DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 PARA LA PAPELERÍA FAMILIBROS EDICIONES

TRABAJO DE GRADO

DILIA LIZETH MEYER SANCHEZ
JULIETH KATHERINE SUAREZ MARTINEZ
VICTOR FABIAN SUAREZ MARTINEZ

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS - UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
PROGRAMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA
SAN JOSE DEL GUAVIARE
2016

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 PARA LA PAPELERÍA FAMILIBROS EDICIONES

TESIS PRESENTADA PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

DILIA LIZETH MEYER SANCHEZ
JULIETH KATHERINE SUAREZ MARTINEZ
VICTOR FABIAN SUAREZ MARTINEZ

TUTOR

ROIMAN ARTURO SASTOQUE GUZMAN
INGENIERO DE SISTEMAS

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS - UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
PROGRAMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA
SAN JOSE DEL GUAVIARE
2016

Nota de Aceptación

_____

_____

_____

_____

Presidente del Jurado

_____

Jurado

_____

Jurado

San José del Guaviare, 28 de noviembre de 2016

DEDICATORIAS

Este trabajo y este logro tan importante en mi vida de superación personal, quiero dedicárselo a Dios por haberme dado la oportunidad de estudiar; también se lo dedico a mi familia, a mis padres, a mi esposo, a mis hermanos que siempre han estado a mi lado, fortaleciéndome, apoyándome incondicionalmente, también a mis compañeros de facultad ya que ellos también fueron de gran apoyo en este camino de esfuerzos y de conocimientos compartidos.

Julieth Katherine Suarez M.

Primero que todo quiero dedicarle el cumplimiento de esta meta a Dios, por ser quien estuvo siempre conmigo permitiéndome que nunca me rindiera en este proceso de aprendizaje, a mi padre, por apoyarme en mi formación, por ser el que me enseño lo importante que es el estudio, a mi hermana Wendy por su colaboración y confianza, a mis amigos por su compañía a lo largo de mi vida y en este proceso, a la UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS por brindarme los medios con los cuales conseguí uno de los mayores logros de mi vida académica.

Dilia Lizeth Meyer Sánchez

Primero que todo doy gracias a Dios por haberme permitido culminar este culminar esta etapa tan importante en mi vida, también doy gracias a mi madre ya que siempre ha estado apoyándome y dándome consejos y las fuerzas necesarias para seguir adelante, le doy gracias a mi hija que es lo mejor de mi vida, a mis compañeros por haberme apoyado en momentos difíciles y por ultimo a la universidad por darme la oportunidad de hacer parte de ella brindándome la posibilidad de culminar esta etapa tan importante en mi vida.

Víctor Fabián Suarez M.

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecerle primeramente a Dios por habernos dado la oportunidad de culminar esta etapa de nuestra vida, por estar siempre con nosotros y poder sentir su apoyo en todo momento, y por darnos las fuerzas para seguir siempre adelante, con disciplina, compromiso, paciencia y entrega. Gracias

A nuestros padres y familiares por su apoyo incondicional, por ayudarnos a lograr nuestros objetivos.

También les agradecemos a nuestros tutores por sus consejos, ayuda, paciencia y por el apoyo brindado durante todo el tiempo transcurrido en esta etapa de estudio, así como también a nuestros compañeros y amigos que conocimos en esta etapa de nuestras vidas.

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN……...12

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA…….....14

2. JUSTIFICACIÓN…….....16

3. OBJETIVOS…….....17

3.1. OBJETIVO GENERAL…….....17

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS…….....17

4. MARCO REFERENCIAL……..18

4.1. MARCO TEÓRICO…….18

4.2. MARCO LEGAL……..19

4.3. MARCO SITUACIONAL…….18

5. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA……..……20

5.1. MISIÓN…….....20

5.2. VISIÓN…….....21

6. ANÁLISIS DE CONTEXTO……..……21

6.1. MATRIZ DOFA…….21

7. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS.....22

8. ALCANCE DEL SGC…….22

9. MAPA DE PROCESOS…….……...23

10. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS…….……...24

11. POLÍTICA DE CALIDAD……..…….……...25

12. MATRIZ DE PRIORIZACIÓN…….....26

13. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS…….....27

14. OBJETIVOS DE CALIDAD…….....27

15. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL…….……....28

15.1. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES…….....28

16. INDICADORES DE GESTIÓN…….……...30

17. CONCLUSIONES…….……....32

18. RECOMENDACIONES…….……....33

19. BIBLIOGRAFÍA……..……....34

LISTA DE FIGURAS Y TABLAS

Pág.

