad de Malaga: http://www.uma.es/publicadores/gerencia_a/wwwuma/guiaprosesos1.pdf
- ICONTEC, I. C. (2011). *NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC ISO 9001*. Universidad Agustiniana. Colombia. Recuperado de <http://www.uniagustiniana.edu.co/images/sicu/ISO-9001-2008ICONTEC.pdf>
- Oficina Asesora de Planeación. (2015). *Guía de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad*. Departamento administrativo de la Función Pública. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=556
- Pérez, E., & Arias, C. (10 de 05 de 2010). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para una empresa que comercializa artículos de*

ferretería en la Ciudad de Guayaquil. Recuperado el 12 de 03 de 2014, de Repositorio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral:

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstrculo%20de%20Tesis%20de%20Grado%20Edson%20P%C3%A9rez%20Marr%C3%ADn.pdf>

Portal, R. B. (2004). *Norma ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos*.

Portal red Buscar. Recuperado de

http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestion_calidad.html

Rajimon, J. (06 de 2009). *La Complejidad de la Calidad Educativa en la Provincia Misiones*.

Scielo. Recuperado de

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082009000100003

Rodríguez, A. S. (01 de 08 de 2010). *Diseño, Documentación e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Ortopédica Santander (OrthoSander) basado en la Norma NTC-ISO 9001:2008*. Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga,

Colombia. Recuperado de

http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1069/1/digital_19095.pdf

Romero Papisideris, F. A. (2014). *Calidad desde la Historia, aplicación científica, aseguramiento, modelos de excelencia hasta propuesta aplicada a PYMEs*. Buenas

tareas. Recuperado de <https://www.buenastareas.com/ensayos/Calidad-Desde-Historia/53770658.html>

Urquina Joven, D. R. (2012). *Sistema de Gestión de Calidad para la empresa ISSO LTDA*.

según los lineamientos de la Norma NTC-ISO 9001:2008. Universidad industrial de

Santander. Bucaramanga, Colombia. Recuperado de

<http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2012/143216.pdf>

Anexos

Anexo 1: Encuesta de Productividad y Competitividad

Información general

Nombre de la Empresa: **PROQUIMAG S.A.S.**

Razón Social de la Empresa:

No. De empleados 0-10 10-5 50-100 Mas de 100

1. ¿La empresa actualmente está exportando?

Si No

2. Nivel promedio de ventas mensual: **No responde**

Planeación estratégica

3. Tiene la empresa

Misión Si No

Visión Si No

Planes a mediano plazo Si No

Planes a Corto plazo Si No

4. Han realizado un análisis DOFA

Si No

5. ¿Cada cuánto actualiza esta información? **Anual**

6. Cuenta con indicadores de Desempeño

Si No

7. ¿Cada cuánto los evalúa y analiza? _____

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

8. Tiene un organigrama claramente definido: Si **X** No

9. Cuenta con un manual de funciones Si **X** No

10. Cuenta con programas formales de capacitación para sus empleados

Si No

11. ¿Cuál es el periodo promedio de contratación de nuevo personal

Diario Semestral Mensual Anual

12. ¿Cuál es el tipo de contratación que maneja la empresa

Termino Fijo Termino indefinido Orden de Servicio

13. Considera usted la organización como

Flexible Mecánico **X** Abierto al cambio

14. Indique con porcentaje el nivel de formación de sus empleados

Título	Porcentaje	Título	Porcentaje
Bachiller	80%	Postgrado	
Técnico	5%	Primaria	10%
Profesional Universitario	5%	Educación No formal	
Otro: ¿Cuál?		Total	100%

15. Que estrategias utiliza la empresa con la motivación de sus empleados

Incentivos Participación en el desarrollo de la empresa Ascensos Ninguno

X

Administrativo y financiero

16. Trabaja con presupuesto previamente establecido Si No **X**

17. Que estrategias económicas cuenta la empresa para realizar sus compras

Crédito bancario **X** Financiación por fundación Créditos con proveedores

X

Mantiene al día la información de sus estados financieros

Si **X** No

18. El sistema de pago de la mayoría de sus clientes es:

Anticipo y Contra entrega 120 días 90 días 60 días **X**

19. La empresa dispone de recursos suficientes para iniciar un contrato

Si **X** No

20. Accede con facilidad a créditos bancarios y con proveedores

Si **X** No

¿Por qué? **Solidez Financiera en el Mercado**

21. ¿Cuenta con una estructura de costos bien definido para la empresa?

Si No **X**

22. La rentabilidad de su negocio es:

0 – 30% 30%- 60% 60%-80% 80%-100%

23. Cuenta con un sistema de control de procesos:

Gerencia Producción Gasto Financiamiento

Ventas Calidad Información y Comunicación

Sección mercadeo

24. Tiene claramente definido el mercado de su empresa

Si **X** No

25. ¿Cuáles son los principales canales de comunicación con sus clientes:

Telefónico **X** E-mail **X** Correspondencia **X** Personal **X** Otros **X**

¿Cuál? **Voz a Voz**

26. Que mecanismo utiliza frecuentemente para la promoción de sus productos

Comercializadora Catálogos **X** Pagina Web

Ferias y Eventos Prensa, Radio y Televisión

Voz a Voz

27. Cuenta con indicadores para medir la efectividad de los sistemas de promoción

Si No

28. ¿Cómo conoce las expectativas de sus clientes?

Entrevista Encuesta Investigación de mercado Inteligencia de mercado

29. La actualización de la información y tendencias de mercado son conocida mediante:

Revista Internet Feria Catálogos

La organización puede responder a las exigencias del mercado en: Calidad

Volumen Frecuencia Precio

Tecnológico

30. ¿Cuántas máquinas posee en su empresa?

Industriales Semindustriales Mecánicas Automatizadas

31. ¿Cuál fue el último año en que realizó adquisición de maquinaria para su empresa? **2013**

32. ¿Cuenta con planes estructurado para la adquisición de nueva maquinaria? Si

No

33. ¿Cuál es el medio utilizado para el conocimiento de los avances tecnológicos?

Internet X Ferias y Eventos Prensa, Radio y Televisión Proveedores

Anexo 2: Lista de Chequeo ISO 9001: 2008

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC EN PROQUIMAG S.A.S.

ELEMENTOS NORMA ISOPREGUNTAS 9001:2008	VALORACION				OBSERVACIONES
	ND	H	D	D	
	NH	ND	NH	H	ND= No Documentado NH= No se Hace D= Documentado H= Se Hace

4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001	X				La empresa no tiene definido un Sistema de Gestión de Calidad basado en el Enfoque por
4.1 Requisitos generales El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta:	X				proceso, ni la interacción entre ellos, no se tienen mecanismo de mejora continua ni soportes de los recursos asignados a cada proceso
a. La determinación de la secuencia de los procesos y su aplicación					
b. La determinación de criterios y métodos para la operación y control de los procesos					

	c. La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control	X	Se asignan los recursos necesarios a cada proceso para el cumplimiento de objetivos o tareas
	d. La mejora continua de su eficacia.	X	No se evidencia el control de la mejora ni seguimiento de los procesos
	e. El seguimiento, medición y análisis de los procesos	X	
	f. El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC.	X	Se relacionan las subcontrataciones de la empresa
4.2 Requisitos de la documentación	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.	X	No existe manual de calidad
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.	X	No Existen procedimientos de control de documentos y registros

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección	<p>La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.</p>	<p>X</p>	<p>La organización no realiza actividades de revisión del sistema de calidad, ni actividades para evidenciar la mejora continua.</p>
5.2 Enfoque al cliente	<p>La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular</p>	<p>X</p>	<p>La organización identifica las necesidades de los clientes para la prestación de servicios</p>
	<p>Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios</p>	<p>X</p>	<p>No existen procedimientos para la determinación de los requisitos legales</p>
	<p>La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.</p>	<p>X</p>	
5.3 Política de la calidad	<p>Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad</p>	<p>X</p>	<p>La organización no cuenta con una Política definida y documentada.</p>
	<p>La política calidad incluye un</p>		

	compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.	X	
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.	X	
	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.	X	
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.	X	No se cuenta con objetivos de calidad definidos y documentados
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro	X	
5.4	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos	X	Se tienen los recursos para el cumplimiento de la prestación del servicio.
Planificación	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos.	X	No se ha planificado un sistema de gestión de la calidad para la organización ni existen objetivos de calidad
	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no	X	

obstante, los cambios que se puedan requerir.

	<p>La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.</p>	<p>X</p>	<p>Se asignan las funciones al personal y responsables de cada proceso de manera verbal. Aunque tiene documentado un manual de cargos o funciones no existe divulgación del mismo con los trabajadores.</p>
<p>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</p>	<p>Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC, y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.</p>	<p>X</p>	
	<p>Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.</p>	<p>X</p>	<p>No se tiene implementado un SGC ni un representante para ello</p>

5.6 Revisión por la dirección	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a donde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización	X	Se tienen medios de comunicación directa con los empleados.
	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.	X	
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.	X	
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.	X	No se tiene implementado un SGC y no se realizan actividades para ello.
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.	X	
	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.	X	

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos	<p>La organización asegura que los recursos que son esenciales para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados</p>	X	<p>Se han asignado algunos recursos de personal, infraestructura y económicos para la ejecución del proceso.</p>
de manera oportuna y adecuada.			
6.2 Recursos humanos	<p>La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.</p> <p>La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas</p>	X X	<p>Se han definido las competencias y los perfiles de cargos los cuales para los cuales existe un manual de perfil de cargos, pero no se tiene definido un programa de formación del personal, no se realizan capacitan que promuevan la mejora continua</p>
6.3 Infraestructura	<p>Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.</p>	X	<p>La organización cuenta con la infraestructura para la prestación de Servicios, programas para algunos procesos.</p>

6.4 Ambiente de trabajo

La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.

X

La organización cuenta con el ambiente de trabajo necesario y suficiente para garantizar la correcta prestación del servicio, sin que este afecte la conformidad con los requisitos de cada programa.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

La planificación para la realización del producto tiene en cuenta:

- a. La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC
- b. El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto
- c. El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos
- d. La definición de los registros que se deben llevar.

La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto o servicio.

X

La organización no tiene claramente definido objetivos de calidad, requisitos del servicio con el fin de realizar una adecuada planificación. No se cuenta con procesos documentados, no se llevan los registros necesarios para el cumplimiento de la realización del servicio.

La organización mantiene como registros los contratos de prestación de servicios

7.1 Planificación de la realización del producto y/o servicio

7.2 Procesos relacionados con el cliente	<p>Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.</p>	<p>X</p>	<p>Se tiene relación con el cliente sobre sus necesidades para el suministro posterior de personal o productos requeridos para el servicio</p>
	<p>Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.</p>	<p>X</p>	<p>La organización lleva un control parcial del cumplimiento con los requisitos del cliente llevando a cabalidad los requisitos especificados en los contratos</p>
	<p>La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.</p>	<p>X</p>	<p>La organización mantiene comunicación con el cliente directamente, medios electrónicos sobre cualquier información del desarrollo de la prestación del servicio.</p>
	<p>El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.</p>	<p>X</p>	<p>La organización mantiene buena relación con los proveedores para el cumplimiento de la</p>

7.4 Compras	Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.	X	calidad en los productos comprados
	Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC	X	No se tiene implementado un SGC.
	Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además, son objeto de revisión y aprobación	X	No se tiene un procedimiento del proceso de compras que relacione todas las variables exigidas en el SGC.
	Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.	X	Se verifican los productos después de ser recibidos y se maneja la relación con proveedores sobre irregularidades en estos.
	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.	X	Se recibe el producto sin verificación por confiabilidad y respaldo del proveedor(es).

	<p>La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta: a. La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran</p> <p>b. La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos</p> <p>c. Las competencias del personal involucrado en las operaciones.</p> <p>d. La disponibilidad del material requerido e. La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.</p> <p>Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.</p>	<p>X</p> <p>X</p>	<p>La organización presta el servicio sin tener en cuenta algunas de las condiciones necesarias y suficientes para garantizar el cumplimiento de requisitos</p>
<p>7.5 Producción y prestación del servicio</p>	<p>Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.</p>	<p>X</p>	<p>No se tienen criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos</p>
	<p>Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.</p>	<p>X</p>	
	<p>Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.</p>	<p>X</p>	<p>No se tienen definidos los mecanismos de trazabilidad</p>

Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.

X

Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que, siendo suministrados por él, son empleados para la planificación o realización del producto.

X

No se lleva un control sobre la propiedad del cliente.

Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.

X

La organización mantiene el producto para la preservación del producto en buenas condiciones

Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.

X

Se mantienen los productos en zonas de almacenamiento en buenas condiciones para la posterior entrega a los clientes

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades	<p>La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia.</p>	X	<p>La organización no realiza actividades para conocer la percepción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos.</p>
8.2 Seguimiento y medición	<p>La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.</p>	X	<p>No se realizan actividades de auditoría interna para verificar la conformidad del Sistema de calidad.</p>
8.2 Seguimiento y medición	<p>Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.</p>	X	<p>No se realizan actividades de auditoría interna para verificar la conformidad del Sistema de calidad.</p>
8.2 Seguimiento y medición	<p>Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.</p>	X	<p>No se realizan actividades de auditoría interna para verificar la conformidad del Sistema de calidad.</p>

La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.

X

Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.

X

No se realizan mediciones a los procesos

Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera

X

No se tiene procedimiento documentado para las no conformidades

Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los productos y servicios, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas. Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones

X

No se tiene una planificación del sistema, ni objetivos y metas en los procesos

correctivas, según se requiera

La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

X

No se tiene un procedimiento para la realización del servicio que relacione documentación de liberación de este

Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto

¿Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?

X

No existen mecanismos de identificación y control para el servicio no conforme

8.3 Control del producto no conforme

El tratamiento de las no conformidades incluye la reinspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.

X

8.4 Análisis de datos	<p>La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades de los procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de acciones de mejora.</p>	X	<p>No se realizan análisis y seguimiento a la satisfacción del cliente</p>
8.5 Mejora	<p>La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.</p>	X	<p>No se realizan actividades de mejora para el Sistema de gestión de calidad</p>
8.5 Mejora	<p>Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas</p>	X	<p>Se realizan algunas correcciones a los problemas presentados pero no acciones para eliminar las causas de no conformidades encontradas</p>
8.5 Mejora	<p>Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas</p>	X	<p>No existe cultura de prevención de posibles no conformidades</p>

Anexo 3: Manual de Calidad

BASADO EN:

NORMA NTC ISO 9001: 2008



FECHA DE ELABORACIÓN	ELABORADO POR:
23 DE FEBRERO 2016	HEINER JOHAN GUTIERREZ DIAZ
	MARÍA TERESA PALACIO DAZA

TABLA DE CONTENIDO

- 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL**
 - 1.1 Objetivo
 - 1.2 Alcance
 - 1.3 Exclusiones
 - 1.4 Términos y definiciones
- 2. INFORMACIÓN GENERAL DE EMPRESA**
 - 2.1 Reseña Histórica
 - 2.2 Actividad Económica
 - 2.3 Localización Geográfica

2.4 Portafolio de servicios y productos

2.5 Clientes

2.6 Direccionamiento estratégico

2.7 Mapa de Procesos

2.8 Descripción de Procesos

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1 Estructura organizacional

3.2 Estructura de la documentación

3.2.1 Control de documentos

3.2.2 Control de registros

3.3 Compromiso de la Dirección

3.4 Responsabilidad, autoridad y comunicación interna

3.5 Representante de la dirección

3.6 Revisión por la Dirección

4. PLANIFICACIÓN DEL SGC

4.1 Gestión del Manual de Calidad

4.2 Política de calidad

4.3 Objetivos de calidad

4.4 Enfoque al cliente: requisitos relacionados con el cliente

4.5 Gestión de los recursos

4.5.1 Recursos Humanos

4.5.2 Infraestructura

4.5.3 Ambiente de Trabajo

4.6 Proceso de compras

4.7 Requisitos relacionados con el producto y servicio

4.7.1 Control del Producto y Prestación del Servicio

4.7.2 Trazabilidad

4.7.3 Preservación del producto

4.7.4 Propiedad del cliente

5. MEDICIÓN Y ANÁLISIS

5.1 Seguimiento y medición

5.1.1 Satisfacción de Cliente

5.1.2 Auditoría Interna

5.1.3 Seguimiento y medición de los procesos

5.1.4 Control del Producto o servicio No conforme

5.2 MEJORA CONTINUA

5.2.1 Acciones correctivas, preventivas y de mejora

1. Presentación del manual

1.1 Objetivo

El manual de gestión de calidad de Proquimag S.A.S. tiene como objetivo describir la estructura para un sistema de gestión que demuestre la capacidad para comercializar y prestar de servicios de aseo y cafetería satisfaciendo los requisitos del cliente; contemplando todos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad de los requisitos del cliente y legales aplicables.

1.2 Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de PROQUIMAG S.A.S. se aplica a la comercialización y prestación de servicios de aseo y cafetería con base a los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008.

1.3 Exclusiones

Se han identificado como exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad lo siguiente:

- NTC ISO 9001: 2008

7.3 Diseño y Desarrollo: debido a que Proquimag S.A.S. es una empresa comercializadora, es decir, no fabrica los productos que distribuye. Por tal razón no cuenta con un departamento de Investigación y Desarrollo y los productos lo adquieren a través de distribuidores.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio: no se cuenta con mecanismos de validación del producto y servicio prestado, ya que el seguimiento, medición o verificación de los productos y servicios en Proquimag S.A.S. se hacen posteriores a la entrega.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición: En Proquimag S.A.S. no se utilizan equipos de seguimiento y mediciones que necesiten calibrarse o verificarse.

1.4 Términos Y Definiciones

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 una organización.

Aseguramiento de la Calidad: parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Auditor: Persona con competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditoría Interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria del sistema de gestión ambiental fijado por la organización.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Capacidad: aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

Cliente: organización o persona que recibe un producto.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Documento: Información en su medio de soporte.

Eficacia: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Estructura De La Organización: disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal

Gestión de la Calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Mejora Continua: Proceso de aumento del sistema de gestión, para lograr las mejoras en la globalidad del desempeño del sistema de gestión, en consonancia con la política de la organización.

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

Objetivos: Metas, en términos de desempeño, que una organización se impone para su logro.

Organización: Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

Parte Interesada: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización

Planificación de la Calidad: parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad

Política de la Calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

Proveedor: organización o persona que proporciona un producto

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

Requisito: 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 de Gestión de la Calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Trazabilidad: capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

2. Información general de la empresa

2.1 Reseña Histórica

“El 11 de agosto de 1986 por escritura pública No. 0001676 de la notaria segunda de Santa Marta se crea la empresa Distribuciones y Servicios Proquimag S.A.S. inscrita en cámara de comercio con la matrícula mercantil No. 2540 el día 19 de agosto del mismo año, inicia operaciones en una pequeña oficina en inmediaciones del centro histórico de la ciudad de Santa Marta con el objetivo de comercializar productos institucionales de aseo que generen valor a sus clientes y prestar servicios profesionales de aseo con los más altos estándares de calidad para instituciones que así lo requiriesen.

Proquimag S.A.S. inicia operaciones como distribuidor exclusivo para el departamento de la Magdalena de la línea Faster para Colombia propiedad de la multinacional Unión Carbide. En aquel entonces Proquimag S.A.S. contaba con 10 personas. Para finales del año 1987 y para satisfacer la demanda comercial Proquimag S.A.S. abre sus oficinas en la calle 13 No. 2 – 45 donde gracias al éxito de su gestión logra aumentar su planta de personal en prestación de servicios en 80 empleados.

Desde noviembre de 2007 Proquimag S.A.S. opera sus nuevas oficinas en la calle 18 No. 6 – 32 en donde sus cómodas instalaciones aumentan de manera visible la mejora de la prestación de los servicios y la comercialización de sus productos. Proquimag S.A.S. ha ido siempre de mano con la excelencia y seguirá igualmente adelante en la satisfacción de sus clientes.

Proquimag S.A.S. ofrece productos de calidad y prestación de servicios con los más altos índices de satisfacción.”¹

2.2 Actividad Económica

Prestación del servicio de aseo y limpieza, mantenimiento, prestación de servicios varios a las diferentes empresas y distribución de productos de aseo y cafetería.

2.3 Localización Geográfica

Proquimag S.A.S. se encuentra ubicada en la ciudad de Santa Marta (Magdalena) Calle 18 No 6-32. Santa Marta.

¹ Información Suministrada de documentos de Proquimag S.A.S.

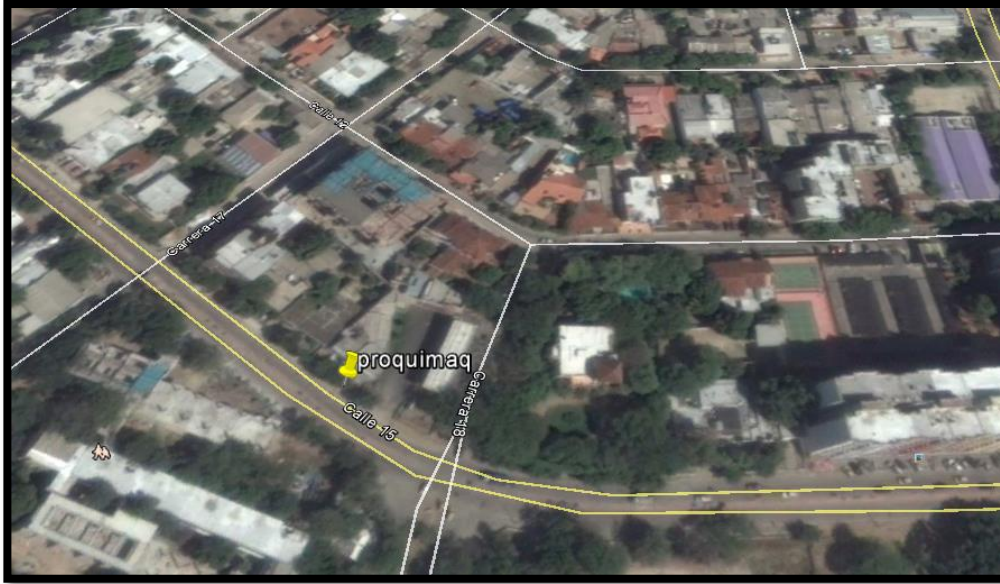


Figura 1. Localización geográfica Proquimag S.A.S. Fuente: Google Earth

2.4 Portafolio De Servicios Y Productos

Servicios y Actividades

- Limpieza de Pisos e instalaciones
- Manipulación de productos específicos
- Servicios de cafetería
- Compra y comercialización de productos institucionales de aseo

Productos

Los productos que comercializa Proquimag S.A.S. y utiliza para la prestación de los servicios se clasifican por grupos. Para consultar el listado de productos por cada grupo. Anexo 33

Productos PROQUIMAG S.A.S.:

- Cuidado y Mantenimiento de Pisos
- Limpiadores / Removedores

- Aseo Personal
- Aseo Alfombras y Tapizado
- Ambientadores
- Detergentes
- Equipos y Accesorios de Aseo
- Toallas y Paños Reutilizables
- Papel Higiénico
- Guantes
- Escobas, Cepillos y Traperos
- Café, Bebidas Aromáticas
- Desechables, servilletas,
- Bolsa para la basura
- Productos ocasionales

2.5 Clientes

Los principales Clientes de Proquimag S.A.S. son:

- ✦ Colegio San Luis Beltrán
- ✦ Sociedad Portuaria de Santa Marta
- ✦ Smitco
- ✦ Operlog
- ✦ Metroagua
- ✦ Base Antinarcótico

- ✦ Zona Franca
- ✦ Comité Cafetero
- ✦ Carbosan

2.6 Direccionamiento Estratégico

2.6.1 Misión

Distribuciones y Servicios Proquimag S.A.S. es una empresa dedicada a la comercialización de productos y prestación de servicios de aseo y cafetería a los diferentes clientes en la ciudad de Santa Marta; ofreciendo un servicio oportuno y eficaz con los mejores estándares de calidad, personal confiable y capacitado comprometidos con la satisfacción del cliente y, en búsqueda del mejoramiento continuo.

2.6.2 Visión

Para el año 2019 seremos líderes en la comercialización de productos y servicios profesionales de aseo y cafetería en Santa Marta.

2.7 Mapa De Procesos

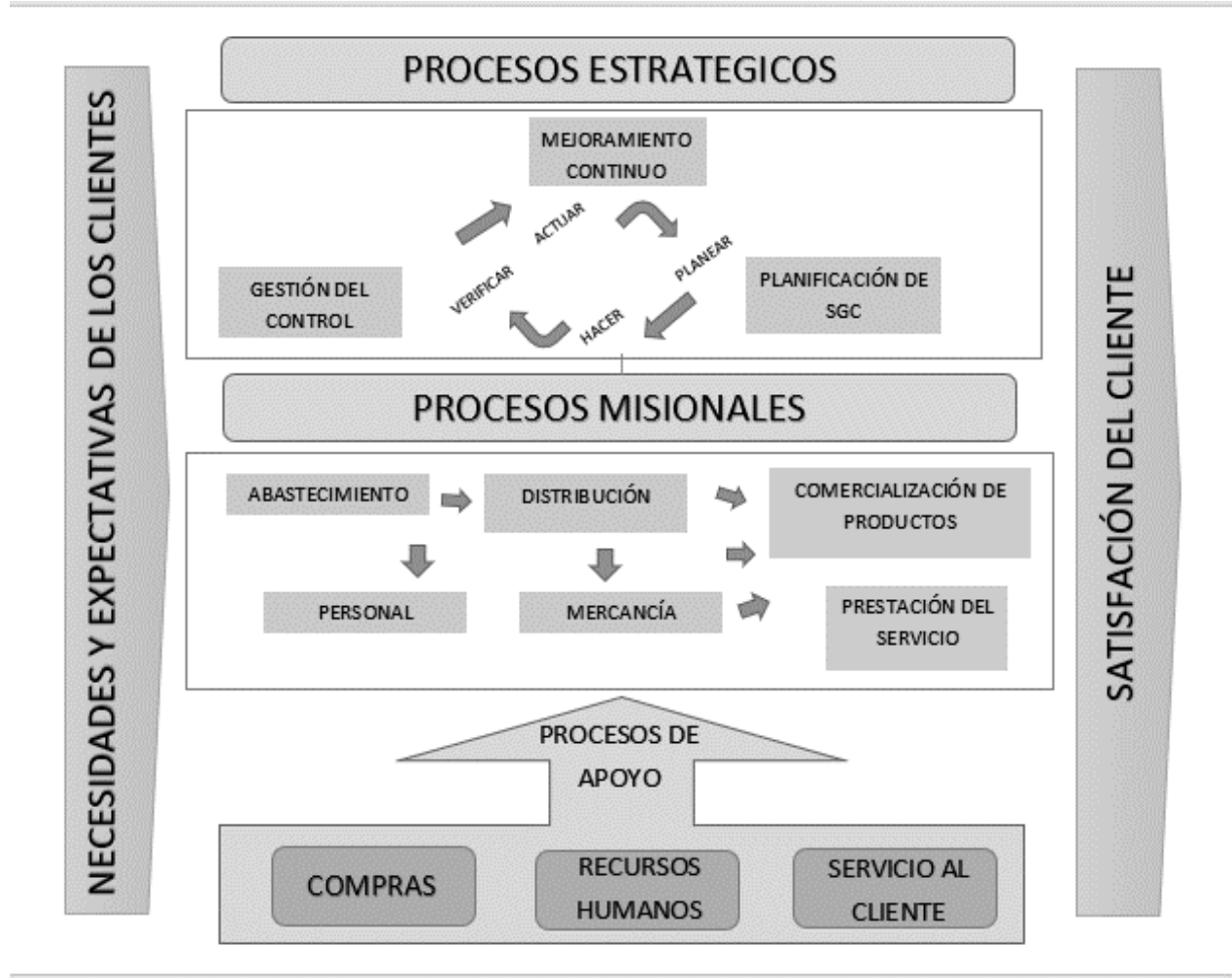


Figura 2. Mapa de procesos Proquimag S.A.S.
Fuentes: Autores

2.8 Descripción De Procesos

La descripción de los procesos se puede observar en Ver “Caracterización de Procesos”

3. sistema de gestión de la calidad

3.1 Estructura Organizacional

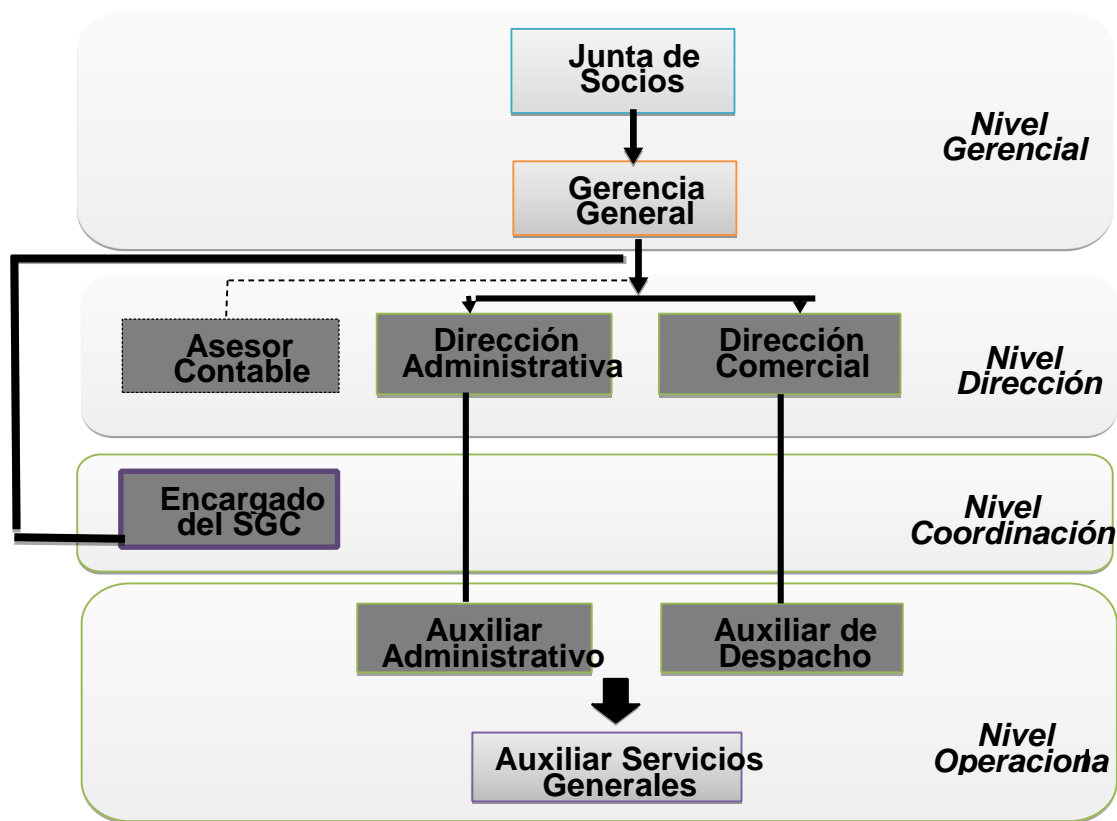


Figura 3. Estructura Organizacional Proquimag S.A.S. Fuente: Autores

3.2 Estructura De La Documentación

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de Proquimag S.A.S. está determinada dentro de los requisitos establecidos por la norma de referencia NTC ISO 9001:2008; los cuales son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos y están representados en:

- Manual de calidad
- Procedimientos
- Instructivos
- Registros

3.2.1 Control de Documentos

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad de Proquimag S.A.S. se controlan de acuerdo a los requisitos establecidos en el procedimiento control de documentos GC-PR-01. Procedimiento

Control de Documentos. Anexo 04

3.2.2 Control de Registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos de la Norma y para la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad de Proquimag S.A.S. se controlan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento control de registros GCPR-02. Procedimiento Control de Registros. Anexo 05 y se ha definido para la identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de los registros de calidad.

3.3 Compromiso De La Dirección

La Gerencia de PROQUIMAG S.A.S. demuestra su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua del mismo: estableciendo la política y los objetivos de calidad, misión, visión; a través de la planificación estratégica, divulgando la importancia de cumplir los requisitos del cliente, legales y partes interesadas; asegurando la disponibilidad y gestión de los recursos necesarios para el desarrollo e implementación del sistema y llevando a cabo las revisiones por la dirección lo cual permitirá tomar acciones de mejora oportunas y eficaces.

3.4 Responsabilidad, Autoridad Y Comunicación Interna

La estructura organizacional muestra el nivel de autoridad de los diferentes cargos y la subordinación. Adicionalmente en la documentación del sistema se especifica la responsabilidad

y autoridad de los cargos participantes en los procesos identificados por la organización en el PC-MA-02. Manual de Funciones. el cual debe ser comunicado a todos los miembros de la organización.

Por otra parte, Proquimag S.A.S. apoya la comunicación interna a través de las revisiones, memorandos, informes, charlas, carteleras, correspondencia escrita, correo electrónico, reuniones de seguimiento, control y capacitación; logrando que esta se asimile y se entienda por las personas a quien se dirigen.

A través de estos mecanismos se trasmite la política de calidad, objetivos, la responsabilidad, autoridad y demás información relacionada con la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.5 Representante De La Dirección

El Gerente General de la empresa designa como Representante de Calidad a un miembro de la organización vigente o por contratar Registro XX-XX. XX Acta de Planificación. Anexo 31, que tiene la responsabilidad y autoridad de asegurar que los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad se ponen en práctica y se mantienen al día, informando a la Gerencia de su desempeño y asegurándose de que se promueve la toma de conciencia en todos los niveles de la Empresa.

3.6 Revisión Por La Dirección

La Gerencia ha definido que revisará el Sistema de Gestión de Calidad una vez terminada cada uno de los ciclos de auditorías y siguiendo lo establecido en el procedimiento revisión por la dirección GC-PR-03. Procedimiento Revisión por la Dirección. Anexo 21 para identificar y analizar las fallas actuales convirtiéndolas en oportunidades de mejora continua de la

organización. De estas revisiones se dejará como registro acta de revisión por la dirección _PC-R-01. Acta de Revisión por la Dirección. Anexo 26

4. planificación del sistema de gestión de la calidad

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de Proquimag S.A.S. se realiza de acuerdo a planes de calidad, procedimientos y manual de calidad mantenidos en los diferentes frentes de trabajo de la Empresa y a través de reuniones, comités y libros de Actas.

4.1 Gestión del Manual de Calidad

El Manual de Calidad de Proquimag S.A.S. se constituye en el documento maestro que establece el compromiso de la dirección y la guía para conocer el enfoque de procesos de la organización y su interacción, al igual que la manera como se da cumplimiento a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008 que son aplicables a los procesos de la empresa.

El Manual de Calidad es un documento controlado, de uso exclusivo de Proquimag S.A.S.; está prohibido su uso, reproducción o copia total o parcial sin autorización de la Gerencia. Cualquier copia que por razones comerciales o de auditorías sea entregada a terceros debe ser autorizada previamente por la Gerencia y llevar una marca de agua que indique que se trata de una copia no controlada.

Como documento controlado deberá ser sometido a revisiones periódicas, para su actualización. En caso de cambios deberá ser aprobado nuevamente según establece el procedimiento de control de documentos.

4.2 Política De Calidad

La política de calidad en Proquimag S.A.S. se ha definido en base a las necesidades y expectativas de los clientes y de las partes interesadas:

“En Proquimag S.A.S. comercializamos productos y prestamos servicios de aseo y cafeterías comprometidos con satisfacer a plenitud las necesidades y expectativas del cliente, ofreciendo la mejor calidad en los productos y garantizando la seguridad y confiabilidad en el servicio, cumpliendo con la legislación vigente, contado con personal capacitado e idóneo y el compromiso de la alta dirección para el mejoramiento continuo de nuestros procesos”

4.3 Objetivos De Calidad

- Aumentar la Satisfacción de los clientes
- Ofrecer un Servicio Confiable y Seguro
- Fomentar el desarrollo de las competencias del capital humano
- Mejorar Continuamente los procesos del SGC

Para la planificación de los objetivos se desarrollan e implementan planes o estrategias para alcanzar los propósitos.

(Ver Planificación de los Objetivos)

4.4 Enfoque al Cliente: Requisitos Relacionados con el Servicio

Proquimag S.A.S. determinó los siguientes requisitos de sus clientes respecto al negocio en base a la medición de satisfacción de clientes y a los requisitos contractuales:

- Servicio oportuno y eficaz (Cumplimiento en la programación y tiempos de entregas)
- Excelente atención al cliente interno y externo
- Cumplimiento de la calidad en los insumos ofrecidos

(requisitos del producto)

- Personal Confiable
- Seguridad, higiene y confiabilidad en la prestación del Servicio

Requisitos no especificados por los clientes, pero de interés para la organización de Proquimag S.A.S.:

- Aspectos Relacionados con el Negocio
 - Rentabilidad del Negocio
 - Desarrollo de competencias del capital humano.
 - Reconocimiento a nivel departamental
 - Ampliación de otros mercados
 - Captación de nuevos clientes
- Impacto Social
 - Generación de Empleo con atención especial a las madres cabeza de hogar
- Satisfacción del Cliente
- Cumplimientos de los requisitos legales y de otra índole

4.5 Gestión de los Recursos

La Gerencia proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad mediante un presupuesto anual.

4.5.1 Recursos Humanos

Proquimag S.A.S. determinó la competencia del personal requerido en los diferentes procesos, su educación, formación y habilidades y experiencia en el documento PC-MA-02. Manual de Funciones. La Empresa contrata personal capacitado y preparado para realizar sus responsabilidades, pero en los casos que se identifique necesidades de formación o capacitación mediante las evaluaciones de desempeño establecidas Registro. XX-XX-XX. Evaluación de

Desempeño. en el procedimiento de recursos humano XXXX-XX. Procedimiento Recursos Humanos se toman las medidas necesarias.

En armonía con las disposiciones legales y objetivos estratégicos de PROQUIMAG S.A.S. se debe demostrar la existencia de un programa de capacitación XX-XX-XX. Programa de Capacitación. cuales incluyen:

- Identificación de las necesidades de entrenamiento de acuerdo con las competencias requeridas por cargo.

- Registro del personal capacitado. Registro XX-XX-XX.

Formato Acta de Capacitación.

- Contenido de los cursos
- Responsable, a quién va dirigido
- Intensidad Horaria
- Fecha estipulada

4.5.2 Infraestructura

Proquimag S.A.S. cuenta con una Infraestructura que garantiza el cumplimiento de los diferentes procesos establecidos por la organización. Esta Infraestructura incluye una oficina donde funciona el área administrativa, una bodega de almacenamiento; equipos de cómputo y comunicación, de acuerdo a los recursos establecidos en las caracterizaciones por gestión que estableció la organización.

Así mismo la empresa cuenta con los siguientes equipos para el desarrollo de las actividades en sus oficinas:

Maquinarias y Equipos	
Área Administrativa	Área Operativa
<input type="checkbox"/> Computadoras	<input type="checkbox"/> Aspiradora
<input type="checkbox"/> Máquinas de escribir	<input type="checkbox"/> Brilladora Industrial
<input type="checkbox"/> Impresoras	<input type="checkbox"/> Pulidora
<input type="checkbox"/> Sumadoras	<input type="checkbox"/> Escaleras metálicas.
<input type="checkbox"/> Ordenadores	
<input type="checkbox"/> Telefax	

4.5.2 Ambiente De Trabajo

El equipo de trabajo está motivado al contar con los elementos necesarios para cumplir con sus funciones y con el trato humano por sus superiores, logrando que haya un ambiente agradable para desempeñarse en sus labores. Los miembros de la organización pueden solicitar cualquier recurso o cambio al mejoramiento del ambiente del trabajo a la gerencia de forma semestral.

En el cronograma de capacitación de los empleados se tendrá en cuenta actividades que contribuyan a la mejora en este aspecto.

4.6 Proceso de Compras

Compras de Productos e insumos: Se ha establecido con el objetivo de una excelente gestión comercial y a través de departamento de compras que se realicen las compras de productos e insumos y se asegura que los productos adquiridos cumplan con los requisitos solicitados por los clientes y lo establecido en el procedimiento de compra XX-XX-XX.

Procedimiento de Compras

Selección y Evaluación de Proveedores: Una vez identificados las necesidades de productos y/o servicios, se identifican los posibles proveedores que puedan satisfacer los requerimientos

siguiendo los criterios estipulados en formato de evaluación de seguimiento proveedores. XX-XX-XX. Procedimiento Selección y Evaluación de Proveedores Para evaluar el desempeño de los proveedores se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempos de Entrega
- Experiencia en el sector y/o idoneidad del contratista
- Precio de los Productos
- Características del producto en términos de calidad
- Certificación ISO 9001:2008

Los parámetros se evalúan en el formato de evaluación de Proveedores Registro XX-XX-XX. Formato Evaluación de Proveedores. y se efectúan los respectivos análisis para determinar el o los proveedores aprobados.

4.7 Producción Y Prestación Del Servicio

Proquimag S.A.S. ha definido las disposiciones para la determinación y revisión de los requisitos del producto de la siguiente manera:

Para el caso de la Prestación de Servicios solo son autorizados por la Dirección Comercial, una vez hayan cumplido los requisitos establecidos del procedimiento de prestación de servicios

PS.PR.01. Procedimiento de la Prestación del Servicio. Anexo 10

Para el caso de la Comercialización de Productos solo son autorizados por la Dirección Comercial, una vez hayan cumplido los requisitos establecidos en el procedimiento de comercialización de productos CP.PR.01. Procedimiento de Comercialización de

Productos. Anexo 09

4.7.1 Control del Producto y Prestación del Servicio

En cada una de las caracterizaciones de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, se establecen los controles, verificación, seguimiento, revisión y aprobación de las actividades y los responsables de su ejecución. Así mismo, estos documentos, detallan de manera específica las entradas y salidas en todas y cada una de las etapas; a través del seguimiento y medición a estos procesos se llevarán a cabo los controles a la producción y prestación del servicio.

4.7.2 Trazabilidad

Proquimag S.A.S. para identificar el estado del producto desde el momento de su adquisición hasta la entrega al cliente cuenta con el procedimiento de trazabilidad del producto XX-XX-XX. Procedimiento Trazabilidad del Producto, para asegurar que se mantengan las evidencias de la conformidad de los productos entregados a los clientes.

4.7.3 Preservación Del Producto

Para garantizar la preservación de los productos se ha establecido una política de alta rotación de inventarios, se definieron en el sistema de información los tiempos y cantidades de reposición para cada referencia y se cuenta con unas instalaciones que permiten mantener en adecuadas condiciones de temperatura, humedad y ventilación los productos almacenados.

Los productos que tienen inherentes riesgos químicos o de toxicidad son almacenados siguiendo las recomendaciones de manipulación y almacenamiento que establece el proveedor

4.7.5 Propiedad del Cliente

Para la comercialización de productos, Proquimag S.A.S. no utiliza la propiedad del cliente, por lo tanto, el requisito no es aplicable.

Para la prestación de servicios, Proquimag S.A.S. solo utiliza personal competente, cumpliendo todos los requisitos legales laborales vigentes, de tal manera que se garantice que ante cualquier eventualidad esté debidamente amparado por las entidades de seguridad social.

En los casos en los que personal en misión presta servicio para labores de aseo, limpieza y cafetería, se establece en los contratos con el cliente que los riesgos asociados a las actividades desarrolladas en sus instalaciones se encuentran identificados en su panorama de factores de riesgos, que cuentan con un programa de seguridad y salud en el trabajo y se garantiza el suministro de los elementos de protección personal acorde con las funciones que deben cumplir.

Periódicamente Proquimag S.A.S. se realiza inspecciones de campo en las instalaciones del cliente y verifica que las condiciones establecidas en los contratos se cumplen de manera satisfactoria por parte de sus trabajadores, quedando la evidencia en el registro formato de Visita a los puestos de trabajo. _Registro XXXX-XX. Formato de Visita a los puestos de trabajo. Anexo 16.

5 medición y análisis

5.1. Seguimiento Y Medición

5.1.1 Satisfacción de Cliente

El Gerente General o niveles altos de la empresa, realizan las actividades de evaluación de la satisfacción del cliente de acuerdo al procedimiento satisfacción y servicio al cliente XX-XX-XX. Procedimiento Servicio al Cliente.

Como parte importante del compromiso de Proquimag S.A.S. con la satisfacción del cliente, se ha determinado realizar una encuesta de percepción del servicio, que se aplica trimestralmente a todos los clientes de la empresa, con el fin de establecer el nivel de percepción y satisfacción frente a nuestro servicio, evaluando las variables más determinantes para cumplir con nuestra

política: calidad, oportunidad y eficacia del resultado de estas encuestas, se establece la necesidad de implementar o no acciones de mejora. _Registro XXXX-XX. Formato Encuesta Satisfacción de Clientes. Anexo 29.

5.1.2 Auditoría Interna

La Gerencia General se encarga de seleccionar los auditores para los diferentes procesos y cumplir a cabalidad con lo estipulado en el procedimiento de Auditoría Interna GC-PR-01. Procedimiento Auditoría Interna. Anexo 06 así como realizar según las fechas establecidas las auditorías programadas Registro GC-R-02. Programa de Auditoría. Anexo 23. Es importante que se identifiquen y comuniquen inmediatamente los hallazgos, no conformidades y fortalezas detectadas de los procesos auditados a través de la elaboración de informe de auditorías.