Tabla 1. Matriz DOFA…….21

Tabla 2. Identificación de las necesidades y expectativas…..…….22

Tabla 3. Mapa de procesos……...23

Tabla 4. Caracterización de los procesos……24

Tabla 5. Matriz de priorización…….26

Tabla 6. Identificación de riesgos…….27

Tabla 7.Estructura organizacional……28

Tabla 8. Matriz de responsabilidades……..28

GLOSARIO

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 al más alto nivel una organización.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes.

CLIENTE: Organización o individuo que recibe un producto o servicio.

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

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CORRECCIÓN: Es una acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

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.

ISO: es el acrónico Internacional Standard Organization que significa Organización Internacional de Normalización. Es una federación mundial de organismos nacionales de normalización.

FUNCIÓN: Conjunto de tareas y atribuciones que el ocupante del cargo ejerce de manera sistemática y reiterada.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA: Es la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos del cliente o usuario.

MISIÓN: Formulación clave y amplia de la definición de la institución, donde se expresan los propósitos de la organización, detallando lo que se hace y los elementos que le soportan en una gerencia por resultados.

NORMALIZACIÓN: Actividad que consiste en establecer disposiciones para uso común y repetido, encaminadas al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. La actividad consta de los procesos de formulación, publicación e implementación de las normas.

OBJETIVO DE LA CALIDAD: Algo ambicionado, pretendido o relacionado con la calidad.

ORGANIZACIÓN: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

POLÍTICA DE CALIDAD: Son las directrices y objetivos generales de una organización relativos a la calidad para dirigirla a la mejora continua a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

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.

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

RESPONSABILIDADES: Son los compromisos adquiridos de acuerdo a los procesos, Procedimientos y funciones definidos dentro de la labor.

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

REVISIÓN: Es la actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente trabajo de investigación pretende establecer un diseño del sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicado a la papelería Familibros Ediciones. que le permita establecer una organización basada en procesos, y que a mediano plazo, pueda implementarse y llegar a obtener una certificación de la calidad, haciendo que la organización se enfoque en la satisfacción de las necesidades de los clientes y en la mejora continua para así poder garantizar que tanto sus procesos como sus productos cumplen con los requisitos necesarios que avalan o certifiquen unas buenas prácticas empresariales, generando confianza tanto en clientes internos como externos y así poder mantenerse en el negocio de la comercialización en san José del Guaviare

La característica principal para cumplir con los requerimientos que conduzcan al diseño de un modelo de Gestión de Calidad se fundamenta en la mejora de los procesos y la estandarización de los mismos, generando un modelo ordenado y soportable para el control de estos y monitoreando constantemente los diferentes cambios que establezcan óptimos resultados en procesos y productos.

Para llevar a cabo estos cambios, es necesario analizar la cadena productiva de operaciones de la empresa, revisar cada uno de los puestos de trabajo, las funciones de cada área, las funciones de cada empleado, los tiempos para cada uno de los servicios en cada estación de trabajo, los datos históricos de ventas, etc. Es evidente que se debe revisar muchas variables que afecten el funcionamiento interno y externo de la empresa, pero el resultado de todo este trabajo genera proyección y progreso organizacional.

En la última década una de las herramientas de mayor impacto utilizada para el aseguramiento de la calidad en las organizaciones es la ISO 9001, la cual en la medida que sea implementada adecuadamente certifica estándares que le

permiten a las organizaciones cumplir con parámetros que garanticen las diferentes dimensiones de la calidad generando confianza y seguridad en los clientes, representando una verdadera fortaleza que induce a conocer determinadamente sus requisitos si se pretende tener beneficios que le den un valor agregado a la empresa con respecto a la competencia.

Por último vale la pena resaltar que en este trabajo se describe el problema sobre el cual parte esta investigación, los objetivos a alcanzar, el marco referencial, el diagnóstico realizado a la empresa y el diseño de la documentación a utilizar para un Modelo de Gestión de Calidad, y al finalizar se muestran las conclusiones y recomendaciones para la aplicación de este modelo.