5.1.3 De los procesos

El responsable de cada proceso evalúa periódicamente que las actividades se realicen de acuerdo a la metodología establecida dando cumplimiento a los requisitos normativos y de los clientes y grupo de interés. Para el control y cumplimiento de los procesos se les hace seguimiento a los indicadores por cada proceso. Cuadro Indicadores de Procesos. Anexo 18

5.1.4 Control Producto o Servicio No conforme


Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio en cuanto al incumplimiento de algún requisito relacionado al Sistema de Gestión de la Calidad están definidos en el procedimiento de control de producto/servicio no conforme GC-PR-02. Procedimiento Control de Producto o Servicio No conforme. Anexo 07 y el registro de formato Reporte de producto/servicio no conforme Registro GC-R-06. Formato Reporte Producto o Servicio No Conforme. Anexo 27

5.2 Mejora Continua

5.2.1 Acciones Preventivas y Correctivas

A través del Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Anexo 08 se determina las acciones a desarrollar para eliminar las causas o posibles causas de las no conformidades y prevenir su ocurrencia, tales acciones quedan registradas en el Formato toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Anexo 19 y periódicamente son revisadas por la gerencia general para verificar su eficacia.

Anexo 4. Procedimiento Control de Documentos

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: GC-PR-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 17/03/2016
		Página x de 6

1. Objetivo

Definir la metodología para elaborar, aprobar, revisar y actualizar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para los documentos internos del Sistema de Gestión de Calidad.

3. Responsable

Los responsables de la elaboración de documentos son el Encargado del Sistema de Gestión de Calidad y para la aprobación de los documentos el Gerente General de Proquimag S.A.S.

Encargado del SGC: Controla la documentación interna y externa, efectúa actualización y modificación sobre documentos previa solicitud del responsable del proceso y aprobación del Representante de la Gerencia, así como el control de los obsoletos, de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

De igual manera registra los nuevos documentos internos que se creen en la y deben ser relacionados en el Registro PC-R-02. Listado Maestro de Documentos, tras recibir solicitud por parte del responsable del proceso.

Directores de área: tiene la responsabilidad de revisar los documentos inherentes a su proceso.

Gerente: Tiene la autoridad de aprobar toda la documentación del SGC de Proquimag S.A.S.

4. Colaboradores o Involucrados

Todo el personal de Proquimag S.A.S. está involucrado en la elaboración de documentos en sus procesos.

5. Términos y Definiciones

Aprobación: Acción de definir si lo que se dice en un documento realmente contribuye a lograr los objetivos propuestos.

Documento: Información y su medio de soporte.

Documento Externo: Documento que es de origen externo a la Organización.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Instructivo: Documento que describe una actividad, metodología específica dentro de una Organización.

Plan: Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Formato: Documento empleado para el registro de información necesaria para realizar un proceso o actividad específica.

Identificación: Manera única de nombrar los documentos y/o del Sistema de Gestión Integral para su reconocimiento (Nombre) y clasificación (Código).

Revisión: Actividad que consiste en verificar que el contenido de un documento corresponde a lo que se hace.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias objetivas de actividades desempeñadas.

Medio: Recurso capaz de archivar y compartir información, de manera electrónica y/o magnética.

6. Descripción del Procedimiento


ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1.	Identificar la necesidad de crear o modificar un documento del SGC.	Cualquier empleado detecta la necesidad de crear o modificar cualquier documento del Sistema de Gestión de Calidad (Procedimientos, Instructivos, Planes, Programas, registros), diligenciando el registro Solicitudo de creación, modificación y/o Anulación de documentos y Registros. Una vez diligenciado, Se envía el registro Solicitudo de creación, modificación y/o Anulación de documentos y Registros al director del área para su aprobación.	Todo el personal	Solicitud de creación, modificación y/o Anulación de documentos y Registros Anexo 28
2.	Aprobar Solicitud	Si la solicitud es aprobada se envía al Encargado del SGC, con el fin de controlar los cambios a la documentación. Si la solicitud es rechazada finaliza el trámite.	Director de área.	Solicitud de creación, modificación y/o Anulación de documentos y Registros Anexo 28
3.	Elaborar, modificar anular documento	En esta etapa el director del área con el Encargado del SGC procede a realizar la modificación o elaboración del documento. En caso de que la solicitud sea de eliminación, el único que	Cualquier funcionario Encargado del	N.A

4.	Revisar Documento	<p>puede eliminar documentos del Sistema es el Encargado del SGC, con previa justificación del responsable y/o director del área del proceso donde está adscrito el documento a eliminar.</p> <p>El director del área revisa el documento elaborado, de no ser satisfactorio lo devuelve al Encargado del SGC tantas veces sea necesaria hasta que quede en conformidad.</p>	Responsable del proceso.	del	Borrador documento
5.	Aprobar documento	<p>El director del Área firma la revisión del documento.</p> <p>Cuando el documento se encuentre revisado, es enviado para aprobación a la Gerencia, si considera que no está listo lo devuelve al encargado de la realización. En caso contrario lo aprueba. Antes de la publicación del documento, se les coloca un código en el encabezado del</p>	Gerencia	Documento aprobado	
6.	<p>Asegurar que las versiones pertinentes se encuentran en sus puntos de uso</p>	<p>documentos fecha y versión. Los documentos aprobados son colocados en la carpeta electrónica Archivos del SGC de Proquimag S.A.S.</p> <p>Aquellos que requieran ser impresos, se solicita al Encargado del SGC copia del documento</p>	Encargado del SGC	Documento controlado	
7.	Protección de documentos.	<p>Los documentos impresos se mantendrán guardados en carpetas herméticas en sitios secos libres de humedad, y son custodiados por los responsables del proceso (sólo la copia del original).</p>	Encargado SGC.	del	N.A

8.	Documentación externa	<p>Los documentos de Origen Externo necesarios para la planificación y operación del Sistema de Gestión de Calidad se identifican y se controlan por medio del Listado Maestro de Documentos Externos. El Auxiliar de Administrativo identifica el documento y lo envía al personal que corresponda para su disposición, uso y almacenamiento correspondiente.</p>	<p>Encargado del SGC. Auxiliar de Administrativo</p>	<p>Listado Maestro de Documentos externos</p>
----	-----------------------	--	--	---

Identificación:

Se estableció un encabezado para los documentos que debe contener el nombre del documento, el código de calidad, la versión, la fecha de creación o actualización, el logotipo de la empresa y número de páginas.

	NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO: XX-XX-XX
		VERSIÓN: XXX
		FECHA:
		Página x de X

Los documentos se identificarán con su respectivo título, código, fecha y versión que se asigna de acuerdo al siguiente esquema:

CODIGO	PROCESO
MC	Mejoramiento Continuo
PC	Planificación del SGC
GC	Gestión del Control
CP	Comercialización de Productos
PS	Prestación de Servicios
CO	Compras
RH	Recursos Humanos
SC	Servicio al Cliente

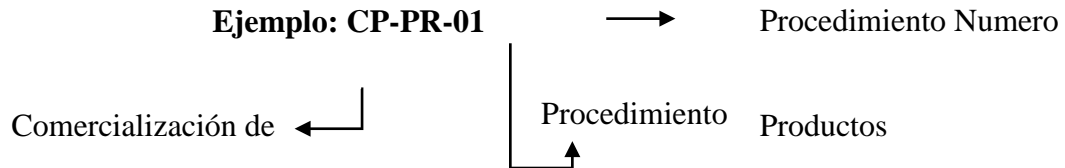
TIPO DE DOCUMENTO	
MA	Manual
PR	Procedimiento
R	Registro
C	Caracterizaciones de procesos
IN	Instructivo

La siguiente es la estructura propuesta para codificar documentos:

X → proceso al cual pertenece el documento - Guion.
 →

Y → tipo de documento al cual corresponde - Guion.

ZZ → Número consecutivo de tres dígitos. Desde (01 en adelante)



Control de cambios

Para el Control de Cambios de la documentación de Proquimag S.A.S. se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Persona, cargo y proceso de quien elabora el documento
2. Persona, cargo y proceso que revisa el documento
3. Persona que aprueba el documento

De igual manera la estructura de esto se muestra a continuación y debe ir al final de la de cada documento.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Cargo:	Cargo:	Gerencia
Proceso:	Proceso:	

Anexo 5. Procedimiento Control de Registros

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	CÓDIGO: GC-PR-02.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 17/03/2016
		Página x de 4

1. Objetivo

Establecer los parámetros para la identificación, clasificación, protección, recuperación (acceso), y disposición de los registros generados como soportes, en las actividades desarrolladas en cada una de las áreas y procesos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad de Proquimag S.A.S.

2. Alcance

Aplica a los registros que se generan dentro del Sistema de Gestión de Calidad de Proquimag S.A.S.

3. Responsable

La administración de los registros es responsabilidad de cada responsable del proceso o de acuerdo con el cargo que desempeña siguiendo lo descrito en el GC-R-08 Listado de Documentos Internos. Todos los Encargados de Área son responsables de garantizar que los registros propios de cada área se manejen adecuadamente.

Encargado del SGC: Tiene la responsabilidad de controlar los registros y asegurar que existan las versiones vigentes en los puntos de uso, evitando la utilización de obsoletos.

Gerencia: Aprueba la Creación, modificación y/o anulación de los registros.

4. Términos y Definiciones

Almacenamiento: Acción de guardar los registros desde los sitios donde se originan hasta los sitios dispuestos para su protección.

Clasificación: Acción de organizar los registros según un criterio definido, esta acción hace más eficaz el acceso y el empleo de los registros (cronológicos ascendente, cronológico descendente, alfabéticamente, etc.)

Disposición: Acción a tomar con los registros del Sistema de Gestión Integral, cuando se ha cumplido el tiempo de retención de los mismos.

Identificación: Acción que permite reconocer los registros del Sistema de Gestión Integral y relacionarlos con los procesos y procedimientos del mismo. y con los servicios prestados.

Protección: Condiciones que permiten asegurar el buen estado de los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

Recuperación (acceso): Conjunto de medidas establecidas para asegurar la consulta de los registros del Sistema de Gestión de Calidad, solamente a las personas autorizadas.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias objetivas de actividades desempeñadas.

5. Descripción del Procedimiento

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
1.	Creación registros	Los registros del SGC fueron de creados inicialmente por el Director Administrativo y el encargado del SGC.	Encargado del SGC.	GC-R-08. Listado de Documentos Internos

2.	¿Hay creado?	formato	<p>Durante la implementación cuando surja la necesidad de crear, modificar, eliminar un registro, el interesado diligencia el Solicitud de creación, modificación y/o anulación de documentos y registros y sigue lo descrito en el Procedimiento para el control de Documentos.</p>	Todos los empleados	N.A.
3.	Almacenamiento y protección.	<p>En el caso de que el formato ya exista se selecciona el que aplique de acuerdo a la necesidad. El diligenciamiento del formato consiste en registrar la información o resultados obtenidos de una actividad. Los registros deben ser almacenados en lugares que no permitan su deterioro y aseguren su disponibilidad. El acceso a los registros lo tendrá solo el personal autorizado de acuerdo a su perfil.</p>	Responsable proceso.	del	N.A.
4.	Recuperación (Acceso).	<p>En caso de que no tenga acceso a la información o esta se encuentre en medio en físico, solicita autorización al responsable del proceso. Se permite el acceso para que sea consultado el registro; si el registro está en presentación física debe ser devuelto después de su consulta al responsable del proceso</p>	Responsable proceso.	del	N.A.

5.	Tiempo retención disposición final.	de y	Cumplido el tiempo de retención, los responsable de proceso, o los responsables de generarlos, determinan las condiciones finales del registro (eliminarlos, conservar o utilizarlos para reciclaje; según aplique).	Responsable del proceso.	del	N.A.
6.	Control registro.	del	El encargado del SGC realiza el seguimiento y control de los registros mediante el Listado de Documentos Internos	Encargado del SGC.	GC-R-08. Listado de Documentos Internos	

Anexo 6. Procedimiento Auditorías Internas

	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO: GC-PR-04
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 18/03/2016
		Página x de 4

1. Objetivo

Garantizar la planeación, ejecución y seguimiento del proceso de auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad frente a los requisitos de la ISO 9001:2008.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para el Sistema de Gestión de Calidad es de carácter general en todas las Auditorías Internas que se llevan a cabo en Proquimag S.A.S.

3. Responsable e Involucrados

Encargado del SGC: Es responsable de la difusión y aplicación de este procedimiento.

Define los objetivos y alcance de la auditoría, asigna los recursos necesarios para la realización de la auditoría y las actividades de seguimiento.

Auditor líder: Planifica las actividades operativas de cada auditoría, coordina al equipo de auditores al logro de los objetivos de la auditoría, consolida la información recolectada por cada miembro del equipo, elabora y comunica el informe con los resultados de la auditoría. **Auditores:** Planifican el trabajo de auditoría asignado por el auditor líder, recopilan la información a través de las entrevistas y reportan los resultados al auditor líder.

Auditados: Suministran la información requerida por los auditores, planean y emprenden acciones pertinentes a los resultados de la auditoría.

4. Términos y Definiciones

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.

- **Alcance de la auditoría:** extensión y límites de una auditoría.

- **Auditado:** Organización o proceso que es auditado(a).

- **Auditor:** persona con los atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.

- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

- **Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría que considera el equipo auditor, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

- **Corrección:** Acción Tomada para eliminar una no-conformidad detectada.

- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente al cual se compara la evidencia de una auditoría. Definición ISO 19011:2012

- **Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario de experto técnicos.

- **Evidencia de la Auditoría:** Registro, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría. Definición ISO 19011:2012

- **Evidencia Objetiva:** datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo/prueba u otros medios.

- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

- **Hallazgos de la auditoría:** Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Definición ISO 19011:2012

Nota 1. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad.

Nota 2. Los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas.

- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

- **Programa de la auditoría:** Detalles acordados para un conjunto de una o más Auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5. Descripción del Procedimiento

ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1.	Criterio para designar al equipo auditor	El personal que realice las auditorías deberá ser independiente a la actividad a auditar, es decir que no podrá auditar su propia área o proceso. La Alta gerencia y el Encargado del SGC deciden quiénes harán parte del equipo de auditores, y	Gerencia, Encargado del SGC.	Programa de Auditorías Internas Anexo 23

son incluidos en Programa de Auditoría.

- | | | | | |
|----|--------------------------------|---|--------------------|---|
| 2. | Elaborar Programa de Auditoría | El programa de auditorías define el proceso que será auditado, el objetivo, alcance y criterios de la auditoría, la fecha propuesta, el tiempo de realización y el equipo auditor responsable de conducir la auditoría. | Encargado del SGC. | Programa de Auditorías Internas Anexo 23 |
| 3. | Aprobar Programa de Auditoría | El Programa de Auditoría Interna es enviado a Gerencia para su revisión y aprobación. En caso que el programa requiera algún ajuste, este es realizado de inmediato por el Encargado del SGC. | Encargado del SGC | Programa de Auditorías Internas Anexo 23 Aprobado |
-

ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
4.	Divulgar Plan de Auditoría	El encargado del SGC debe divulgar el Programa de Auditorías en las áreas involucradas del Sistema de Gestión de Calidad de Proquimag S.A.S. y las cuales serán Auditadas	Encargado SGC.	del N.A
5.	Elaborar lista de verificación	Los auditores designados diligenciaran la Lista de verificación el cual es una guía para el auditor de cómo conducir la auditoria. La Lista de verificación contiene las preguntas y hallazgos (conforme, no conforme. El auditor debe registrar la confirmación del hallazgo. La ejecución de la auditoría consiste en recopilar, verificar y registrar mediante un proceso de muestreo apropiado, la	Equipo Auditor	Lista de Verificación Anexo 22
6.	Inicio de auditoría	la conformidad de los requisitos aplicables al Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los estándares previamente aceptados de la ISO 9001:2008. Para la evaluación de los hallazgos encontrados, se debe considerar los siguientes criterios: Conformidad, No conformidad, Oportunidades de mejora. La búsqueda y recolección de la información se realizará a través de entrevistas con el personal, revisión de documentos, análisis de	Equipo Auditor	Lista de Verificación Anexo 22

		registros y observación de actividades, esta recopilación de información debe estar enmarcada bajo un ambiente cordial y enfocada hacia la mejora continua del sistema y no hacia el reporte de No conformidad.		
7.	Conclusiones de la Auditoría	Las conclusiones de la auditoría pueden tratar aspectos tales como: el grado de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los criterios de la auditoría, la eficaz implementación, mantenimiento eficacia y mejora del sistema entre otros.	Equipo Auditor	N.A
8.	Reunión de cierre	El equipo auditor presenta los resultados de la auditoria de manera formal a los auditados.	Equipo Auditor	N.A
9.	Informe de Auditoria	Se diligencia el informe de Auditoria incluyendo los hallazgos de auditoría a nivel de observaciones, No Conformidades y	Equipo Auditor	Informe de
ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
		fortalezas del proceso auditado e informa inmediatamente los hallazgos detectados. El auditado debe firmar el Informe de Auditoría para evidenciar que fue comunicado de los hallazgos de la auditoría. El informe escrito se envía al Gerente General.		Auditoria

10.	Seguimiento de la auditoría	Posterior a la auditoría se deben verificar las acciones correctivas implantadas para eliminar las causas de las no conformidades evidenciadas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas en el (Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora)	Encargado de SGC. Responsable de cada proceso	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas Anexo 8
-----	-----------------------------	---	---	---

6. Criterios para elegir al Auditor

La empresa debe asegurarse que el personal encargado de realizar las Auditorias tenga las siguientes competencias:

- **Educación:** profesional y/o técnico en cualquier área del conocimiento.
- **Formación:** Fundamentos básicos de la Norma ISO 9001:2008, ISO 19011:2012; 40 horas en formación, como auditor interno de tener los diplomas que acrediten dichas capacitaciones.
- **Habilidades:** Ser objetivo, poseer capacidad de análisis y síntesis, buenas relaciones interpersonales, criterio para la toma de decisiones, facilidad de expresión oral y escrita, conocimientos para la presentación de informes.
- **Experiencia:** Haber participado 20 horas en una auditoria interna ya sea como auditor o como acompañante.

Anexo 7. Procedimiento Control del Producto o Servicio No Conforme

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: GC-PR-05.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 17/03/2016
		Página x de 4

1. Objetivo

Describir de metodología para la identificación y control del producto o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos para los procesos misionales de comercialización de producto y prestación de servicio; previniendo su uso o entrega no intencionados.

2. Alcance

Este procedimiento inicia desde la identificación del producto o servicio no conforme generado como resultado de los procesos misionales hasta su reporte, corrección y mecanismos de control.

3. Responsable e Involucrados

El procedimiento de Control de Producto o servicio no conforme va dirigido a todo el personal de Proquimag S.A.S.

El encargado del SGC es el responsable del diseño e implementación de que este procedimiento sea comunicado a los diferentes procesos.

Los responsables de los procesos misionales son los encargados de la adecuada aplicación y control de este procedimiento cuando se presenten productos o servicios no conformes.

4. Términos y Definiciones

Acciones Correctivas: Es aquella que llevamos a cabo para eliminar la causa de un problema. Las acciones correctivas atacan las causas.

Acciones Preventivas: se anticipan a la causa, y pretenden eliminarla antes de su existencia. Evitan los problemas identificando los riesgos. Cualquier acción que disminuya un riesgo es una acción preventiva

Concesión: autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados

Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Reproceso: Acción tomadas sobre un producto/servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

5. Descripción del Procedimiento

ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1.	Identificar No Conformidades reales o potenciales	Cualquier funcionario de Proquimag S.A.S. que realiza trabajos para los procesos misionales tiene la obligación de identificar y corregir de inmediato el producto o servicio no conforme.	Cualquier trabajador de Proquimag S.A.S.	N.A

2.		<p>den detectar e identificar oducto o servicio no ne, teniendo en cuenta situaciones sin estar o a</p>		
	<p>Detectar e Identificar Producto o Servicio No conforme</p>	<p>las sigRetrasos en las ellas: actividades que ✓ conforman los procesos de la empresa. Incumplimiento de las ✓ metas de los Indicadores de los procesos misionales y de apoyo. ✓ Errores en la facturación. ✓ Retrasos en los compromisos de entrega (cantidad y tiempo) ✓ pactados con los clientes ✓ Calidad del servicio Incumplimiento de los procedimientos, instructivos o el manual de calidad.</p>	<p>Persona que detecta la no conformidad</p>	<p>Reporte Producto o Servicio No conforme Anexo 27</p>
3.	<p>Registro y reporte de 4 producto/servicio no conforme</p>	<p>El funcionario que detectó el servicio no conforme, lo corrige y lo reporta inmediatamente al Encargado del SGC. en el Reporte del Producto o Servicio No conforme se debe identificar y ubicar el origen de la no conformidad y designar responsable. El encargado del SGC verifica que el desarrollo de la corrección este en conformidad con los requisitos establecidos, firma y da cierre al servicio no conforme.</p>	<p>Responsable delReporte proceso. Encargado del SGC</p>	<p>Reporte Producto o Servicio No conforme Anexo 27</p>
4.	<p>Control de Producto o Servicio No conforme</p>	<p>El Gerente General debe asegurar que el bien no conforme con los requisitos, se controla,</p>	<p>Alta Gerencia</p>	<p>Reporte Producto o Servicio No conforme Anexo</p>

previniendo su uso o entrega no intencional.

27


ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
5.	Análisis de los reportes del Producto o servicio conforme	Trimestralmente el Encargado del SGC le hace seguimiento a los productos o servicios no conformes detectados con el objetivo de realizar un análisis y realizar una acción correctiva (Procedimiento acciones correctivas y preventivas) para atacar de raíz la incidencia del servicio no conforme detectado.	Encargado del SGC	Reporte Producto o Servicio No conforme Anexo 27

ALTERNATIVAS DE CONTROL

Las alternativas para dar tratamiento al producto no conforme dependen de la naturaleza de cada proceso de realización, entre ellas se pueden considerar las siguientes, según aplique:

- Si el Producto o Servicio No Conforme se corrige inmediatamente, debe someterse a una verificación para demostrar su conformidad, se termina el proceso.
- Se utiliza el formato de Reporte de Producto o Servicio No Conforme para mantener evidencia del control del producto Servicio no conforme.
- El Encargado del SGC evalúa las acciones que se aplicaran para asegurar el Producto o Servicio No Conforme.
- En todos los casos en que se aplique un tratamiento a un Producto o Servicio No Conforme, se debe someter a una nueva revisión por el responsable del proceso.

Anexo 8. Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: MC-PR-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 17/03/2016
		Página x de 4

1. Objetivo

Asegurar la mejora continua de todos los procesos del SGC a través de las acciones correctivas, preventivas o de mejora.

2. Alcance

Este procedimiento define las actividades para identificar y eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. Responsable e Involucrados

El procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora va dirigido a todo el personal de Proquimag S.A.S.

El encargado del SGC es el responsable del diseño, implementación y seguimiento de que este procedimiento sea comunicado a los diferentes procesos y eficiente aplicación de las acciones correctivas, preventivas o de mejora que se establezcan.

4. Términos y Definiciones

Acción Correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acciones preventivas: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente inestable.

Acciones de Mejora: acción encaminada a incrementar la capacidad de proceso, recursos de la empresa y a cumplir sus requisitos del cliente.

No conformidad real: Es un incumplimiento mayor o menor que ya ocurrió.

No conformidad potencial: Es un incumplimiento menor que no ha ocurrido aún, pero para el que si no se hace algo al respecto, terminará ocurriendo convirtiéndose en un incumplimiento real.

5. Descripción del Procedimiento

ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1.	Identificar las no conformidades	Se identifican las no conformidades reales o potenciales y se comunican al responsable del proceso afectado.	Todos los procesos	Formato PQR Anexo 17
2.	Definir las causas de las no conformidades	Se analiza y determina las causas de las no conformidades. Se utiliza el método de espina de pescado o causa-efecto para poder establecer la causa real, la cual debe ser documentada en el Formato Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Encargado del SGC/ Persona que detecta	Formato Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora Anexo 19
3.	Determinar Acción	Dependiendo del impacto de la no conformidad se evalúa la necesidad de tomar acciones correctivas o preventivas según el caso (Para la no conformidad real las acciones son correctivas para la potencial las acciones son preventivas) Se describen las acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades, responsables de la implementación y seguimiento y	Encargado del SGC/ persona quien detecta	Formato Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora Anexo 19

		establecimiento de fechas de las mismas.		
4.	Seguimiento a la acción tomada	De acuerdo a las fechas establecidas en el plan de acción se implementan y se revisa si las acciones fueron realizadas en los plazos determinados.	Encargado del SGC/ Responsable del proceso	Formato Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora Anexo 19
5.	Verificar eficacia de la acción	Teniendo en cuenta la conveniencia, eficacia y adecuación de las acciones tomadas para eliminar las causas de la no conformidad real o potencial, se decide si la acción correctiva o preventiva implementada ha sido eficaz. Si la acción es eficaz se autoriza el cierre de la No conformidad y se registra en el Formato Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora; si la acción no es apropiada se procede a replantearla con el responsable del proceso, Encargado del SGC y demás involucrados	Encargado Del SGC	Formato Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora Anexo 19
6.	Registrar resultados	Los detalles sobre las acciones implementadas, el seguimiento y la condición final de la solicitud, queda registrada en el Listado De acciones correctivas, preventivas y de mejora	Encargado del SGC	Listado De acciones correctivas, preventivas y de mejora Anexo
ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
				20

Fuentes de acciones correctivas

Los hallazgos de incumplimientos (no conformidades) que se detectan en las auditorías internas o externas del Sistema de Gestión de Calidad (Procedimiento Auditoría Interna)

- Las quejas de las clientes diligenciadas en Formato PQR son tratadas como No Conformidad y se aplican las Acciones Correctivas que se consideren necesarias.
- Cuando al analizar los datos y los indicadores de gestión de los procesos, se detecte que no se alcanzaron las metas y resultados previstos.

Fuentes de acciones preventivas

- La presencia de riesgos de no conformidad, detectadas en las auditorías sean internas o externas del Sistema de Gestión de Calidad
- La detección de riesgos de no conformidad en la prestación de los servicios de la empresa.
- Cuando al analizar los datos y los indicadores de gestión de los procesos, se detecten tendencias a no lograr las metas y resultados previstos.
- Riesgos de reclamos o quejas que podrían manifestar los clientes.

Nota: La necesidad de tomar acciones correctivas y preventivas no se limitará únicamente a los eventos anteriores; se pueden tomar siempre que se detecte el incumplimiento de algún requisito especificado: requisitos de la empresa (Por ejemplo: Políticas y directrices internas, Norma ISO 9001:2008, requisitos de los clientes (Por ejemplo: contratos, solicitudes de servicio) y requisitos de carácter Legal o Regulatorio.

Fuentes de acciones de mejora

- Necesidad de incrementar el cumplimiento de índices.

- Necesidad de incrementar la satisfacción del cliente.
- Necesidad de disminuir reclamos, no conformidades del servicio o del sistema.

sistema.

- Las acciones de mejora pueden ser propuestas por cualquier funcionario de la empresa. En caso que la propuesta no sea presentada por el Gerente, esta debe ser presentada a los directores de cada área para su estudio de factibilidad. Una vez sean aprobadas se implementarán y se les harán seguimiento, por parte de las personas asignadas por cada uno de los Directores de Área y deben ser registradas en el Formato Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora

Anexo 9. Procedimiento Comercialización de Productos

	PROCEDIMIENTO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS	CÓDIGO: CP-PR-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 17/03/2016
		Página x de 6

1. Objetivo

Describir de manera detallada los pasos para la comercialización de productos de aseo y cafetería que garantice la oportuna y efectiva comercialización de los mismos y permita la satisfacción de los clientes, y aumentar la participación en el mercado y los ingresos.

2. Alcance

Este proceso inicia desde la requisición de las necesidades de compra hasta el cobro de factura al cliente.

3. Responsable

El procedimiento de Comercialización de Productos va dirigido a Dirección Comercial quien es el encargado de revisar y hacerle seguimiento al proceso.

4. Colaboradores o Involucrados

La Dirección Administrativa, el auxiliar Administrativo y de despacho son los colaboradores para llevar a cabo eficientemente el procedimiento.

5. Términos y Definiciones

Comprobante de Ingreso: es un soporte de contabilidad en el cual constan los ingresos en efectivo, cheques y otras formas de recaudo.

Devolución de Mercancía: devolución al proveedor de mercancías entregadas. **Orden de Compra:** documento que un comprador entrega a un vendedor para solicitar ciertas mercancías.

Nota Crédito: comprobantes que la empresa envía a sus clientes para un ajuste a una cuenta de terceros ya sea por error o por cambio de condiciones que generen un mayor o menor valor de la respectiva cuenta. Este comprobante se hace con el objeto de informar la acreditación en la cuenta del cliente un valor determinado.

Remisión de Venta: se utiliza cuando existe una relación de compra entre dos partes, y se extiende a la hora en la que una de las partes hace entrega de artículos o productos a la otra.

Sistema Wi-Max: software administrativo y contable para cualquier tipo de empresa que genera automáticamente transacciones como compra, venta, cobro, consignación, pago, etc y toda la parte contable y tributaria.

6. Descripción del Procedimiento

ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1.	Identificación de requerimiento o necesidad de compra	El proceso inicia con un requerimiento o necesidad de compra el cual está representado por una Solicitud de compra del Cliente en donde se especifica los productos a solicitar.	Dirección Comercial	N.A
2.	Realizar y enviar cotización	Se envía la cotización al cliente y se recibe la aprobación del mismo a través de las órdenes de compra por medio escrito (correo electrónico) Se verifica que los valores asignados a los productos solicitados correspondan con los precios ofrecidos por PROQUIMAG S.A.S., en caso	Dirección Comercial	Cotización

		<p>contrario se informaran errores al solicitante y se devolverá orden de compra para su corrección.</p>			
3.	Verificación existencia Productos	de	<p>Verificar existencias de los productos solicitados en el sistema Wi-Max, en caso de faltantes se remite al Proceso de Compras (CO-XX-XX. Procedimiento de Compras), si dado el caso no hay existencia de los productos solicitados en inventario y no hay manera de obtenerlos se remite la novedad al cliente y en caso tal de que este acepte el faltante se continua el proceso; si el cliente no acepta se devuelve la orden de compra y se espera a que el cliente decida corregirla y empezar de nuevo el proceso. Si no acepta la corrección se finaliza el proceso.</p> <p>Verificados y cumplidos todos los requisitos del cliente se hará entrega de las solicitudes/ordenes de compras aprobadas por la Dirección Comercial al área de despacho para el respectivo despacho del pedido.</p> <p>Si la entrega de la mercancía es en el sitio donde el cliente lo soliciten los auxiliares de despacho deben cargar los vehículos para que el conductor los entregue al cliente final. Se debe diligenciar un Formato de entrega de insumos el cual debe ser firmado por el conductor para en caso de que existan pérdidas o daños.</p> <p>Si en el momento de la entrega existe alguna inconsistencia previa revisión del cliente, este podrá rechazar el pedido y solicitar nueva facturación para lo cual se recibe de nuevo los documentos enviados y mercancía en cuestión para la anulación de la</p>	Auxiliar Administrativo Dirección Comercial	N.A
4.	Despacho órdenes de compra			Auxiliares Despacho	de Formato Entrega de Insumos Anexo 13

factura en el sistema y elaboración del nuevo documento con los requisitos solicitados.

ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
5.	Generar Factura	Una vez despachado el pedido a cargo del Auxiliar de Despacho para entregárselo al cliente se genera la Factura de Venta en el sistema Wi-max. Si el cierre de facturación no es solicitado por cliente la solicitud/ordenes puede ser entregada en varios despachos por medio de la Remisión de Venta la cual se elabora desde el sistema Wi-max	Auxiliares Administrativo	Factura de Venta Remisión de Venta
6.	Ingresar Sistema	al Luego de la entrega efectiva del pedido y la generación de factura de venta al cliente. Se hace el ingreso al sistema del estado del cliente con cualquier observación en caso de existir.	Auxiliares Administrativos	N.A
7.	Gestión de Cobro de Facturas	Si el cliente cancela la factura en el momento de entrega, se coloca el sello de “cancelado”, se archiva, se emite el Comprobante de ingreso desde el sistema Wi-max y se termina el proceso; de lo contrario se archivan en la carpeta correspondiente a cuentas por cobrar. Si el cliente no cancela la factura en el plazo acordado, la dirección comercial se encarga directamente de la gestión de cobro de la deuda a través de los mecanismos que ésta decida para llevar a cabo tal encomienda, siempre cumpliendo con los requisitos legales establecidos	Dirección Comercial	Comprobante de Ingreso

Devolución de mercancía

Cuando las devoluciones de mercancía por parte del cliente no permitan anulación directa de factura, se generará Nota Crédito la cual será anexada a la factura del cliente y que descontará el valor de la mercancía apta para devolución previa aprobación de la dirección comercial.

Cuando las devoluciones impliquen productos no conformes remitirse al Procedimiento de Producto o Servicio No Conforme.

Para todos los casos cuando exista una devolución de productos se debe diligenciar el Formato de devolución de mercancía Anexo 14


Documentación

Para las actividades que generen documentos se deben generar dos copias y una original. La original se entrega al cliente para efectos de revisión, una copia se archiva en los documentos de la empresa para efectos de declaración de consecutivos ante las entidades estatales correspondiente o para soporte contable u otro y otra copia se anexa como documento de soporte a la carpeta del cliente o del contrato.

En el procedimiento de comercialización de productos los documentos que generan copias son:

- Solicitud/órdenes de compra
- Factura de venta
- Remisión de venta
- Devolución de mercancía
- Nota crédito
- Comprobante de ingreso

Anexo 10. Procedimiento Prestación del Servicio

	PROCEDIMIENTO PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CÓDIGO: PS-PR-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 17/03/2016
		Página x de 6

1. Objetivo

Describir de manera detallada los pasos para la prestación de servicios para garantizar la eficiente, oportuna y confiable prestación del mismo y contribuir con el nivel de satisfacción en los procesos para nuestros clientes.

2. Alcance

Este procedimiento inicia desde la legalización del contrato y/u orden servicio hasta la terminación del periodo establecido en el mismo.

3. Responsable

El procedimiento de Prestación de Servicio va dirigido a Dirección Comercial quien es el encargado de revisar y hacerle seguimiento al proceso.

4. Colaboradores o Involucrados

El auxiliar administrativo y de despacho y el área de servicios generales son los encargados y colaboradores de llevar a cabo eficientemente el procedimiento.

5. Términos y Definiciones

EPP: Elementos de Protección Personal

Orden de Servicio: Acuerdo a corto plazo entre el prestatario de servicios y el contratista de servicios, en el que los servicios excepcionales se especifican en una orden y del que

se efectúa una facturación de gastos efectivos tras la prestación del servicio **OTROSI**

Contrato: Cláusula adicional de un contrato.

PQR: Preguntas, Quejas y Reclamos.

6. Descripción del Procedimiento

ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1.	Identificación de requerimiento necesidad servicio	El proceso inicia con un requerimiento o solicitud de servicio por parte del cliente el o cual puede realizarse por de cualquier medio sea telefónico, pagina web, personalizado o por escrito.	Alta Gerencia	N.A
2.	Realizar y enviar cotización	Se envía la cotización al cliente y se recibe la aprobación del mismo a través de una Orden de Servicio u otro documento que sirva de soporte o como aprobación de las labores solicitadas y en donde se especifican las condiciones del contrato y los servicios. Todos estos documentos se mantienen archivados por el auxiliar administrativo en la carpeta correspondiente de contrato para tener evidencia y registro. Recursos Humanos se encarga de definir las competencias y entrenar al personal (Procedimiento Recursos Humanos) y en base a esto el Director Comercial asigna las labores y distribuye el personal de servicios generales de acuerdo a sus competencias a los diferentes centros de trabajos y se proceden a que estos inicien las labores. Básicamente se han definido	Alta Gerencia	N.A
3.	Asignación personal	de	Dirección Comercial Director Administrativo	Instructivo Limpieza de pisos y baños Anexo 11 Instructivo Servicios de Cafetería Anexo 12

4.	Dotación Personal	del	<p>dos tipos de labores para la prestación del servicio: la limpieza de pisos e instalaciones Instructivo Limpieza de Pisos y baños y el servicio de cafetería Instructivo Servicio de Cafetería</p> <p>Velar y cumplir con la dotación de los EPP cuando así se requiera y de los implementos, herramientas e insumos utilizados en la realización de las labores; los cuales deben ser entregados por el auxiliar de despacho al personal. Para esto se diligencia dos formatos Formato Entrega de EPP y “Entrega de Insumos” como evidencia y control en caso de pérdidas, daños o accidentes.</p>	Director Comercial Auxiliares Despacho	de Formato Entrega EPP Anexo 15 Formato Entrega de Insumos Anexo 13
----	-------------------	-----	---	--	---

ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
5.	Supervisión labores	de	Director Comercial	<p>Formato de Visita de Trabajo Anexo 16</p> <p>Formato PQR Anexo 17</p>

Recursos Humanos)

6.	Generar Factura	Las facturas se generan por medio del sistema Wi-max a cargo del Auxiliar Administrativo; se deben generar tres Factura de Venta por Servicios: dos copias y una origina. Una copia que se archiva en los documentos de la empresa y se anexa a la carpeta correspondiente al contrato junto con la orden se servicio; una copia que se archiva para la declaración de consecutivos ante las entidades estatales correspondiente y otra original para que se entrega al cliente.	Auxiliares Administrativo	Factura de Venta por Servicios
7.	Ingresar al Sistema	Luego de la entrega efectiva del pedido y la generación de factura de venta al cliente. Se hace el ingreso al sistema del estado del cliente con cualquier observación en caso de existir.	Auxiliares Administrativos	N.A
8.	Gestión de Cobro de Facturas	Si el cliente cancela la factura en el momento de entrega, se coloca el sello de “cancelado”, se archiva, se emite el Comprobante de ingreso desde el sistema Wi-max y se termina el proceso; de lo contrario se archivan en la carpeta correspondiente a cuentas por cobrar. Si el cliente no cancela la factura en el plazo acordado, la dirección comercial se encarga directamente de la gestión de cobro de la deuda a través de los mecanismos que ésta decida para llevar a cabo tal encomienda, siempre cumpliendo con los requisitos legales establecidos.	Dirección Comercial	Comprobante de Ingreso

ÍTEM ACTIVIDAD

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

**DOCUMENTO
/ REGISTRO**

9.	Finalización Contrato	del	<p>Cuando los plazos de contrato llegan a su vencimiento el cliente está en libertad de firmar un OTROSI el cual luego de ser suscrito es archivado en el folder de contrato y su copia enviada al cliente en caso que este lo solicitase. Si no se recibe la continuación de contrato el cliente deberá enviar el acta de finalización de contrato el cual se archiva en el folder correspondiente al contrato vencido terminando así el proceso.</p> <p>El personal de servicios generales una vez finalizado el proceso debe hacer devolución de los insumos y herramientas sobrantes al auxiliar de despacho diligenciando el formato de entrega de insumos y colocando en observación devolución por finalización de contrato en el <u>Formato Entrega de Insumos</u> para que esté lleve un control y le haga seguimiento al inventario de la bodega de almacenamiento.</p>	Director Comercial Auxiliar de Despacho	Formato Entrega de Insumos Anexo 13
----	--------------------------	-----	---	--	---

Anexo 11. Instructivo de Trabajo y Limpieza de pisos y baños

	INSTRUCTIVO DE TRABAJO LIMPIEZA DE PISOS Y BAÑOS	CÓDIGO: PS-IN-01.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 17/03/2016
		Página x de 7

1. Objetivo

Describir de manera detallada los pasos el correcto mantenimiento de pisos e instalaciones físicas de los diferentes centros de trabajos

2. Alcance

Este instructivo de trabajo define de manera general las labores a realizar en las instalaciones de los clientes. Solo abarca el mantenimiento y brigada de pisos y limpieza de baños de acuerdo a lo definido en el procedimiento de prestación de servicio; siempre y cuando se dé dentro del cumplimiento del contrato de trabajo.

3. Responsable

Dirección Comercial al ser el encargado de revisar y hacerle seguimiento al proceso de prestación de servicios es el responsable de comunicar y supervisar la correcta implementación de este instructivo de trabajo.

4. Colaboradores o Involucrados

El personal de servicios generales es el encargado de seguir y realizar correctamente este instructivo de trabajo.

5. Descripción de las Tareas

Procedimiento general

El procedimiento general para la limpieza de cualquier área involucra:

Preparación:

- Protección personal: utilizar los elementos de protección personal necesarios para la seguridad
- Revisión del lugar o área que se va a limpiar
- Selección de insumos o productos de limpieza adecuados para el lugar, objetos y área que se va a limpiar.

Limpieza:

- Se ordena, recoge objetos, basuras, prendas o cualquier cosa que no deba ir en ese lugar.
- Se Sacude superficies como techos y paredes para eliminar polvo u otras sustancias indeseadas
- Se Limpia ventanas, ventanales, etc.
- Se ventila el lugar de trabajo o área que se desea limpiar
- Se Barree, en caso de que el lugar esté alfombrado, primero se sacude y al final se aspira
- Se Sacude
- Se Trapea
- Se supervisa al finalizar las labores para asegurarse que todo haya quedado en su lugar

Embellecer:

- Se coloca flores, acomodar persianas y cortinas, cerrar ventanas, etc

Mantenimiento de pisos

□ Se toma el equipo de trabajo (maquina brilladora e insumos, etc.) y elementos de protección personal y de seguridad necesarios para las labores de mantenimiento de pisos a realizar.

□ Se Inspecciona el área que va a ser limpiada.

□ Se barre o aspira el área tratada. Con una espátula se eliminan adherencias e impurezas pegadas al piso (chicles, residuos, etc.), se utilizan también mopas asegurando que el piso quede libre de desperdicios y mugre pesada.

□ Se toma un trapero en buen estado mojado con anterioridad y bien escurrido y se impregna en la cera a usar. En salones cerrados la labor se inicia desde la esquina opuesta del salón hacia la puerta o entrada.

□ La frecuencia de la encerada de pisos será determinada por la dirección comercial según el tráfico de personal y el estado de los pisos a mantener.

□ Se entrega el área al responsable

Brillada de pisos

□ Se toma el equipo de trabajo (maquina brilladora e insumos, etc.) y elementos de protección personal y de seguridad necesarios para las labores de brillada de pisos a realizar.

□ Se Inspecciona el área que va a ser brillada.

□ Se decapa el piso a brillar con removedores utilizando brilladoras industriales y/o cepillos para piso.

- En las esquinas o sitios donde hay acumulaciones profundas se utiliza un cepillo para realizar remoción total de polvo o suciedad.
- Se usa una aspiradora seco-húmeda y/o trapero limpio y/o escurridor de caucho para recoger residuos húmedos del piso
- Se toma un trapero nuevo o en buen estado mojado con anterioridad y bien escurrido y se impregna en el sellador a usar. En salones cerrados la labor se inicia desde la esquina opuesta del salón hacia la puerta o entrada. Se aplica de 5 a 7 capas de sellador, remojando el trapero con periodicidad para obtener capas uniformes durante todo el sellado. Se debe esperar entre 15 - 20 minutos entre aplicaciones.
- Se entrega el área al responsable

Limpieza de baños

- Se toma el equipo de trabajo (maquina brilladora e insumos, etc.) y elementos de protección personal y de seguridad necesarios para las labores de brillada de pisos a realizar.
- Se Inspecciona el área que va a ser limpiada
- Se recolecta la basura
- Se ventila el lugar, abriendo puertas y ventanas
- Se sacude las partes altas con el plumero
- En caso de que las paredes sean lavables, se usa jabón, agua y cloro
(también puede utilizarse líquidos multiusos para baños)
- Se sacude los objetos de decoración
- Se barre

Limpieza Inodoro

- Se quitan los accesorios de decoración y se baja la palanca
- Se cepilla el interior del inodoro y se enjuaga
- Se limpia el pedestal, el asiento y la tapa con detergente, enjuaga y seca

con trapo

- Se coloca el papel higiénico si hace falta, haciendo en la orilla un dobléz en forma de “v”

- Se colocan los accesorios nuevamente en su lugar

Limpieza regadera y tina

- Se limpia con detergente o líquido limpiador de baños
- Se talla las llaves, no olvidar secarlas
- Se seca la cortina o puertas
- Se chequea que haya jabón y que las repisas donde se colocan los objetos

de uso personal estén limpias

- Si hubiese aparatos electrónicos en el lugar, desenchufarlos, limpiarlos y guardarlos en un lugar seguro.

Limpieza lavamanos

- Se remueve pelusas y cabellos
- Se lava en su interior y exterior, enjuaga y seca
- Se limpia el espejo si es que hay

- Se trapea
- Se revisan los detalles
- Se recoge el equipo que se usó y se entrega el área al responsable.

6. Anexos

□ Técnicas Básicas de Limpieza⁶

Actividad	Equipo	Procedimiento	Recomendaciones
<p>Fregar</p> <p>Es eliminar la mugre por medio del restregado, utilizando mayor cantidad de agua y de fuerza que en el trapeado. Se puede realizar de forma manual o con máquina lava pisos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cepillo • Trapeador • Cubeta • Fibra • Máquina lava pisos (opcional) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Humedece el piso. 2. Talla fuertemente el suelo, con movimientos en espiral. 3. Retira el agua sucia. 4. Enjuaga y seca hasta que quede limpia la superficie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de fregar, barre el piso. • Empieza por la esquina más alejada. • Nunca coloques el agua sucia en una cubeta limpia. • Si se manchan los zoclos, límpialos enseguida.
<p>Sacudir</p> <p>Es eliminar el polvo de las superficies de puertas, paredes, muebles y ventanas, con una franela. Sacudir en húmedo, es eliminar el polvo en espejos, vidrios, cubiertas de muebles y puertas, con una franela húmeda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trapos secos (franela, manta de cielo, jerga, lana) • Trapos húmedos • Cubeta • Plumero largo • Plumero corto • Escalera o banquillo • Aspiradora (opcional) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dobra el trapo en cuatro partes, según el tamaño de la franela para aprovecharlo mejor. 2. Comienza por la entrada del lugar y continúa alrededor de todo el cuarto. 3. Sacude de forma vertical u horizontal, pasando la mano en línea recta. 4. Comienza de la parte más alta a la más baja, por ejemplo, si estás limpiando una silla comienza por el respaldo, el asiento y por último los lados y las patas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa que no queden manchas y agua. • Pon las cubetas sobre una jerga o un plástico. • No uses trapos sucios. • Nunca agites el trapo. • Te recomendamos que los trapos sean de diferentes colores para diferenciarlos, según el producto que se les aplica. • Haz un movimiento en línea recta horizontal y con la mano extendida. • El trapo húmedo se usa cuando se quiere quitar manchas.

⁶ *Tú casa mi empleo. Manual de Servicios Generales de Limpieza D.R.© Instituto Nacional para la*

Educación de los Adultos, INEA, Francisco Márquez 160, Col. Condesa, México, D.F., C.P. 06140. Primera edición 2005.

Actividad	Equipo	Procedimiento	Recomendaciones
<p>Barrer</p> <p>Es recoger basura y tierra que se encuentra en el piso. Se puede utilizar la escoba o cepillo para superficies rugosas y trapeador para superficies lisas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escoba • Trapeador • Basurero 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lleva el equipo al área y quita los muebles. 2. Descansa el mango del trapeador en la palma de la mano derecha con el pulgar en la parte superior. 3. Coloca la mano izquierda abajo, con los dedos ligeramente cerrados, para guiar y sujetar el trapeador. 4. Coloca los pies separados. 5. Coloca el trapeador o escoba en línea recta. Empújalo con la mano derecha y guíalo con la izquierda. 6. Pon la basura en el recogedor y llévala al basurero. 7. Limpia y recoge el equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza ropa cómoda o uniforme adecuado por seguridad e higiene. • No dejes la basura atrás de la puerta. • No levantes el trapeador o escoba al usarlo. • No golpees el trapeador o escoba contra el suelo para sacudir la basura. • Utiliza el equipo adecuado según el área por limpiar: <ul style="list-style-type: none"> a) Escobas, para exteriores. b) Escobón sintético, para suelos que requieren de agua para barrarse. c) Escobones de cerdas naturales. d) Cepillos, para limpieza de suelos de piedra.
<p>Trapear</p> <p>Consiste en recoger el polvo o limpiar la suciedad del piso con trapeador húmedo, después de haber barrido. Se frota el piso con el trapeador o la jerga húmeda si el piso está únicamente cubierto de polvo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trapeadores y jergas • Guantes • Cubeta • Jalador 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mezcla en una cubeta agua y líquido limpiador. 2. Sumerge el trapeador y exprímelo para quitar el exceso de agua. 3. Pasa el trapeador por las orillas del zócalo, para que no lo vayas a manchar. 4. En la superficie restante, pasa el trapeador, haciendo movimientos en forma de ocho en línea recta. 5. Enjuaga el trapeador o jerga cada que sea necesario y cambia el agua frecuentemente. 6. Deja secar. 7. Enjuaga y lava la jerga o trapeador y la cubeta. 8. Pon todo en su lugar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exprime muy bien el trapeador. • Mantén limpia el agua. • El trapeador se usa sobre: piso de terrazo, loseta vinílica, loseta vidriada, mármol o mosaico. • Los productos limpiadores dependen del tipo de piso que se vaya a limpiar. • Ten cuidado de no salpicar las paredes. • Trapea, comenzando por la parte más alejada a la puerta y extiende el trapeador a 80 cm de la pared para no mancharla.

Anexo 12. Instructivo de Trabajo de Servicio de Cafetería

	INSTRUCTIVO DE TRABAJO SERVICIO DE CAFETERÍA	CÓDIGO: PS.IN.02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 17/03/2016
		Página x de 7

1. Objetivo

Describir de manera detallada los pasos el correcto servicio de cafetería en las instalaciones físicas de los diferentes centros de trabajos

2. Alcance

Este instructivo de trabajo define de manera general las labores a realizar en las instalaciones de los clientes para prestar servicio de cafetería de acuerdo a lo definido en el procedimiento de prestación de servicios; siempre y cuando se dentro del cumplimiento del contrato de trabajo.

3. Responsable

Dirección Comercial al ser el encargado de revisar y hacerle seguimiento al proceso de prestación de servicios es el responsable de comunicar y supervisar la correcta implementación de este instructivo de trabajo.

4. Colaboradores o Involucrados

El personal de servicios generales es el encargado de seguir y realizar correctamente este instructivo de trabajo.

5. Descripción de las Tareas

PREPARACIÓN DEL CAFÉ

□ Llega al área de labores y toma el equipo de trabajo (greca e insumos, etc.) y elementos de protección personal y de seguridad necesarios para las labores de cafetería.

□ Se inspecciona que la greca esta

□ Se mezclan el agua, el café en la greca, la conecta eléctricamente y la enciende hasta que el café haya hervido lo suficiente. El azúcar se adicionará luego a gusto del cliente.

□ Una vez que el café ya esté listo, el auxiliar verifica que el café este bien preparado y se envasa en los termos cafeteros y se ubican en los puntos de consumo según indique el cliente. En algunos casos el auxiliar de servicios repartirá el café al personal siempre y cuando este estipulado dentro del contrato de servicios.

ATENCIÓN EN REUNIONES

El auxiliar de servicios general será el encargado de la atención en reuniones, comités, juntas, etc. El procedimiento a seguir corresponde a:

□ Se reciben las solicitudes de servicio de cafetería,

□ Se verifica la fecha y hora de la reunión,

□ Se programan y entregan los insumos al Auxiliar,

□ Se sirve el café, agua o tinto y se coloca en el centro de la sala de reunión,

□ Se entrega a cada persona que asiste a la reunión el café, agua o tinto según esta lo solicite.

□ Las actividades de limpieza y desinfección tanto del lugar donde se realizó la reunión como de los insumos utilizados se realiza después de terminarse la reunión o cuando los encargados soliciten retirarlos de la sala de reunión.

Nota: Los auxiliares de servicios general también estarán encargados de suministrar agua, tinto o café a los funcionarios de las oficinas de los centros de trabajos en el horario establecido, a los usuarios que allí se encuentre o lo soliciten y en las áreas estipuladas en el contrato de trabajo.

OBSERVACIONES:

Entregado Por:

Recibido Por:

Anexo 14. Formato Devolución de Mercancía

	FORMATO DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA	CÓDIGO: CP-R-02. VERSIÓN: 01 FECHA: 17/03/2016 Página 1 de 1
---	--	---

Estimado Cliente,

En caso de que sea necesario devolver un artículo, es importante llenar completamente este formulario. Por favor adjuntarlo a la devolución de la mercancía junto con la copia de la factura. ¡Muchas Gracias!

Datos del Cliente

No. De Cliente: _____

Fecha:

Empresa: _____

No. De Factura:

Dirección: _____

Entregado por:

Persona de contacto: _____

Ciudad:

Correo electrónico: _____

Teléfono:

Razón de la Devolución

1	Reparación
2	Mercancía no pedida
3	Mercancía pedida por error
4	Cambio de Mercancía
5	Garantía

6	Mercancía dañada
7	Insatisfacción con la calidad
8	Cancelación por el empresario
9	otra

¿Cuál? _____

Descripción


Cantidad	Cod. Razón Devolución	Descripción Item	Observaciones

RECIBIDO POR: _____

FIRMA SOLICITANTE: _____

C.C

Anexo 16. Formato Visitas a Puestos de Trabajo

	FORMATO VISITA A LOS PUESTOS DE TRABAJO	CÓDIGO: PS-R-03 VERSIÓN: 03
		FECHA: 17/03/2016 Página x de 2

INFORMACIÓN DEL TRABAJADOR				
Nombre Del trabajador:		Cargo:	Área:	
OBJETIVO DEL ANÁLISIS DEL PUESTO (Inspeccionar las labores desempeñadas por los trabajadores en los diferentes puestos de trabajo para velar por las condiciones de seguridad del personal y como seguimiento del proceso de prestación del servicio)				
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO:				
DESCRIPCIÓN DE RECURSOS MATERIALES				
MÁQUINAS	HERRAMIENTAS	EQUIPO	MATERIAL	RIESGOS
A. Entrenamiento				
Ninguno	Formal	Informal	Duración	
B. Experiencia				
Ninguna	Requerida	Tiempo	Edad	
C. Sexo				
Masculino		Femenino		
CONDICIONES DE TRABAJO				

Ubicación:	Interior	Exterior		
Tipo:	Solitario	En Grupo o	En Equipo	Atención al público
Ritmo:	Variado	Repetitivo	En Cadena	
Horario:	Ordinario	Nocturno	Turnos	
Rotación del puesto de trabajo:	SI ___ No ___ ¿Cuál? _____			
FUNCIONES DEL EMPLEADO (Marque con una (X) la función que corresponda)				
DATOS	PERSONAS	COSAS	OBSERVACIONES	
Sintetizar	Aconsejar	Montar		
Coordinar	Negociar	Trabaja a precisión		
Analizar	Instruir	Operar- Controlar		
Calcular	Divertir	Manipular		
Copiar	Hablar-Gesticular	Atender		
Comparar	Servir	Trabajo manual		
Consolidación	Recibir instrucciones			
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL				

CONDICIONES AMBIENTALES			
FACTOR DE RIESGO	PRESENTE	AUSENTE	FUENTE
FISICO			
Ruido			
Iluminación			
Vibración			
Temperaturas externas			
Presión atmosférica			

Radiaciones ionizantes			
Radiaciones no ionizantes			
Disconfort térmico			
BIOMECANICOS			
Postura			
Esfuerzo			
Movimientos repetitivos			
Manipulación manual de cargas			
CONDICIONES DE SEGURIDAD			
Mecánicos			
Eléctrico			
Locativo			
Tecnológico			
Accidente de transito			
QUIMICO			
Polvos orgánicos e inorgánicos			
Líquidos			
Gases o vapores			

Humos metálicos y no metálicos			
Material particulado			
Fibras			
BIOLOGICO			
Virus			
Bacterias			
Picaduras			
Parásitos			
Mordeduras			
PSICOSOCIAL			
Gestión organizacional			
Características de la organización			
Características grupo social			
Condiciones de la tarea			
Interface persona tarea			
Jornada de trabajo			
OBSERVACIONES: EL TRABAJADOR LABORA EN LAS SIGUIENTES CONDICIONES			


NOVEDADES DEL TRABAJADOR:

CONCLUSIONES:

INSPECCIONÓ:

FIRMA

Anexo 17. Formato PQR

 PROQUIMAG S.A.S. FORMATO PQR	CÓDIGO: PS-R-04 VERSIÓN: 04 FECHA: 17/03/2016 Página 1 de 1
--	--

No. PQR:

Clasificación:

Petición Queja Reclamo

Medio por el cual se realizó la solicitud **Medio por el cual se realizó la solicitud:**

Escrito	<input type="checkbox"/>	¿Cuál?
Personalizado	<input type="checkbox"/>	
Teléfono	<input type="checkbox"/>	
Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>	
Otro	<input type="checkbox"/>	

DATOS DEL PQR

Cliente:	
Nombre del Solicitante:	
NIT:	

Teléfono:	
Correo Electrónico:	

Descripción del PQR

DATOS DEL PROCESO ATENCIÓN AL PQR
--

Remitido a:	
Fecha de Remisión:	
Hora de Remisión:	

Respuesta del responsable (a) del área:

Fecha de Respuesta:	
Hora de Respuesta:	

Anexo 18. Cuadro de Indicadores de Procesos

PROCESO	OBJETIVO TÁCTICO DEL PROCESO	NOMBRE INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	BASE DE CALCULO	MET A	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TIPOLOGIA	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FECHA DE CREACIÓN
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Garantizar la eficiente, oportuna y confiable prestación de servicio de aseo y cafetería para contribuir con el nivel de satisfacción en los procesos de nuestros clientes.	Satisfacción del Cliente	Mantener satisfecho a cada cliente a través de la evaluación de sus expectativas y percepción frente al servicio prestado	(Promedio puntaje de encuesta de Satisfacción) /5	85%	Trimestral	Gerente	Efectividad	Puntaje	Formato Encuesta de Satisfacción del cliente	04/03/2016
		PQR	Reportar y llevar un control de los PQR para su eficaz tratamiento	(N° de PQR/N° servicios prestados) *100	0%	Trimestral	Gerente	Eficacia	Porcentaje	Formato PQR Anexo 17	04/03/2016
COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Garantizar la comercialización oportuna y efectiva de	Entregas oportunas.	Garantizar la entrega oportuna de los productos a los	(Pedidos entregados / Pedidos solicitados) *100	100%	Trimestral	Dirección comercial	Eficiencia	Porcentaje	Órdenes de Compra, Factura de venta	04/03/2016

	productos de aseo y cafetería que permita la satisfacción de los clientes, y aumentar la participación en el mercado y los ingresos	Cumplimiento de Ventas	diferentes clientes Cumplir con las ventas proyectadas anualmente	(Ventas Realizadas Año / Ventas Planeadas Año) *100	100%	Anual	Dirección comercial	Eficacia	Porcentaje	Plan anual de ventas, estadísticas ventas	04/03/2016
COMPRAS	Adquirir de manera oportuna bienes y servicios para satisfacer las necesidades que demanda el cliente.	Evaluación de Proveedores	Evaluar tanto a los proveedores actuales como a los nuevos para seleccionar los proveedores idóneos en atender los requerimientos de compra de Proquimag S.A.S.	Promedio puntaje Proveedor Aprobados / 5	80%	Anual	Dirección comercial	Eficacia	Puntaje	Formato Evaluación proveedores	22/03/2016

RECURSOS HUMANOS	Garantizar la gestión para la asignación completa y oportuna del recurso humano idóneo y calificado que cumpla con las especificaciones de los clientes y mejora continua de los procesos.	Investigación del personal	Investigar la información suministrada por los trabajadores para impedir el ingreso de personal no idóneo y con probabilidades de cometer actos ilícitos	(Personal Investigado / Personal contratado) *100	100%	Semestral	Dirección Administrativa	Eficacia	Porcentaje	Formato Visitas Domiciliarias	22/03/2016
		Evaluación del desempeño	Realizar seguimiento a las actividades realizadas en las labores de cada trabajador	Promedio puntaje de Evaluación del Desempeño /5	85%	Anual	Dirección Administrativa	Eficacia	Puntaje	Formato Evaluación del desempeño	22/03/2016
		Cobertura Capacitaciones	Medir la capacidad de cumplimiento por parte de la empresa del	(Capacitaciones Ejecutadas / Capacitaciones Planeadas) *100	90%	Anual	Dirección Administrativa	Eficacia	Porcentaje	Programa de Capacitaciones Anexo 33,	22/03/2016

			programa de capacitación								Formato Acta de Capacitación Anexo 34
--	--	--	--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	---------------------------------------


PROCESO	OBJETIVO TÁCTICO DEL PROCESO	NOMBRE INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	BASE DE CALCULO	MET A	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TIPOLOGIA	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FECHA DE CREACIÓN
		Inspecciones Puesto de Trabajo	Inspeccionar las labores desempeñadas por los trabajadores en los diferentes puestos de trabajo	(Inspecciones Ejecutadas/Inspecciones Planeadas) *100	90%	Semestral	Dirección Administrativo	Eficacia	Porcentaje	Formato Visita Puestos de Trabajo Anexo 16	22/03/2016
		Frecuencia Accidentalidad	Llevar estadística del número de trabajadores lesionados	(N° total de accidentes *220.000 / N° total de horas hombres	0	Trimestral	Dirección Administrativo	Eficacia	Número	Formato Reporte de Accidente de Trabajo	22/03/2016

			incapacitados por cualquier tipo de causa de accidentalidad	trabajadas)							
SERVICIO AL CLIENTE	Garantizar que los clientes adquieran el producto y el servicio en el lugar y momento adecuado, identificar clientes potenciales y fidelizar a los clientes actuales	Respuesta PQR	Atender oportunamente las necesidades e inquietudes de los clientes	(N° de PQR/N° total de tratamientos de PQR) *100	100%	Trimestral	Gerente	Eficacia	Porcentaje	Consolidación PQR	22/03/2016
		Clientes Nuevos	Medir la captación de clientes anualmente	((Número de Clientes al final del Año/ Número clientes al inicio del Año)-1) *100	10%	Anual	Gerente	Eficacia	Porcentaje	Número de Clientes Nuevos	22/03/2016
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	Establecer las acciones, formular e implementar estrategias	Ver Cuadro Objetivos Estratégicos	Realizar la planificación de la calidad y estratégica de la empresa	Ver Cuadro Objetivos Estratégicos	Ver Plan de acción objetivos estratégicos	Ver Plan de acción objetivos estratégicos	Gerente	Ver Cuadro Objetivos Estratégicos	Ver Plan de acción objetivos estratégicos	Ver Plan de acción objetivos estratégicos	22/03/2016

	con sus respectivos planes tácticos y asignar los recursos necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos		Proquimag S.A.S.								
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Verificar la adecuación y conveniencia y eficacia continua del SGC.	Auditorías	Realizar seguimiento y cumplimiento a las auditorías programadas para el SGC	(Auditorías Ejecutadas/ Auditorías Planeadas) *100	100%	Semestral	Encargado del SGC	Eficacia	Porcentaje	Formato Acta de Auditoría Anexo 25, Programa de Auditorías Anexo 23	22/03/2016
		No Conformidades	Medir el grado de eficacia del SGC en dar tratamiento a las no conformidades reportadas	(N° de No conformidades Reportadas/ N° total No conformidades tratadas eficazmente) *100	80%	Semestral	Encargado del SGC	eficacia	Porcentaje	Formato Reporte Producto o Servicio no Conforme Anexo 27	22/03/2016

PROCESO	OBJETIVO TÁCTICO DEL PROCESO	NOMBRE INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	BASE DE CALCULO	MET A	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TIPOLOGIA	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FECHA DE CREACIÓN
MEJORA CONTINUA	Asegurar la mejora continua de todos los procesos del SGC.	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Medir el grado de eficacia del SGC para implementar correctamente las acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas	(N° de acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas/ N° de acciones correctivas, preventivas y de mejora determinadas) *100	80%	Semestral	Encargado del SGC	eficacia	Porcentaje	Formato Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora Anexo 19	22/03/2016

Anexo 19. Toma Acciones Correctivas, Preventivos y de Mejora

	FORMATO TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CÓDIGO: MC-R-01. VERSIÓN: 01 FECHA: 17/03/2016 Página x de 2
---	--	---

No:

FECHA:

PROCESO:	
PERSONA QUIEN LO DETE	TA:
Tipo de Conformidad	

No Conformidad Real No conformidad Potencial

Fuente (Origen de la No conformidad)	
---	--

Quejas o Reclamos	<input type="checkbox"/>	Encuesta de Satisfacción	<input type="checkbox"/>
Desempeño de Procesos	<input type="checkbox"/>	Producto No Conforme	<input type="checkbox"/>
Seguimiento Objetivos y Metas	<input type="checkbox"/>	Evaluación de desempeño	<input type="checkbox"/>

Revisión por la gerencia

Auditoría Interna o Externa

Otros

¿Cuáles?

Tipo de Acción a tomar

Acción Correctiva

Acción Correctiva

Acción de Mejora

Descripción causas o raíz que generan la No Conformidad

Análisis de las Causas

ESPINA DE PEZ / DIAGRAMA CAUSA - EFECTO

Plan de Acción

Actividad	Responsable	Fecha	Eficacia de la acción (Si o No)


Cierre de la Acción

¿Cierre de la Acción?	SI NO	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Fecha de Cierre: Nombre y Firma Encargado SIG:
-----------------------	----------------------	--	---


Personas que Intervinieron en el Análisis

Nombre	Cargo	Proceso

Anexo 20. Listado de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

		LISTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA												CÓDIGO: MC-R-02. VERSIÓN: 01 FECHA: 17/03/2016					
No	Fecha	Proceso	Persona quien detecta	Tipo de Conformidad		Se aplica			Fuente					Estado		% ejecución	fecha de cierre	Eficacia	Observaciones
				Real	Potencial	AC	AP	AM	Desarrollo del proceso	Quejas o Reclamos	Revisión	Auditoría	Producto/ servicio No Conforme	Seguimiento	Análisis Desempeño				

Anexo 21. Procedimiento Revisión por la dirección

	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: GC-PR-03.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/03/2016
		Página x de 4

1. Objetivo

Asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión de Calidad de PROQUIMAG S.A.S.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistemas de Gestión de la Calidad, de acuerdo con el alcance establecido en el Manual de Gestión de Calidad

3. Responsable e Involucrados

Gerente General: Es responsable de la aplicación eficaz de este procedimiento.

Encargado del SGC: Es responsable de coordinar la preparación de los informes que son materia de revisión.

4. Términos y Definiciones

Eficacia: Medida de la capacidad del Sistema de Gestión de Calidad en lograr sus objetivos y resultados, según lo planificado.

SGC: Son las siglas para hacer referencia al “Sistema de Gestión de Calidad.

5. Descripción del Procedimiento

TEMA PARA REVISION	QUE TENER EN CUENTA	COMO SE REvisa	RESPONSABLE DE PREPARAR LA INFORMACION
Mantenimiento de la política de Calidad.	Se debe revisar una vez al año	Verificando si la política se mantiene acorde a los demás propósitos: misión y visión del negocio, y a las necesidades del cliente.	La Gerencia y/o su representante.
Cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.	Los resultados del seguimiento mensual o trimestral al desempeño de los procesos. Cubrir todos los objetivos y analizar el comportamiento y el cumplimiento de los mismos.	A través de los indicadores establecidos. Tomando decisiones acordes con el nivel de cumplimiento.	La Gerencia y/o su representante.
Resultados de auditorías internas.	Es necesario que se haya efectuado un ciclo completo de auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad, esto quiere decir una auditoría que haya cubierto a cada uno de los procesos del sistema y preferiblemente se haya efectuado el seguimiento a los resultados de la auditoria (cierre de no conformidades y verificación de la toma eficaz de acciones correctivas)	Mediante la preparación y presentación de un informe resumen que incluya: estadísticas de hallazgos, comparativos entre procesos y las conclusiones de la auditoria, así como un resumen del seguimiento efectuado a los resultados de la auditoria.	Auditor, Encargado del SGC.
Satisfacción del cliente	Es necesario que se haya recolectado información sobre la satisfacción del cliente y así mismo se haya tabulado analizado y tomado acciones al respecto.	Presentando un informe que resuma, la tabulación de la encuesta, conclusiones, análisis y acciones tomadas, incluyendo el avance de estas acciones.	La Gerencia y/o su representante.
Quejas y reclamos	Llevar a revisión un consolidado de los reclamos, peticiones y hasta sugerencias del cliente y en general los análisis respecto al comportamiento de este tema durante todo el periodo de gestión.	El consolidado debe incluir estadísticas relacionadas con reclamos por tipo o naturaleza, frecuencia, gravedad y mecanismos empleados para su tratamiento y verificación de la satisfacción del cliente con el tratamiento	Encargado del SGC.

Resultados del seguimiento y	Deben presentarse el resultado consolidado de los	Presentando informes que incluyan: resultados de	Cada dueño de proceso, presenta
medición de los procesos	indicadores de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, sus análisis, tendencias y decisiones tomadas.	indicadores por periodo hasta el último, análisis sobre interpretación del resultado, causas y tendencias, y las acciones tomadas, ya sean correcciones o acciones correctivas.	sus indicadores
Servicios No Conformes	Se puede revisar en las reuniones del Comité directivo; en la revisión, se analiza la tendencia de todo el periodo de gestión.	Se miran los casos puntuales, ocurridos, verificando tratamiento y la necesidad de tomar acciones correctivas según la gravedad. Para la revisión por la dirección se prepara un informe consolidado para detectar recurrencias para tomar acciones correctivas y tendencias que permitan tomar acciones preventivas.	Encargado del SGC. Gerente.
Estado de las acciones correctivas y preventivas	Debe incluir el análisis de todas las acciones presentadas en un periodo, y que se toman por diferentes fuentes: por indicadores, por quejas y/o reclamos, por servicios no conformes y por auditoria, principalmente; debe analizarse frecuencia, acciones abiertas, cerradas.	Se prepara y se presenta para la revisión un informe resumen que consolide las estadísticas de acciones correctivas y preventivas, mostrándolas por fuente o tipo, frecuencia, abiertas, cerradas, y otros aspectos relevantes.	Encargado del SGC.
Proyectos y cambios que puedan afectar al SGC.	Considerar como cambios, aquellos de mayor impacto en los resultados: cambios en estructura organizacional, cambios en la tecnología, cambios en la configuración del SGC.	Preparar un informe con estas novedades, considerando las medidas y contingencias tomadas en cada caso para mantener el SGC; si no se han tomado medidas, estas se plantean y se revisan las ya tomadas.	Encargado del SGC.

6. Políticas

Conclusiones sobre el estado del SGC: conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y se establezcan acciones de mejora enmarcadas en un plan de actividades.

a. Entrada de la Revisión:

Los elementos de entrada para las revisiones por la dirección deben incluir:

- Resultados de auditorias
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección de la calidad ✓

Recomendaciones para la mejora

b. Salida de la revisión.

Las salidas de las revisiones por la dirección deben ser un compromiso de la organización con la mejora continua y deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente
- Las necesidades de recursos

- Política y Objetivos de Calidad

7. Registros

- Acta de Revisión por la Dirección Anexo 26

Anexo 22. Lista Verificación de Auditorias


	LISTA VERIFICACION DE AUDITORIAS	CÓDIGO: GC-R-01.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 22/03/2016
		Página x de 1

PHVA	Pregunta	Numeral ISO 9001:2008	Conforme	No conformidad	Proceso	PREGUNTAS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	COMENTARIOS/ OBSERVACIONES/ CONCLUSIONES / HALLAZGOS
		SGC						
P	1							
	2							
	3							
	4							
H	5							
	6							
	7							
	8							
V	9							
	10							
	11							
	12							
A	13							
	14							
	15							
	16							

OBSERVACIONES:	
-----------------------	--

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			


Anexo 23. Programa Auditorías Internas

	PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO: GC-R-02.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 22/03/2016
		Página x de 1

Objetivo: mejorar continuamente las acciones del SGC, Gestionar los procesos misionales, Seguimiento de indicadores de Gestión.			Alcance: Procesos administrativos.			
Recursos: Humanos, Físicos.			Equipo Auditor: Encargado del SGC, Responsables de Cada Proceso			
Proceso	Objetivo de la auditoría	Criterios a Auditar/ Documentos de Referencia	Auditado	Auditor	Fecha de la Auditoría	Lugar de la Auditoría
Todos los Procesos	Verificar la conformidad del SGC implementado con los requisitos de la norma ISO 9001:2008	Norma NTC-ISO 9001:2008, Manual de calidad, documentación de la empresa, requisitos aplicables, reporte no conformidades	Dir. Comercial, Dir. Administrativo, Gerente General,	Encargado del SGC		
Mejora Continua	Evidenciar la eficaz implementación del SGC a través del mejoramiento continuo	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Encargado del SGC	Director Administrativo o Director Comercial		
Comercialización	Verificar el cumplimiento de los requisitos del cliente	Encuesta de Satisfacción, PQR, indicadores del proceso.	Director Comercial	Director Administrativo o Encargado del SGC.		

Prestación del Servicio	Verificar el cumplimiento de los requisitos del cliente	Indicadores del Proceso, Encuesta de Satisfacción, PQR.	Director Comercial	Director Administrativo o Encargado del SGC.		
Planificación del SGC.	Verificar el cumplimiento planes de acción de objetivos estratégicos.	Planificación Objetivos Estratégicos	Director Administrativo	Director Comercial, Encargado del SGC.		
	Verificar el cumplimiento de los indicadores de procesos	Cuadro Indicadores de procesos	Responsable cada proceso	Encargado del SGC, Dir. Administrativo		

Anexo 24. Informe General Auditorías Internas

	INFORME GENERAL DE AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO: GC-R-03.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 22/03/2016
		Página x de 1

Auditoria N°		Fecha Entrega:	
Proceso:			
Líder Proceso:			

Objetivo:
Alcance:
Criterios:

Auditor	
Auditor Líder	
Fortalezas	

No Conformidades

No.	Ítem Norma	Descripción de No Conformidades

Oportunidades de Mejora

No.	Ítem Norma	Descripción de No Conformidades

Conclusiones generales del proceso auditado frente al SGC.

Firma Auditor Líder:

Firma del Auditado:

Anexo 25. Formato Acta Auditorias

	FORMATO ACTA DE AUDITORÍAS	CÓDIGO: GC-R-04.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 17/03/2016
		Página 1 de 1

Acta No: _____

Fecha: _____

Proceso o área a auditar:
Objetivo de la auditoria:
Alcance de la Auditoria:

Audidores

NOMBRE AUDITOR:

Auditado						
AUDITADO		INICIO DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORIA		CIERRA DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORIA		AUDITOR
Actividad o criterio	Cargo del responsable del proceso	Fecha	Hora	Fecha	Hora	

NOMBRE Y FIRMA

AUDITOR JEFE

NOMBRE Y FIRMA

FIRMA DEL AUDITOR (ES)

Anexo 26. Acta de Revisión por la Dirección

	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: GC-R-05.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/03/2016
		Página x de 2

Acta No. _____ Hora _____ Fecha _____

Asistentes

Nombre	Cargo

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES DE LOS TEMAS TRATADOS

1. Revisión de la política Integral

2. Revisión de los Objetivos

3. Revisión de las Auditorías

--

4. Retroalimentación de los Clientes

4.1. Satisfacción de los clientes

--

4.2. Atención de Quejas, reclamos y sugerencias

--

5. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio

5.1. Desempeño de los procesos

--

5.2. Conformidad del Servicio

--

6. Estado de las Acciones Correctivas/Preventivas

--

7. Resultados del seguimiento a las Revisiones por la Dirección Anteriores

--

8. Cambios que podrían afectar el SIG

--

9. Recomendaciones para la Mejora

--

CONCLUSIONES ACERCA DEL SGC.

10. Conveniencia

11. Adecuación

12. Eficacia

CIERRE

Firma Gerente

Firma Encargado del SGC.

Anexo 27. Reporte Producto o Servicio No Conforme

	FORMATO REPORTE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: GC-R-06.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 17/03/2016
		Página 1 de 1

Reporte No: _____

Fecha: _____

Proceso:				
Fecha de	DD	MM	AÑO	Cargo:
Detención:				

Fuente de Hallazgo

Otro ()

Cliente Interno () Cliente Externo ()

¿Cuál?

Descripción del Producto o Servicio No Conforme
Causa de la No Conformidad

Firma de quien reporta:


Tratamiento del Producto o Servicio No Conforme			
Descripción del Tratamiento	Responsable	Fecha	
		Inicio	Cierre

Responsable del

Seguimiento:

Seguimiento al Producto o Servicio No Conforme			
Requiere	<input type="checkbox"/>	Acciones No	<input type="checkbox"/>
Tomadas Acción:			
Verificado Por		Observaciones	
<hr/> Nombre: Cargo:			

Anexo 28. Solicitud creación, modificación, anulación de documentos y registros.

	SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN, ANULACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	CÓDIGO: GC-R-07
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 19/03/2016
		Página 1 de 1

TIPO DE NOVEDAD			
Creación		Modificación	
		Anulación	

PROCESO	Fecha de Novedad		
NOMBRE Y CÓDIGO DEL DOCUMENTO O REGISTRO	Código:		
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> </table> Nombre		
JUSTIFICACIÓN			
Solicitado por:	Aprobado por:		
Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:		

10. El personal prestador del servicio de Proquimag cumple los horarios establecidos por su empresa										
11. La sensibilización del personal de Proquimag en términos de Seguridad, Salud en el Trabajo.										
13. Otros requerimientos ¿Cuál(es)?										

Anexo 30. Acta de Planificación

	ACTA DE PLANIFICACIÓN	CÓDIGO: PC-R-01.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 03/04/2016
		Página x de 1

El día ___ de ___ de ___ se reunieron en las oficinas de PROQUIMAG S.A.S. los siguientes funcionarios:

Nombre	Cargo	Firma
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Gerente General	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Encargado del SGC	

Para iniciar el proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y dando cumplimiento al Núm. 5.5.2 la alta dirección de Proquimag S.A.S. decide mediante el presente documento designar a _____ como representante ante el S.G.C. estableciendo las siguientes responsabilidades y autoridades:

- Asegurarse que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios y suficientes para el Sistema de Gestión de Calidad.

- Asegurarse que se promueva la toma de conciencia en todos los niveles de la Organización, sobre las necesidades y expectativas del cliente.
- Informar a la Gerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y sobre las necesidades de mejora del mismo.
- Mantener controlada la documentación del S.G.C. incluida las disposiciones para su uso y entrega a terceros.
- Ser el contacto y representante de la Organización con todas las partes externas a la misma que traten asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, para que sea luego difundido apropiadamente dentro de la Organización.

Anexo 31. Programa de Capacitación

	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO: RH-R-04.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 03/04/2016
		Página x de 1

ITEM	NOMBRE DE LA CAPACITACION	OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	No. DE PERSONAS A CAPACITAR	INTENSIDAD HORARIA (HORAS)	CONTENIDO BÁSICOS
1	Direccionamiento estratégico	Dar a conocer y comunicar la misión, visión, política y objetivos de calidad	Todo personal	el GERENTE GENERAL	44	1	Misión y visión, política de calidad, objetivos de calidad
2	Gerencia de procesos	Dar a conocer y socializar la caracterización de los procesos	Todo personal	el GERENTE GENERAL	44	1	Enfoque por procesos, Mapa de procesos, descripción de procesos,
3	Prevención de accidentes y enfermedades laborales	Capacitar a los trabajadores en la identificación de los riesgos asociados a cada labor y las herramientas para el control y	Todo personal	el GERENTE GENERAL	44	2	riesgos instalaciones locativas, riesgos asociados a la actividad laboral, uso y mantenimiento EPP, normas de

		prevención de accidentes y enfermedades laborales					seguridad de la empresa mecanismos de control y prevención, enfermedades laborales
4	Interpretación de la Norma NTC ISO 9001: 2008	Dar a conocer, interpretar y analizar los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008 para su efectiva implementación	Gerencia General, D. Administrativa, D. Comercial	ENCARGADO DEL SGC	3	1	Todos los items de la norma NTC ISO 9001: 2008

ITEM	NOMBRE DE LA CAPACITACION	OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	No. DE PERSONAS A CAPACITAR	INTENSIDAD HORARIA (HORAS)	CONTENIDO BÁSICOS
5	Socialización del SGC Proquimag S.A.S.	Realizar jornadas de sensibilización y socialización del SGC donde se comunique a todo el personal lo relacionado con el sistema	Todo personal	ENCARGADO DEL SGC	44	3	Proceso de planificación del Sistema de Gestión de Calidad, documentación requerida por el SGC, procesos del SGC, política y objetivos de calidad indicadores de los procesos, competencias y

							capacitaciones, manual de calidad
6	Uso y mantenimiento de EPP	Capacitar al personal en el manejo adecuado de los EPP para prevenir riesgos de seguridad y salud en el trabajo	Aux. Servicios generales	GERENTE GENERAL	38	1	Uso de los EPP para cada labor específica a realizar, definiciones básicas de los EPP, mantenimiento de los EPP, importancia de la utilización de los EPP
7	Procedimientos e instructivos de trabajo	Entrenar al personal para estandarizar los procesos y servicios prestados	Todo personal	el GERENTE GENERAL	44	3	Procedimiento de: prestación de servicio, comercialización de productos, compras, recursos humanos, servicio al cliente, control del producto no conforme, auditoria interna, acciones correctivas, preventivas y de mejora, revisión por la dirección,

							control de documentos y de registros Instructivo de trabajo de: limpieza de pisos y baños, servicio de cafetería
8	Instructivo de trabajo limpieza de pisos y baños	Entrenar al personal para la eficiente prestación del servicio de aseo	Aux. Servicios generales	GERENTE GENERAL	38	2	Productos (insumos) de limpieza, utensilios de limpieza, técnicas de limpieza, limpieza de pisos y otras superficies, procesos de limpieza
ITEM	NOMBRE DE LA CAPACITACION	OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	No. DE PERSONAS A CAPACITAR	INTENSIDAD HORARIA (HORAS)	CONTENIDO BÁSICOS
9	Formación de auditores	Formar al personal administrativo de PROQUIMAG S.A.S. para que desarrollen la capacidad de realizar auditorías internas al SGC con el objetivo de reducir costos	Personal Administrativo	Persona especializada en auditorias (Auditor)	7	2	Amenazas internas y externas de la empresa, procedimientos operativos ante emergencia, plan de evacuación, puntos de

							encuentro, primeros auxilios
10	Manejo de Wi-max	Entrenar al personal en el manejo del sistema operativo Wi-max	Auxiliar Administrativo, Director Comercial	Proveedor/ asesor programa Wimax	2	4	Manual de instalación de software, manejo del software, manejo módulo inventario, facturación, nómina, cuentas por cobrar, contabilidad.
11	Manejo y control de documentos y registros	Socializar el manejo de documentos y registros de acuerdo a los lineamientos del SGC de Proquimag S.A.S.	Líderes de proceso	ENCARGADO DEL SGC	3	1	Socialización detallada del procedimiento de control de documentos y registros, definiciones básicas, nomenclatura de los documentos y registros
12	Manipulación de productos químicos	Capacitar al personal en el manejo y manipulación adecuada de productos químicos y tóxicos para la	Aux. Servicios generales	GERENTE GENERAL	38	1	Descripción y análisis de las fichas técnicas de los productos químicos, clasificación y definición de los

		prevención de riesgos y accidentes de trabajo					productos químicos y tóxicos, seguridad y recomendaciones en la manipulación de los productos químicos y tóxicos
13	Ambiente de trabajo y trabajo en equipo	Fomentar la gestión de un excelente ambiente de trabajo dentro de la organización	Todo el personal	el GERENTE GENERAL	44	3	Factores físicos, ambientales y de otro tipo, ambiente laboral, trabajo en equipo, comunicación efectiva, condiciones de trabajo

Anexo 32. Acta de Capacitación

	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	CÓDIGO: RH-R-02.
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 03/04/2016
		Página x de 1

Capacitación dirigida por:		Fecha de Capacitación:		Hora:		
		Lugar:		Duración:		
Objetivo de la capacitación:						
Temas Tratados:						
Conclusiones y Observaciones						
No.	Nombres	Apellidos	Cédula	Cargo	Teléfono	Email

Firma Conferencista

Anexo 33. Productos Proquimag S.A.S.

Código	Nombre	Grupo
0101001	REMOVEDOR DE CERAS 19L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101002	REMOVEDOR DE CERAS 3L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101020	SELLADOR POLIMERICO ANTIDESLIZANTE 19L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101021	SELLADOR POLIMERICO ANTIDESLIZANTE 3L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101040	CERA POLIMERICA AUTOBRILLANTE 19L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos

0101041	CERA POLIMERICA AUTOBRILLANTE 3L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101050	LIMPIADOR DE PISOS PORCELANATO 19L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101051	LIMPIADOR DE PISOS PORCELANATO 3L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101052	LIMPIADOR DE PISOS PORCELANATO 1L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101060	LIMPIABRILLADOR PARA PISOS 19L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101061	LIMPIABRILLADOR PARA PISOS 3L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101080	CERA ESCARLATA 19L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101081	CERA ESCARLATA 3L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101090	CERA SOLVENTE AMARILLA 19L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101091	CERA SOLVENTE AMARILLA 3L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos

0101100	CERA SOLVENTE CRISTAL 19L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101101	CERA SOLVENTE CRISTAL 3L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101110	CERA SOLVENTE ROJA 19L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101111	CERA SOLVENTE ROJA 3L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101130	CERA EMULSIONADA ROJA 19L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101131	CERA EMULSIONADA ROJA 3L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101140	CERA EMULSIONADA CANELA 19L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101141	CERA EMULSIONADA CANELA 3L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101150	CERA EMULSIONADA MANZANA 19L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0101151	CERA EMULSIONADA MANZANA 3L	Cuidado y Mantenimiento de Pisos
0102003	LIMPIADOR AMONIACAL 19L	Limpiadores / Removedores

0102004	LIMPIADOR AMONIACAL 3L	Limpiadores / Removedores
0102005	LIMPIADOR DESINFECTANTE GERMICIDA 19L	Limpiadores / Removedores
0102006	LIMPIADOR DESINFECTANTE GERMICIDA 3L	Limpiadores / Removedores
0102017	LIMPIADOR MULTIKLEANER 19L	Limpiadores / Removedores
0102018	LIMPIADOR MULTIKLEANER 3L	Limpiadores / Removedores
0102019	MULTILUSTRADOR PARA MUEBLES 1/2L	Limpiadores / Removedores
0102022	VAR SOL DESODORIZADO 3L	Limpiadores / Removedores
0102023	VAR SOL DESODORIZADO 1L	Limpiadores / Removedores
0102025	VAR SOL REFINADO 3L	Limpiadores / Removedores
0102027	VAR SOL CLASICO 1/2L	Limpiadores / Removedores
0102030	LIMPIADOR KRESSOT BABY 19L	Limpiadores / Removedores
0102031	LIMPIADOR KRESSOT BABY 3L	Limpiadores / Removedores

Código	Nombre	Grupo
0102032	LIMPIADOR KRESSOT BABY 1L	Limpiadores / Removedores
0102040	LIMPIADOR KRESSOT CANELA 19L	Limpiadores / Removedores

0102041	LIMPIADOR KRESSOT CANELA 3L	Limpiadores / Removedores
0102042	LIMPIADOR KRESSOT CANELA 1L	Limpiadores / Removedores
0102050	LIMPIADOR KRESSOT HERBAL 19L	Limpiadores / Removedores
0102051	LIMPIADOR KRESSOT HERBAL 3L	Limpiadores / Removedores
0102052	LIMPIADOR KRESSOT HERBAL 1L	Limpiadores / Removedores
0102060	LIMPIADOR KRESSOT FRESCO 19L	Limpiadores / Removedores
0102061	LIMPIADOR KRESSOT FRESCO 3L	Limpiadores / Removedores
0102062	LIMPIADOR KRESSOT FRESCO 1L	Limpiadores / Removedores
0102070	LIMPIADOR KRESSOT LAVANDA 19L	Limpiadores / Removedores
0102071	LIMPIADOR KRESSOT LAVANDA 3L	Limpiadores / Removedores
0102072	LIMPIADOR KRESSOT LAVANDA 1L	Limpiadores / Removedores
0102075	LIMPIADOR KRESSOT LIMON 19L	Limpiadores / Removedores
0102076	LIMPIADOR KRESSOT LIMON 3L	Limpiadores / Removedores
0102077	LIMPIADOR KRESSOT LIMON 1L	Limpiadores / Removedores
0102080	LIMPIADOR KRESSOT MANZANA 19L	Limpiadores / Removedores
0102081	LIMPIADOR KRESSOT MANZANA 3L	Limpiadores / Removedores
0102082	LIMPIADOR KRESSOT MANZANA 1L	Limpiadores / Removedores
0102085	LIMPIADOR KRESSOT MANANTIAL 19L	Limpiadores / Removedores
0102086	LIMPIADOR KRESSOT MANANTIAL 3L	Limpiadores / Removedores
0102087	LIMPIADOR KRESSOT MANANTIAL 1L	Limpiadores / Removedores

010208901	LIMPIADOR KRESSOT PINO 19L	Limpiadores / Removedores
010208902	LIMPIADOR KRESSOT PINO 3L	Limpiadores / Removedores
010208903	LIMPIADOR KRESSOT PINO 1L	Limpiadores / Removedores
0102090	LIMPIADOR KRESSOT ECO. BABY 19L	Limpiadores / Removedores
0102092	LIMPIADOR KRESSOT ECO. CANELA 19L	Limpiadores / Removedores
0102094	LIMPIADOR KRESSOT ECO. HERBAL 19L	Limpiadores / Removedores
0102096	LIMPIADOR KRESSOT ECO. FRESCO 19L	Limpiadores / Removedores
0102098	LIMPIADOR KRESSOT ECO. LAVANDA 19L	Limpiadores / Removedores
0102100	LIMPIADOR KRESSOT ECO. LIMON 19L	Limpiadores / Removedores
0102102	LIMPIADOR KRESSOT ECO. MANZANA 19L	Limpiadores / Removedores
0102111	CREOLINA CONCENTRADA 3L	Limpiadores / Removedores
0102113	CREOLINA CONCENTRADA 1/2L	Limpiadores / Removedores
0102140	LIMPIAVIDRIOS 19L	Limpiadores / Removedores
0102141	LIMPIAVIDRIOS 3L	Limpiadores / Removedores
0102142	LIMPIAVIDRIOS 1L	Limpiadores / Removedores
0102150	DESENGRASANTE INDUSTRIAL DH-41 19L	Limpiadores / Removedores
0102151	DESENGRASANTE INDUSTRIAL DH-41 3L	Limpiadores / Removedores

0102152	DESENGRASANTE INDUSTRIAL DH-41 1L	Limpiadores / Removedores
---------	-----------------------------------	---------------------------

Código	Nombre	Grupo
0102160	DESENGRASANTE PARA COCINA DH-42 19L	Limpiadores / Removedores
0102161	DESENGRASANTE PARA COCINA DH-42 3L	Limpiadores / Removedores
0102162	DESENGRASANTE PARA COCINA DH-42 1L	Limpiadores / Removedores
0102170	DESINCRUNSTANTE SL DE OXIDO/SARRO 19L	Limpiadores / Removedores
0102171	DESINCRUNSTANTE SL DE OXIDO/SARRO 3L	Limpiadores / Removedores
0102180	DETERGENTE AMONIACAL 19L	Limpiadores / Removedores
0102181	DETERGENTE AMONIACAL 3L	Limpiadores / Removedores
0102190	DESTAPACAÑERIA 19L	Limpiadores / Removedores
0102191	DESTAPACAÑERIA 3L	Limpiadores / Removedores
0102220	CUBRE RASGUÑOS 220ML	Limpiadores / Removedores
0102235	QUITA OXIDO 120CC	Limpiadores / Removedores
0102253	ACIDO MURIATICO 1/2L	Limpiadores / Removedores
0103001	CLOROX BOTELLA 2L	Desinfectantes, Control Plagas

0103010	LIMPIDO BOTELLA 1800ML	Desinfectantes, Control Plagas
0103011	LIMPIDO BOTELLA 1800ML (FLORAL)	Desinfectantes, Control Plagas
0103020	AEROSOL RAID ZANCUDOS Y MOSCAS 360CC	Desinfectantes, Control Plagas
0103030	AEROSOL RAID CUCARACHAS 360CC	Desinfectantes, Control Plagas
0103040	ALCOHOL ANTISEPTICO 350ML	Desinfectantes, Control Plagas
0103050	PASTILLA DE CLORO ESTABILIZADO	Desinfectantes, Control Plagas
0104020	PAÑUELOS FACIALES KLEENEX CAJA CORTA	Aseo Personal
0104031	PAÑUELO DE BOLSILLO (FAMILIA) CAJAX120	Aseo Personal
0104040	JABON DESENGRASANTE 19L	Aseo Personal
0104041	JABON DESENGRASANTE 3L	Aseo Personal
0104050	JABON ANTIBACTERIAL YODADO 19L	Aseo Personal
0104051	JABON ANTIBACTERIAL YODADO 3L	Aseo Personal
0104060	JABON ANTIBACTERIAL SIN FRAGANCIA 19L	Aseo Personal
0104061	JABON ANTIBACTERIAL SIN FRAGANCIA 3L	Aseo Personal
0104062	JABON ANTIBACTERIAL SIN FRAGANCIA 1L	Aseo Personal

0104070	JABON ANTIBACTERIAL CON FRAGANCIA 19L	Aseo Personal
0104071	JABON ANTIBACTERIAL CON FRAGANCIA 3L	Aseo Personal
0104072	JABON ANTIBACTERIAL CON FRAGANCIA 1L	Aseo Personal
0104073	JABON ANTIBACTERIAL CON FRAGANCIA 1/2L	Aseo Personal
0104076	JABON ANTIBACTERIAL ECO 19L	Aseo Personal
0104080	SHAMPOO PARA CUERPO SOAP PINK 19L	Aseo Personal
0104081	SHAMPOO PARA CUERPO SOAP PINK 3L	Aseo Personal
0104090	CAJA JABON ESPUMA HIDRATANTE DERMO 800ML	Aseo Personal
0104093	CAJA JABON ESPUMA ANTI-BAC 800ML	Aseo Personal
0104096	CAJA JABON ESPUMA FAMILIA 850ML	Aseo Personal
0104097	CAJA JABON LIQUIDO USO GENERAL 500ML	Aseo Personal
0104100	LIMPIADOR DE MANOS BACTISAN 400CC	Aseo Personal

Código	Nombre	Grupo
0104110	JABON ANTIBACTERIAL DORADO FRESH 150G	Aseo Personal
0104120	JABON NEKO BLANCO 100G	Aseo Personal
0104130	GEL ANTISEPTICO PARA MANOS 1L	Aseo Personal
0104133	GEL ANTISEPTICO PARA MANOS 250ML	Aseo Personal
0105001	SHAMPOO DE ALFOMBRA ULTR@ PLUS 19L	Aseo Alfombras y Tapizado
0105002	SHAMPOO DE ALFOMBRA ULTR@ PLUS 3L	Aseo Alfombras y Tapizado
0106001	SHAMPOO PARA VEHICULOS 1L	Aseo Vehículos
0106020	SILICONA PARA VEHICULOS 250ML	Aseo Vehículos
0106050	AMBIENTADOR AUTO CAPSULA	Ambientadores
0106060	AMBIENTADOR AUTO CLIP	Ambientadores
0107001	AMBIENTADOR CONCENTRADO (FRUTAL) 19L	Ambientadores
0107002	AMBIENTADOR CONCENTRADO (FRUTAL) 3L	Ambientadores
0107010	AMBIENTADOR CONCENTRADO (FRESH) 19L	Ambientadores

0107011	AMBIENTADOR CONCENTRADO (FRESH) 3L	Ambientadores
0107020	AMBIENTADOR CONCENTRADO (SPRING) 19L	Ambientadores
0107021	AMBIENTADOR CONCENTRADO (SPRING) 3L	Ambientadores
0107030	AMBIENTADOR CONCENTRADO (CRISTAL) 19L	Ambientadores
0107031	AMBIENTADOR CONCENTRADO (CRISTAL) 3L	Ambientadores
0107060	AMBIENTADOR AEROSOL FULL FRESH	Ambientadores
0107070	AMBIENTADOR AEROSOL BON AIR	Ambientadores
0107080	AMBIENTADOR EN GEL BON AIR (REPUESTO)	Ambientadores
0107090	VELA AROMATIZANTE	Ambientadores
0107100	VARITAS DIFUSORAS DE AROMA	Ambientadores
0107110	ACEITE PERFUMADO ELECTRA OIL (REPUESTO)	Ambientadores
0107113	ACEITE PERFUMADO ELECTRA OIL (KIT)	Ambientadores
0107130	PASTA AMBIENTAL	Ambientadores

0107140	AROMATIZANTE AMBIENTAL KIMCARE CITRUS	Ambientadores
0107402	ALMIDON PARA PLANCHAR AEROSOL 500G	Ambientadores
0107430	ALMIDON PARA PLANCHAR SPRY 1L	Ambientadores
0107431	ALMIDON PARA PLANCHAR SPRY 1/2L	Ambientadores
0108001	DETERGENTE TEXTIL 19L	Detergentes
0108002	DETERGENTE TEXTIL 3L	Detergentes
0108003	DETERGENTE TEXTIL 1L	Detergentes
0108010	BLANQUEADOR OXIGENADO 19L	Detergentes
0108011	BLANQUEADOR OXIGENADO 3L	Detergentes
0108020	BLANQUEADOR DESINFECTANTE 19L	Detergentes
0108021	BLANQUEADOR DESINFECTANTE 3L	Detergentes
0108030	DESENGRASANTE EMULSIFICANTE TEXTIL 19L	Detergentes
0108031	DESENGRASANTE EMULSIFICANTE TEXTIL 3L	Detergentes
0108040	SUAVIZANTE TEXTIL 19L	Detergentes

Código	Nombre	Grupo
--------	--------	-------

0108041	SUAVIZANTE TEXTIL 3L	Detergentes
0108042	SUAVIZANTE TEXTIL 1L	Detergentes
0108050	SUAVIZANTE TEXTIL FLORAL 19L	Detergentes
0108051	SUAVIZANTE TEXTIL FLORAL 3L	Detergentes
0108060	BLANQUEADOR (DECLORITO) 19L	Detergentes
0108068	DETERGENTE INDUSTRIAL AS 20KG	Detergentes
0108071	DETERGENTE AS LIMON 1000G	Detergentes
0108072	DETERGENTE AS LIMON 500G	Detergentes
0108073	DETERGENTE AS LIMON 250G	Detergentes
0108081	DETERGENTE AS FLORAL 1000G	Detergentes
0108082	DETERGENTE AS FLORAL 500G	Detergentes
0108083	DETERGENTE AS FLORAL 250G	Detergentes
0108091	DETERGENTE AS SIN FRAGANCIA 1000G	Detergentes
0108092	DETERGENTE AS SIN FRAGANCIA 500G	Detergentes
0108100	DETERGENTE EN POLVO TOP BASICO 1000G	Detergentes
0108101	DETERGENTE EN POLVO TOP BASICO 500G	Detergentes
0108110	DETERGENTE EN POLVO TOP ULTRA 1000G	Detergentes

0108111	DETERGENTE EN POLVO TOP ULTRA 500G	Detergentes
0108116	DETERGENTE EN POLVO RINDEX 500G	Detergentes
0108120	JABON EN BARRA AS 250G	Detergentes
0108125	JABON EN BARRA TOP TERRA 250G	Detergentes
0108130	JABON EN BARRA SUPER NACAR 250G	Detergentes
0108140	JABON EN BARRA DERSA AZUL PURO 250G	Detergentes
0108150	JABON EN BARRA DERSA COCO 250G	Detergentes
0108160	JABON EN BARRA COCO VARELA 150G	Detergentes
0108173	LAVALOZA AXION LIMON 250G	Detergentes
0108174	LAVALOZA AXION LIMON 500G	Detergentes
0108175	LAVALOZA AXION LIMON 1000G	Detergentes
0108182	LAVALOZA DERSA LIMON 450G	Detergentes
0108190	LAVA-VAJILLAS 19L	Detergentes
0108191	LAVA-VAJILLAS 3L	Detergentes
0108192	LAVA-VAJILLAS 1L	Detergentes
0108220	LIMPIADOR EN POLVO AJAX 500G	Detergentes
0108230	LIMPIADOR EN POLVO 1A 500G	Detergentes
0109001	BALDE CON ESCURRIDOR 35L	Equipos y Accesorios de Aseo

0109002	BALDE CON ESCURRIDOR 24L	Equipos y Accesorios de Aseo
0109010	CARRO DE LAVANDERIA EN X	Equipos y Accesorios de Aseo
0109020	CARRO DE SERVICIO 3 NIVELES PEQUEÑO	Equipos y Accesorios de Aseo
0109021	CARRO DE SERVICIO 3 NIVELES GRANDE	Equipos y Accesorios de Aseo
0109030	CARRO DE LIMPIEZA	Equipos y Accesorios de Aseo

Código	Nombre	Grupo
0109036	BOLSA REPUESTO CARRO DE LIMPIEZA	Equipos y Accesorios de Aseo
0109040	CARRO CAMARERA	Equipos y Accesorios de Aseo
0109050	SEÑAL DE PREVENCIÓN "PISO MOJADO"	Equipos y Accesorios de Aseo
0109051	SEÑAL DE PREVENCIÓN "CUIDADO"	Equipos y Accesorios de Aseo
0109052	SEÑAL DE PREVENCIÓN "CERRADO"	Equipos y Accesorios de Aseo
0109070	PAPELERA CALADA	Equipos y Accesorios de Aseo
0109080	PAPELERA PEDAL RDA 12L (ORDINARIOS)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109081	PAPELERA PEDAL RDA 12L (RECICLAJE)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109082	PAPELERA PEDAL RDA 12L (R. BIOLOGICO)	Equipos y Accesorios de Aseo

0109110	PAPELERA PEDAL CUAD 20L (ORDINARIOS)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109111	PAPELERA PEDAL CUAD 20L (PAPEL, CARTON)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109112	PAPELERA PEDAL CUAD 20L (R. BIOLOGICO)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109130	PAPELERA TAPA VAIVEN 36L (ORDINARIOS)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109131	PAPELERA TAPA VAIVEN 36L (PAPEL, CARTON)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109132	PAPELERA TAPA VAIVEN 36L (R. BIOLOGICO)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109150	PAPELERA TAPA VAIVEN 53L (VIDRIO)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109151	PAPELERA TAPA VAIVEN 53L (ORDINARIOS)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109152	PAPELERA TAPA VAIVEN 53L (PAPEL, CARTON)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109153	PAPELERA TAPA VAIVEN 53L (PLASTICO)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109180	CONTENEDOR CON TAPA 120L (VIDRIO)	Equipos y Accesorios de Aseo

0109181	CONTENEDOR CON TAPA 120L (ORDINARIOS)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109182	CONTENEDOR CON TAPA 120L (PAPEL, CARTON)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109183	CONTENEDOR CON TAPA 120L (PLASTICO)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109190	PLATAFORMA MOVIL PARA CONTENEDOR 120L	Equipos y Accesorios de Aseo
0109195	BASURERO PEDAL 15L	Equipos y Accesorios de Aseo
0109203	BASURERO PEDAL 10L	Equipos y Accesorios de Aseo
0109210	BALDE PLμSTICO IRROMPIBLE 12L	Equipos y Accesorios de Aseo
0109230	BALDE PLμSTICO PLASTIZ 20L	Equipos y Accesorios de Aseo
0109250	TANQUE CONTENEDOR 20L	Equipos y Accesorios de Aseo
0109270	CHUPA PARA BAÑO MANGO PLμSTICO	Equipos y Accesorios de Aseo
0109290	RECOGEDOR PLASTICO CON BANDA	Equipos y Accesorios de Aseo
0109300	RECOGEDOR VERTICAL CON TAPA	Equipos y Accesorios de Aseo
0109301	RECOGEDOR VERTICAL SIN TAPA	Equipos y Accesorios de Aseo
0109310	DISP. JABON MESON (JOF)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109311	DISP. JABON PARED (AZU) MAXI	Equipos y Accesorios de Aseo
0109312	DISP. JABON PARED (AZU) MINI	Equipos y Accesorios de Aseo

0109316	DISP. JABON PARED (BOC) BLANCO	Equipos y Accesorios de Aseo
0109317	DISP. JABON PARED (BOC) CROMADO	Equipos y Accesorios de Aseo
0109318	DISP. JABON PARED (BOC) VALVULA RPTO	Equipos y Accesorios de Aseo
0109319	DISP. JABON PARED (AIT) BLANCO	Equipos y Accesorios de Aseo

Código	Nombre	Grupo
0109320	DISP. JABON PARED (AIT) GRIS	Equipos y Accesorios de Aseo
0109321	DISP. JABON PARED (AIT) DE LUJO	Equipos y Accesorios de Aseo
0109330	PLUMERO PARA POLVO ARCOIRIS	Equipos y Accesorios de Aseo
0109360	TAPABOCA TRIPLE (UND 25)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109380	DELANTAL IMPERMEABLE EN LATEX	Equipos y Accesorios de Aseo
0109383	DELANTAL PVC-POLYESTER	Equipos y Accesorios de Aseo
0109400	GORRO TIPO ORUGA (UND 20)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109401	GORRO TIPO MALLA BLANCO (UND 20)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109404	GORRO TIPO MALLA NEGRO (UND 20)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109420	MALLA CRISTAL LAVALOZA (UND 2)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109430	ESPONJA DOBLE USO	Equipos y Accesorios de Aseo
0109432	ESPONJA FLASH	Equipos y Accesorios de Aseo
0109437	BRILLO FINO (UND 12)	Equipos y Accesorios de Aseo

0109443	BRILLO GRUESO (UND 36)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109450	FIBRA LIMPIADORA (UND 6)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109455	LIMPION ABSORBENTE	Equipos y Accesorios de Aseo
0109460	PAÑO ABRASIVO	Equipos y Accesorios de Aseo
0109470	LIJA DE AGUA	Equipos y Accesorios de Aseo
0109480	ATOMIZADOR PLASTICO 500CC	Equipos y Accesorios de Aseo
0109490	BAYETA BLANCA 1M	Equipos y Accesorios de Aseo
0109491	BAYETA ROJA 1M	Equipos y Accesorios de Aseo
0109510	CASCO DE SEGURIDAD DIELECTRICO (AZUL)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109530	ANTEOJOS DE SEGURIDAD LENTE CLARO	Equipos y Accesorios de Aseo
0109531	ANTEOJOS DE SEGURIDAD LENTE OSCURO	Equipos y Accesorios de Aseo
0109550	CINTURON ERGONOMICO ARSEG (S/M)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109570	RESPIRADOR ARSEG MATERIAL PARTICULADO	Equipos y Accesorios de Aseo
0109573	RESPIRADOR NITTA MATERIAL PARTICULADO	Equipos y Accesorios de Aseo
0109580	RESPIRADOR IND. LATEXPORT (BLANCO)	Equipos y Accesorios de Aseo

0109581	RESPIRADOR IND. LATEXPORT (NEGRO)	Equipos y Accesorios de Aseo
0109650	PAD BRILLADORA 16" BLANCO	Equipos y Accesorios de Aseo
0109651	PAD BRILLADORA 16" CAFE	Equipos y Accesorios de Aseo
0109652	PAD BRILLADORA 16" ROJO	Equipos y Accesorios de Aseo
0109680	BOMBILLO 100W	Equipos y Accesorios de Aseo
0109681	BOMBILLO 75W	Equipos y Accesorios de Aseo
0109682	BOMBILLO 60W	Equipos y Accesorios de Aseo
0110001	T. MANOS EN Z SCOTT D.HOJA BLANCO (GDE)	Toallas y Paños Reutilizables
0110010	T. MANOS EN Z SCOTT D.HOJA NATURAL (PEQ)	Toallas y Paños Reutilizables
0110011	T. MANOS EN Z SCOTT D.HOJA NATURAL (GDE)	Toallas y Paños Reutilizables
0110020	T. MANOS EN Z FAMILIA 3HOJA BCO. (PEQ)	Toallas y Paños Reutilizables
0110023	T. MANOS EN Z FAMILIA 3HOJA NAT. (PEQ)	Toallas y Paños Reutilizables

Código	Nombre	Grupo
0110030	T. MANOS ROLLO D.HOJA BLANCO 100M	Toallas y Paños Reutilizables

0110031	T. MANOS ROLLO D.HOJA BLANCO 150M	Toallas y Paños Reutilizables
0110034	T. MANOS ROLLO FAMILIA D.HOJA BCO. 180M	Toallas y Paños Reutilizables
0110035	T. MANOS ROLLO FAMILIA 3.HOJA BCO. 100M	Toallas y Paños Reutilizables
0110040	T. MANOS ROLLO D.HOJA NATURAL 100M	Toallas y Paños Reutilizables
0110041	T. MANOS ROLLO D.HOJA NATURAL 150M	Toallas y Paños Reutilizables
0110044	T. MANOS ROLLO FAMILIA D.HOJA NAT. 180M	Toallas y Paños Reutilizables
0110045	T. MANOS ROLLO FAMILIA 3.HOJA NAT. 100M	Toallas y Paños Reutilizables
0110050	T. MANOS ROLLO 1HOJA BLANCO 150M (UND 2)	Toallas y Paños Reutilizables
0110060	ROLLO MULTIUSOS SCOTT	Toallas y Paños Reutilizables
0110070	TOALLA DE BAÑO WYPALL	Toallas y Paños Reutilizables
0110080	WYPALL JUMBO ROLL 200M	Toallas y Paños Reutilizables
0110081	WYPALL JUMBO ROLL 300M	Toallas y Paños Reutilizables

0110100	PAÑO WYPALL INTERFOLD DOBLE ANCHO	Toallas y Paños Reutilizables
0110101	PAÑO WYPALL INTERFOLD PEQUEÑO	Toallas y Paños Reutilizables
0110102	PAÑO WYPALL REGULAR ROLL X-70	Toallas y Paños Reutilizables
0110103	PAÑO WYPALL REGULAR ROLL X-80	Toallas y Paños Reutilizables
0110104	PAÑO WYPALL REGULAR ROLL ANTIBACTERIAL	Toallas y Paños Reutilizables
0110110	PAÑO WYPALL INTERFOLD AMARILLO	Toallas y Paños Reutilizables
0110111	PAÑO WYPALL INTERFOLD AZUL	Toallas y Paños Reutilizables
0110112	PAÑO WYPALL INTERFOLD ROJO	Toallas y Paños Reutilizables
0110113	PAÑO WYPALL INTERFOLD VERDE	Toallas y Paños Reutilizables
0110120	LIMPION WYPALL D.HOJA PRECORTADO 300M	Toallas y Paños Reutilizables
0110121	LIMPION WYPALL D.HOJA PRECORTADO 550M	Toallas y Paños Reutilizables
0111000	P. HIGI•NICO JUMBO KLEENEX D.HOJA 250M	Papel Higiénico
0111010	P. HGCO JUMBO SCOTT D.HOJA BCO 250M	Papel Higiénico
0111020	P. HGCO JUMBO SCOTT D.HOJA NAT 250M	Papel Higiénico

0111030	P. HGCO JUMBO SCOTT 1HOJA BCO 400M	Papel Higiénico
0111031	P. HGCO JUMBO SCOTT 1HOJA BCO 550M	Papel Higiénico
0111040	P. HGCO JUMBO SCOTT 1HOJA NAT 200M	Papel Higiénico
0111041	P. HGCO JUMBO SCOTT 1HOJA NAT 400M	Papel Higiénico
0111042	P. HGCO JUMBO SCOTT 1HOJA NAT 550M	Papel Higiénico
0111100	P. HGCO JUMBO FAMILIA D.HOJA BCO 125M	Papel Higiénico
0111101	P. HGCO JUMBO FAMILIA D.HOJA BCO 250M	Papel Higiénico
0111110	P. HGCO JUMBO FAMILIA 3HOJA BCO 170M	Papel Higiénico
0111200	P. HGCO ROLLO KLEENEX D.HOJA BCO 30M	Papel Higiénico
0111201	P. HGCO ROLLO KLEENEX D.HOJA BCO 50M	Papel Higiénico

0111210	P. HGCO ROLLO SCOTT D.HOJA BCO 32M	Papel Higiénico
0111211	P. HGCO ROLLO SCOTT D.HOJA BCO 52M	Papel Higiénico
0111310	P. HGCO ROLLO FAMILIA D.HOJA EXTFINO 50M	Papel Higiénico

Código	Nombre	Grupo
0111330	P. HGCO ROLLO FAMILIA D.HOJA NAT 27M	Papel Higiénico
0111380	P. HGCO B.PACK SCOTT D.HOJA BCO (UND 36)	Papel Higiénico
0111390	P. HGCO B.PACK SCOTT D.HOJA NAT (UND 36)	Papel Higiénico
0111400	P. HGCO B.PACK SCOTT 1HOJA BCO (UND 36)	Papel Higiénico
0111410	P. HGCO B.PACK SCOTT 1HOJA NAT (UND 36)	Papel Higiénico
0111450	P. HGCO MULTIHOJA D.HOJA BCO (UND 40)	Papel Higiénico

0111460	P. HGCO MULTIHOJA D.HOJA NAT (UND 40)	Papel Higiénico
0112000	GUANTE DE VINILO SINTETICO SIN POLVO (S)	Guantes
0112001	GUANTE DE VINILO SINTETICO SIN POLVO (M)	Guantes
0112002	GUANTE DE VINILO SINTETICO SIN POLVO (L)	Guantes
0112010	GUANTE DE LATEX NATURAL EMPOLVADO (S)	Guantes
0112011	GUANTE DE LATEX NATURAL EMPOLVADO (M)	Guantes
0112012	GUANTE DE LATEX NATURAL EMPOLVADO (L)	Guantes
0112013	GUANTE DE LATEX NATURAL EMPOLVADO (XL)	Guantes
0112020	GUANTE DE NITRILO SIN POLVO (S)	Guantes
0112021	GUANTE DE NITRILO SIN POLVO (M)	Guantes
0112022	GUANTE DE NITRILO SIN POLVO (L)	Guantes
0112023	GUANTE DE NITRILO SIN POLVO (XL)	Guantes
0112030	GUANTE IND. DE LATEX NEGRO C-25 (S)	Guantes

0112031	GUANTE IND. DE LATEX NEGRO C-25 (M)	Guantes
0112032	GUANTE IND. DE LATEX NEGRO C-25 (L)	Guantes
0112033	GUANTE IND. DE LATEX NEGRO C-25 (XL)	Guantes
0112038	GUANTE IND. DE LATEX NEGRO C-35 (XL)	Guantes
0112040	GUANTE IND. DE LATEX AMARILLO C- 25 (S)	Guantes
0112041	GUANTE IND. DE LATEX AMARILLO C- 25 (M)	Guantes
0112042	GUANTE IND. DE LATEX AMARILLO C- 25 (L)	Guantes
0112043	GUANTE IND. DE LATEX AMARILLO C- 25 (XL)	Guantes
0112050	GUANTE IND. DE LATEX AZUL C-25 (S)	Guantes
0112051	GUANTE IND. DE LATEX AZUL C-25 (M)	Guantes
0112052	GUANTE IND. DE LATEX AZUL C-25 (L)	Guantes
0112053	GUANTE IND. DE LATEX AZUL C-25 (XL)	Guantes
0112060	GUANTE IND. DE LATEX BLANCO C-25 (S)	Guantes

0112061	GUANTE IND. DE LATEX BLANCO C-25 (M)	Guantes
0112062	GUANTE IND. DE LATEX BLANCO C-25 (L)	Guantes
0112063	GUANTE IND. DE LATEX BLANCO C-25 (XL)	Guantes
0112070	GUANTE IND. DE LATEX ROJO C-25 (S)	Guantes
0112071	GUANTE IND. DE LATEX ROJO C-25 (M)	Guantes
0112072	GUANTE IND. DE LATEX ROJO C-25 (L)	Guantes
0112073	GUANTE IND. DE LATEX ROJO C-25 (XL)	Guantes
0112080	GUANTE IND. DE LATEX VERDE C-25 (S)	Guantes

Código	Nombre	Grupo
0112081	GUANTE IND. DE LATEX VERDE C-25 (M)	Guantes
0112082	GUANTE IND. DE LATEX VERDE C-25 (L)	Guantes
0112083	GUANTE IND. DE LATEX VERDE C-25 (XL)	Guantes
0112090	GUANTE INDUSTRIAL DE NITRILO (CTO)	Guantes

0112091	GUANTE INDUSTRIAL DE NITRILO (LGO)	Guantes
0112100	GUANTE INDUSTRIAL DE ALGODON PVC AZUL	Guantes
0112110	GUANTE DE CARNAZA TIPO INGENIERO (CTO)	Guantes
0112111	GUANTE DE CARNAZA TIPO INGENIERO (LGO)	Guantes
0112120	GUANTE DE CARNAZA REFORZADO GRIS (CTO)	Guantes
0112121	GUANTE DE CARNAZA REFORZADO GRIS (LGO)	Guantes
0112160	GUANTE DE HILAZA PUNTOS PVC (1 CARA)	Guantes
0112190	GUANTE DE SILICONA	Guantes
0112192	GUANTE DE SILICONA APLIQUE EN TELA	Guantes
0113000	RASTRILLO BARREPRADO 21 DIENTES	Escobas, Cepillos y Traperos
0113010	RASTRILLO METÁLICO 22 DIENTES	Escobas, Cepillos y Traperos
0113020	CEPILLO PARA LAVAR A MANO TIPO PLANCHA	Escobas, Cepillos y Traperos

0113040	CEPILLO SANITARIO REDONDO CON BASE	Escobas, Cepillos y Traperos
0113060	CEPILLO PARA PISO DOBLE USO	Escobas, Cepillos y Traperos
0113063	CEPILLO PARA PISO TIPO EPM	Escobas, Cepillos y Traperos
0113070	ESCURRIDOR METALICO PARA PISO	Escobas, Cepillos y Traperos
0113080	CEPILLO DE TECHO SIN EXTENSIÒN	Escobas, Cepillos y Traperos
0113090	MANGO METALICO EXTENSIBLE MULTIUSO	Escobas, Cepillos y Traperos
0113091	CEPILLO DE TECHO CON EXTENSIÒN DE MADERA	Escobas, Cepillos y Traperos
0113100	ESCOBA CARACAS	Escobas, Cepillos y Traperos
0113101	ESCOBA TRIANGULAR	Escobas, Cepillos y Traperos
0113102	ESCOBA ESPAÑOLA	Escobas, Cepillos y Traperos
0113103	ESCOBA VENECO	Escobas, Cepillos y Traperos
0113104	ESCOBA ECONOMICA	Escobas, Cepillos y Traperos
0113105	ESCOBA "LA MEJOR"	Escobas, Cepillos y Traperos
0113106	ESCOBA COLOMBIANA	Escobas, Cepillos y Traperos
0113155	ESCOBILLON	Escobas, Cepillos y Traperos
0113170	MANGO METALICO 140CM (AMARILLO)	Escobas, Cepillos y Traperos
0113171	MANGO METALICO 140CM (AZUL)	Escobas, Cepillos y Traperos

0113172	MANGO METALICO 140CM (BLANCO)	Escobas, Cepillos y Traperos
0113173	MANGO METALICO 140CM (GRIS)	Escobas, Cepillos y Traperos
0113174	MANGO METALICO 140CM (ROJO)	Escobas, Cepillos y Traperos
0113175	MANGO METALICO 140CM (VERDE)	Escobas, Cepillos y Traperos
0113180	MANGO METALICO TRABAJO PESADO	Escobas, Cepillos y Traperos
0113190	LIMPIA CRISTAL METALICO MANGO EXTENSIBLE	Escobas, Cepillos y Traperos
0113191	LIMPIA CRISTAL METALICO MANGO MADERA	Escobas, Cepillos y Traperos

Código	Nombre	Grupo
0113200	TRAPERO IND. DE PABILO CON PALO (LGO)	Escobas, Cepillos y Traperos
0113210	TRAPERO DE PABILO CON PALO (PEQ)	Escobas, Cepillos y Traperos
0113220	TRAPERO IND. DE HILO CON PALO (LGO)	Escobas, Cepillos y Traperos
0113230	TRAPERO IND. DE FRANELA CON PALO (LGO)	Escobas, Cepillos y Traperos

0113250	REPUESTO TRAPERO IND. DE PABILO BEIGE	Escobas, Cepillos y Traperos
0113251	REPUESTO TRAPERO IND. DE PABILO AMARILLO	Escobas, Cepillos y Traperos
0113252	REPUESTO TRAPERO IND. DE PABILO AZUL	Escobas, Cepillos y Traperos
0113253	REPUESTO TRAPERO IND. DE PABILO ROJO	Escobas, Cepillos y Traperos
0113254	REPUESTO TRAPERO IND. DE PABILO VERDE	Escobas, Cepillos y Traperos
0113270	REPUESTO TRAPERO IND. MICROFIBRA AZUL	Escobas, Cepillos y Traperos
0113271	REPUESTO TRAPERO IND. MICROFIBRA VERDE	Escobas, Cepillos y Traperos
0113290	PORTATRAPERO PLASTICO PARA MECHA	Escobas, Cepillos y Traperos
0113300	GANCHO PORTATRAPERO PLASTICO	Escobas, Cepillos y Traperos
0113304	GANCHO PORTATRAPERO ALUMINIO	Escobas, Cepillos y Traperos
0113310	MOPA BICOLOR 80CM (REPUESTO)	Escobas, Cepillos y Traperos
0113311	MOPA BICOLOR 100CM (REPUESTO)	Escobas, Cepillos y Traperos
0113320	MOPA COLOR BEIGE 80CM (REPUESTO)	Escobas, Cepillos y Traperos

0113321	MOPA COLOR BEIGE 100CM (REPUESTO)	Escobas, Cepillos y Traperos
0113350	ARMAZON SOPORTE DE MOPA 80CM	Escobas, Cepillos y Traperos
0113351	ARMAZON SOPORTE DE MOPA 100CM	Escobas, Cepillos y Traperos
0113360	MANGO METALICO DE MOPA	Escobas, Cepillos y Traperos
0201013	CAF• MOLIDO SELLO ROJO 500G	Café, Bebidas Aromáticas
0201015	CAF• MOLIDO SELLO ROJO SOB. 50G (UND 10)	Café, Bebidas Aromáticas
0201025	CAF• INSTANTμNEO COLCAF• FRASCO 170G	Café, Bebidas Aromáticas
0201035	CAF• TODO EN 1 COLCAF• FRASCO 380G	Café, Bebidas Aromáticas
0201040	COFEE CREAM COLCAF• SOBRE 3G (UND 36)	Café, Bebidas Aromáticas
0201041	COFEE CREAM COLCAF• FRASCO 175G	Café, Bebidas Aromáticas
0201042	COFEE CREAM COLCAF• FRASCO 290G	Café, Bebidas Aromáticas
0201050	INSTACREM SOBRE 4G (UND 36)	Café, Bebidas Aromáticas
0201053	INSTACREM FRASCO 450G	Café, Bebidas Aromáticas
0201090	FILTRO EN TELA PARA GRECA	Café, Bebidas Aromáticas
0201100	AZUCAR RIOPAILA SUPREMA STICK PACK 975G	Café, Bebidas Aromáticas
0201110	AZUCAR RIOPAILA SUPREMA 500G	Café, Bebidas Aromáticas

0201111	AZUCAR RIOPAILA SUPREMA 1KG	Café, Bebidas Aromáticas
0201112	AZUCAR RIOPAILA SUPREMA 2.5KG	Café, Bebidas Aromáticas
0201113	AZUCAR RIOPAILA SUPREMA 5KG	Café, Bebidas Aromáticas
0201140	AZUCAR ALTA PUREZA MANUELITA TUBITOS 1KG	Café, Bebidas Aromáticas
0201150	AZUCAR ALTA PUREZA MANUELITA 500G	Café, Bebidas Aromáticas
0201151	AZUCAR ALTA PUREZA MANUELITA 1KG	Café, Bebidas Aromáticas
0201152	AZUCAR ALTA PUREZA MANUELITA 2.5KG	Café, Bebidas Aromáticas

Código	Nombre	Grupo
0201153	AZUCAR ALTA PUREZA MANUELITA 5KG	Café, Bebidas Aromáticas
0201200	AZUCAR EXTRAFINA INCAUCA SOBRES 1KG	Café, Bebidas Aromáticas
0201210	AZUCAR EXTRAFINA INCAUCA 500G	Café, Bebidas Aromáticas
0201211	AZUCAR EXTRAFINA INCAUCA 1KG	Café, Bebidas Aromáticas
0201212	AZUCAR EXTRAFINA INCAUCA 2.5KG	Café, Bebidas Aromáticas
0201213	AZUCAR EXTRAFINA INCAUCA 5KG	Café, Bebidas Aromáticas

0201250	T• HINDU ORIGINAL SOBRE (UND 12)	Café, Bebidas Aromáticas
0201251	T• HINDU ORIGINAL SOBRE (UND 25)	Café, Bebidas Aromáticas
0201280	HINDU FRUTOS ROJOS (UND 20)	Café, Bebidas Aromáticas
0201281	HINDU FRUTOS VERDES (UND 20)	Café, Bebidas Aromáticas
0201282	HINDU FRUTOS TROPICALES (UND 20)	Café, Bebidas Aromáticas
0201300	AROMATICA HINDU ALBAHACA CAJA (UND 20)	Café, Bebidas Aromáticas
0201301	AROMATICA HINDU ANÖS CAJA (UND 20)	Café, Bebidas Aromáticas
0201302	AROMATICA HINDU APIO CAJA (UND 20)	Café, Bebidas Aromáticas
0201303	AROMATICA HINDU CANELA CAJA (UND 20)	Café, Bebidas Aromáticas
0201304	AROMATICA HINDU CIDRÁN CAJA (UND 20)	Café, Bebidas Aromáticas
0201305	AROMATICA HINDU H/BUENA CAJA (UND 20)	Café, Bebidas Aromáticas
0201306	AROMATICA HINDU LIMONCILLO CAJA (UND 20)	Café, Bebidas Aromáticas
0201307	AROMATICA HINDU MANZANILLA CAJA (UND 20)	Café, Bebidas Aromáticas

0201308	AROMATICA HINDU TORONJIL CAJA (UND 20)	Café, Bebidas Aromáticas
0201309	AROMATICA HINDU SURTIDAS CAJA (UND 20)	Café, Bebidas Aromáticas
0202000	VASO PLASTICO DOMINGO BCO 0.5 OZ	Desechables
0202001	VASO PLASTICO DOMINGO BCO 1 OZ	Desechables
0202002	VASO PLASTICO DOMINGO BCO 1.5 OZ	Desechables
0202003	VASO PLASTICO DOMINGO BCO 2.25 OZ	Desechables
0202004	VASO PLASTICO DOMINGO BCO 2.5 OZ	Desechables
0202005	VASO PLASTICO DOMINGO BCO 3.5 OZ	Desechables
0202006	VASO PLASTICO DOMINGO BCO 5 OZ	Desechables
0202007	VASO PLASTICO DOMINGO BCO 7 OZ	Desechables
0202008	VASO PLASTICO DOMINGO BCO 9 OZ	Desechables
0202009	VASO PLASTICO DOMINGO BCO 10 OZ	Desechables
0202010	VASO PLASTICO DOMINGO BCO 12 OZ	Desechables
0202011	VASO PLASTICO DOMINGO BCO 14 OZ	Desechables
0202012	VASO PLASTICO DOMINGO BCO 16 OZ	Desechables
0202030	VASO PLASTICO DOMINGO TRANSP 0.5 OZ	Desechables

0202031	VASO PLASTICO DOMINGO TRANSP 0.75 OZ	Desechables
0202032	VASO PLASTICO DOMINGO TRANSP 1 OZ	Desechables
0202033	VASO PLASTICO DOMINGO TRANSP 1.5 OZ	Desechables
0202034	VASO PLASTICO DOMINGO TRANSP 3.5 OZ	Desechables
0202035	VASO PLASTICO DOMINGO TRANSP 5 OZ	Desechables

Código	Nombre	Grupo
0202036	VASO PLASTICO DOMINGO TRANSP 6 OZ	Desechables
0202037	VASO PLASTICO DOMINGO TRANSP 7 OZ	Desechables
0202038	VASO PLASTICO DOMINGO TRANSP 9 OZ	Desechables

0202039	VASO PLASTICO DOMINGO TRANSP 10 OZ	Desechables
0202040	VASO PLASTICO DOMINGO TRANSP 12 OZ	Desechables
0202041	VASO PLASTICO DOMINGO TRANSP 14 OZ	Desechables
0202042	VASO PLASTICO DOMINGO TRANSP 16 OZ	Desechables
0202060	VASO PLASTICO DOMINGO CAFETERO 3.5 OZ	Desechables
0202061	PORTAVASO CAFETERO DOMINGO	Desechables
0202075	VASO PLASTICO TUC TRANSP 5 OZ	Desechables
0202076	VASO PLASTICO TUC TRANSP 6 OZ	Desechables
0202077	VASO PLASTICO TUC TRANSP 7 OZ	Desechables
0202078	VASO PLASTICO TUC TRANSP 9 OZ	Desechables
0202079	VASO PLASTICO TUC TRANSP 10 OZ	Desechables
0202080	VASO PLASTICO TUC TRANSP 12 OZ	Desechables
0202081	VASO PLASTICO TUC TRANSP 14 OZ	Desechables

0202082	VASO PLASTICO TUC TRANSP 16 OZ	Desechables
0202100	VASO DE PAPEL DOMINGO 4 OZ	Desechables
0202101	VASO DE PAPEL DOMINGO 6 OZ	Desechables
0202102	VASO DE PAPEL DOMINGO 9 OZ	Desechables
0202103	VASO DE PAPEL DOMINGO 12 OZ	Desechables
0202110	VASO DE PAPEL CONICO 6 OZ	Desechables
0202115	VASO DE ICOPOR 2 OZ	Desechables
0202117	VASO DE ICOPOR 4 OZ	Desechables
0202130	TAZA MILANO 3 OZ	Desechables
0202150	PLATO DESECHABLE DOMINGO PEQ. (UND 20)	Desechables
0202151	PLATO DESECHABLE DOMINGO MED. (UND 20)	Desechables
0202152	PLATO DESECHABLE DOMINGO GDE. (UND 20)	Desechables
0202200	CUCHARA DOMINGO PEQUEÑA (UND 100)	Desechables

0202201	CUCHARA DOMINGO MEDIANA (UND 100)	Desechables
0202202	CUCHARA DOMINGO GRANDE (UND 100)	Desechables
0202203	CUCHARA DOMINGO SOPERA (UND 100)	Desechables
0202210	TENEDOR DOMINGO PEQUEÑO (UND 100)	Desechables
0202213	TENEDOR DOMINGO GRANDE (UND 100)	Desechables
0202225	CUCHILLO DOMINGO GRANDE (UND 100)	Desechables
0202230	PITILLOS FLEXIBLES DOMINGO (UND 50)	Desechables
0202233	PITILLOS FORRADOS DOMINGO (UND 20)	Desechables
0202236	PITILLOS TRANSP. DOMINGO (UND 100)	Desechables
0202240	MEZCLADORES D/CHABLE DOMINGO (UND 1000)	Desechables
0202270	PAPEL ALUMINIO DOMINGO 16M	Desechables

Código	Nombre	Grupo
0202275	PAPEL ALUMINIO DOMINGO 40M	Desechables
0202280	PAPEL ALUMINIO DOMINGO 100M	Desechables
0202285	PAPEL ALUMINIO DOMINGO 150M	Desechables
0202290	PAPEL ALUMINIO DOMINGO 300M	Desechables
0202300	PAPEL ALUMINIO TUC 16M	Desechables
0202301	PAPEL ALUMINIO TUC 40M	Desechables
0202302	PAPEL ALUMINIO TUC 100M	Desechables
0202303	PAPEL ALUMINIO TUC 150M	Desechables
0202304	PAPEL ALUMINIO TUC 300M	Desechables
0202332	FILM TRANSPARENTE DOMINGO 300M	Desechables
0202337	FILM TRANSPARENTE DOMINGO 600M	Desechables
0202357	FILM TRANSPARENTE DARNEL WRAP 600M	Desechables
0203000	SERVILLETA KLEENEX CUAD. BCO 200UND	Servilletas
0203010	SERVILLETA SCOTT CAFET. BCO 100UND	Servilletas
0203020	SERVILLETA SCOTT CUAD. BCO 100UND	Servilletas
0203021	SERVILLETA SCOTT CUAD. NAT 100UND	Servilletas

0203030	SERVILLETA SCOTT PART. BCO 200UND	Servilletas
0203050	SERVILLETA DISP. SCOTT AIRFLEX BCO 200UN	Servilletas
0203060	SERVILLETA DISP. SCOTT ECO BCO 120UND	Servilletas
0203100	SERVILLETA FAMILIA LUJO D.HOJA BCO 50UND	Servilletas
0203130	SERVILLETA FAMILIA CUAD. MED BCO 100UND	Servilletas
0203150	SERVILLETA FAMILIA CAFET. BCO 100UND	Servilletas
0204010	BOLSA BASURA PEQ X10 (AMARILLA)	Bolsa para Basura
0204011	BOLSA BASURA PEQ X10 (AZUL)	Bolsa para Basura
0204012	BOLSA BASURA PEQ X10 (GRIS)	Bolsa para Basura
0204013	BOLSA BASURA PEQ X10 (NEGRA)	Bolsa para Basura
0204014	BOLSA BASURA PEQ X10 (ROJA)	Bolsa para Basura
0204015	BOLSA BASURA PEQ X10 (VERDE)	Bolsa para Basura
0204020	BOLSA BASURA MED X12 (AMARILLA)	Bolsa para Basura
0204021	BOLSA BASURA MED X12 (AZUL)	Bolsa para Basura
0204022	BOLSA BASURA MED X12 (GRIS)	Bolsa para Basura

0204023	BOLSA BASURA MED X12 (NEGRA)	Bolsa para Basura
0204024	BOLSA BASURA MED X12 (ROJA)	Bolsa para Basura
0204025	BOLSA BASURA MED X12 (VERDE)	Bolsa para Basura
0204030	BOLSA BASURA GTE X6 (AMARILLA)	Bolsa para Basura
0204031	BOLSA BASURA GTE X6 (AZUL)	Bolsa para Basura
0204032	BOLSA BASURA GTE X6 (GRIS)	Bolsa para Basura
0204033	BOLSA BASURA GTE X6 (NEGRA)	Bolsa para Basura
0204034	BOLSA BASURA GTE X6 (ROJA)	Bolsa para Basura
0204035	BOLSA BASURA GTE X6 (VERDE)	Bolsa para Basura
Código	Nombre	Grupo
0204040	BOLSA BASURA EXTGTE X10 (AMARILLA)	Bolsa para Basura
0204041	BOLSA BASURA EXTGTE X10 (AZUL)	Bolsa para Basura
0204042	BOLSA BASURA EXTGTE X10 (GRIS)	Bolsa para Basura
0204043	BOLSA BASURA EXTGTE X10 (NEGRA)	Bolsa para Basura
0204044	BOLSA BASURA EXTGTE X10 (ROJA)	Bolsa para Basura
0204045	BOLSA BASURA EXTGTE X10 (VERDE)	Bolsa para Basura
0205053	BOLSA BASURA IND. X6 (NEGRA)	Bolsa para Basura
0204070	BOLSA PAPELERA PAQX100	Bolsa para Basura
0301020	TOALLA DE MANO DE TELA	Productos Ocasionales

0301100	CAJA DE PALILLOS	Productos Ocasiones
0301200	JABON TIPO HOTEL (UND 600)	Productos Ocasiones
0301220	PORTAVASOS PLASTICO (UND 6)	Productos Ocasiones
0303351	DETERGENTE EN POLVO RINDEX 500G	Productos Ocasiones
0304020	BOMBAS DE FUMIGAR	Productos Ocasiones