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente en las organizaciones, se ha creado una tendencia en donde la industria necesita exigir y tener certificaciones que garanticen la alta calidad en sus productos y servicios, para así permanecer en el mercado, ya que el principal interés de una empresa debe ser la calidad de sus productos y servicios, debido que al tener clientes satisfechos aumenta su buen nombre en el sector, llegará un momento donde solo tendrán cabida las empresas que de alguna manera estén certificadas en sus procesos, Una gran parte de empresas han tenido la iniciativa y el propósito de cambiar su tradicional manera de organización, diseñando e implementando un Sistema de Gestión de Calidad, como un logro evidente para cada uno de los trabajadores, creando procedimientos que le permiten controlar y minimizar los riesgos inherentes a sus actividades productivas.

Al captar nuevos clientes que es lo más importante de cualquier empresa, para ello todo se limita no solo a los productos ofrecidos sino también en la manera como se brinda este servicio. Para lograr esto la gerencia debe conocer las características de su servicio y como entrega este servicio. Es la manera como el cliente percibe el servicio que la empresa le ofrece, y cuáles son estos procesos por los cuales sele es entregado al cliente este servicio pero que no son vistos por
.

La papelería Familibros Ediciones es una empresa comercial, creada para la venta de libros, periódicos, útiles escolares, escritorios, Computadores, equipos periféricos, programas de informática y equipos de telecomunicación, artículos deportivos, electrodomésticos, muebles y equipos de iluminación; se encuentra ubicada en la calle 9 # 20 -37 barrio centro en el municipio de San José del Guaviare, que se ha destacado por la prestación de dicho servicio en los últimos

23 años y que para el futuro le resulta indispensable la implementación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2008.

Para dicho proceso la papelería Familibros Ediciones, no cuenta con la documentación formal y necesaria que garantizara la calidad del servicio que ofrece, como un manual de procesos y procedimientos, manual de calidad, manual de funciones y formatos para llevar un control efectivo de sus actividades, lo que incide finalmente en la calidad de los servicios.

Es por esto que la papelería Familibros Ediciones, nos ha generado interés en desarrollarles un sistema de gestión de calidad en uno de sus procesos de la organización para que a su vez se traduzcan en satisfacción de sus clientes externos e internos, excelente prestación del servicio, conservación de los clientes actuales y la apertura hacia nuevos mercados.

2. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto de grado busca diseñar un modelo de gestión de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015 con un enfoque de gestión por procesos aplicado a la papelería Familibros Ediciones. Debido a que la empresa necesita una herramienta eficaz que genere seguridad y confianza a los clientes en los servicios adquiridos, así se permitirá mejorar el desempeño, productividad, efectividad e identificación de variables que afectan los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Toda mejora busca beneficio en la calidad final del producto o servicio y satisfacción del cliente tanto externo como interno.

Lograr emplear un enfoque integral de la calidad, y aplicar un modelo de gestión garantiza a todo tipo de organización, producir bienes y servicios que satisfagan todos los requerimientos y especificaciones que el cliente demanda o exige de forma tal que, dentro de la organización, se optimicen los recursos y se asegure la productividad, es por esto, que se pretende realizar un trabajo de investigación, que arroje como resultado un Modelo de Gestión de Calidad eficiente para la papelería Familibros Ediciones, enfocado en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, requiere realizar unas etapas rigurosas al proceso de diseño y desarrollo, que brinden seguridad y confiabilidad al cliente. Es la gestión de la calidad, la que brinda estas opciones y posibilidades, ofreciendo beneficios a cada uno de los agentes que intervienen en el proceso productivo.

Tomando en consideración lo mencionado anteriormente se justifica el diseño de un Modelo de Gestión de Calidad que tome en cuenta el enfoque por procesos, para ayudar a la organización a mejorar la estructura administrativa y los procesos operativos y por consiguiente lograr la excelencia empresarial.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar y documentar la información necesaria para proponer a la papelería Familibros Ediciones la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, como herramienta de dirección que facilite y mejore la gestión administrativa de la organización.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Diseñar y elaborar la documentación básica requerida por la norma NTC ISO 9001:2015.
- Documentar los requisitos generales del sistema de gestión de calidad.
- Establecer los elementos necesarios para documentar los requisitos relacionados con la responsabilidad de la dirección.
- Determinar cuáles son los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Identificar y documentar los procesos que se relacionan con la prestación del servicio.
- Establecer y documentar las actividades de medición, análisis y mejora basados en el ciclo P-H-V-A.
- Propender por la satisfacción del cliente a través del diseño del SGC.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEÓRICO

Las normas ISO utilizadas en la implementación de un sistema de gestión de calidad son:

La norma ISO 9000 que describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y especifica la terminología de los sistemas de calidad.

La norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables a toda organización que los necesite, y capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplan con los requisitos de los clientes y los reglamentarios que sean de aplicación. Donde el objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

La norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de la parte interesada.

La norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorias del sistema de gestión de calidad y de gestión ambiental.

La norma ISO 9001 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los cuatro primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos cinco a ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implementación del sistema de calidad.

En resumen, todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

4.2 MARCO LEGAL

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

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

4.3 MARCO SITUACIONAL

RESEÑA HISTÓRICA

Papelería Ediciones familibros nace en 1993 encabezada por Efraín Rivera Roldan como una empresa familiar.

La palabra familibros nació debido a que Efraín Rivera vendía libros puerta a puerta, después de vender libros durante dos años se le ocurre la grandiosa ideas de crear una empresa familiar, donde se tratara de incentivar a la comunidad Guaviarense a que se superaran por medio de la lectura, debido a esto queda Ediciones Familibros encabezada por Efraín Rivera, su esposa luz Mila Roldan, su hijo Julián Rivera y su hija Karen Rivera.

En el año 2006 Efraín Rivera sede su empresa a su hijo Julián Rivera dejándolo frente a esta empresa y depositando en el su confianza, con la llegada de este nuevo gerente la empresa comienzan a surgir ciertos cambios ya que se manejaban más de 8 empleados, dichos cambios son como la sistematización, el uso de cámaras, y un orden jerárquico en los empleados, esto se hizo con el fin de darle una organización a la empresa, estos cambios, dedicación. Y sentido de pertenencia comienzan a dar frutos y ser muy lucrativos a partir del 2010.

Hoy en día Familibros Ediciones es la papelería más grande de San José del Guaviare generando una oportunidad de empleo a más de 16 empleados.

5. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

5.1 MISION

papelería Familibros Ediciones, es una empresa dedicada al comercio y distribución de libros, papelería, textos escolares, cacharrería, tecnología , electrodomésticos, muebles y accesorios de oficina que buscan satisfacer las necesidades empresariales e institucionales, académicas, educativas, y laborales de las familias Guaviarenses bajo estándares de calidad, precios, comodidad y

cumplimiento para el desarrollo intelectual de la comunidad del departamento del Guaviare.

5.2 VISION

Ser una empresa líder en el mercado esforzándonos a través del tiempo por prestar un excelente servicio nuestros clientes ya sean potenciales, minoritarios ofreciéndole a la sociedad un valor agregado como en la rentabilidad social en apoyo a nuestros empleados en tiempo y aporte para la educación superior “en el tiempo nos caracterizamos por seguir haciendo nuestras donaciones sociales a los niños más pobres del Guaviare”

6. ANALISIS DEL CONTEXTO

6.1 MATRIZ DOFA PAPELERIA EDICIONES FAMILIBROS

DEBILIDADES	*OPORTUNIDADES*
✓ Resistencia al cambio por temor a las consecuencias. ✓ Falta de capacitación en los empleados. ✓ No planifican con eficacia. ✓ No cuenta con mantenimiento para el equipo de cómputo. ✓ Los daños que generan la humedad y los insectos en los productos.	✓ Crecimiento constante de estudiantes. ✓ Ganar clientes ofreciéndoles productos de calidad. ✓ Abrir sucursales en otras sedes. ✓ Demanda de sus servicios para pequeñas empresas. ✓ Confiabilidad de los clientes en las compras.
FORTALEZAS	***AMENAZAS***
✓ Buen servicio al cliente. ✓ Contar con una variedad de línea de productos de acuerdo a las exigencias del cliente. ✓ Precios competitivos. ✓ Disponibilidad del cambio de acuerdo a la temporada. ✓ Reconocimiento de marca: la papelería cuenta con una amplia trayectoria histórica de funcionamiento en el municipio.	✓ Bajo grado de satisfacción del cliente. ✓ Pérdida de clientes. ✓ Menos demanda de personal. ✓ Competencia: entrada al mercado de varios negocios en competencia directa con la papelería por el tipo de productos ofrecidos. ✓ Perdida de participación en el mercado: debido a la llegada de nuevos competidores.

7. IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA EMPRESA.

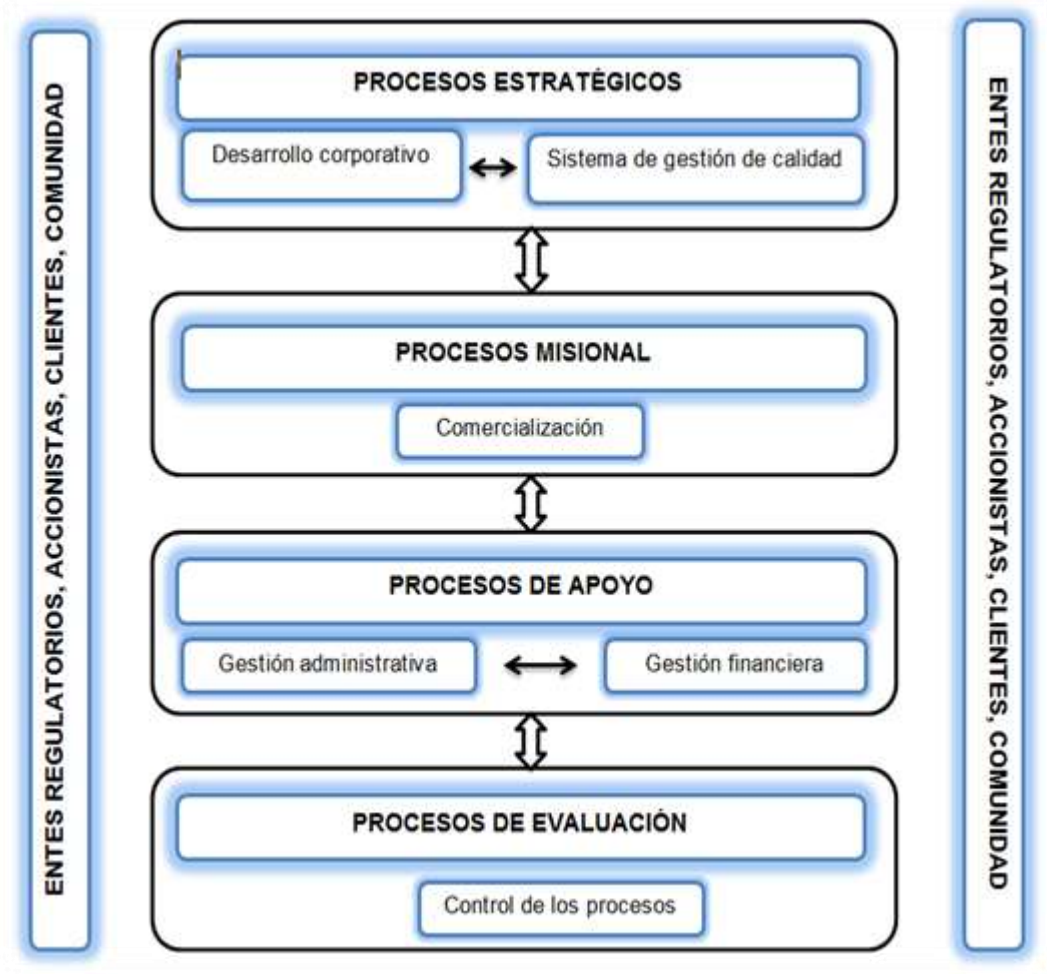
N°	PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	CLIENTES	✓ Buenos precios de mercancía. ✓ Diversificación de productos. ✓ Capacidad de entrega directa de productos. ✓ Buen servicio al cliente.
2	PROVEEDORES	✓ Pago de las facturas a tiempo. ✓ Poder vender para hacer más pedidos.
3	ACCIONISTAS	✓ Incremento en las ventas. ✓ Rotación de mercancía para que no se generen daños.
4	VECINOS	✓ Que se siga mantenimiento la popularidad para que así a los negocios vecinos les pueda llegar gente también.
5	GOBIERNO	✓ Que genere trabajo para disminuir el índice de desempleo. ✓ Que pueda pagar impuestos acorde con la ley.

8. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Todos los procesos involucrados para la compra, comercialización y distribución de lo diferente productos ofrecidos en el portafolio de servicios.

9. MAPA DE PROCESOS

- Procesos Estratégicos: Son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la empresa.
- Procesos Misionales: Están ligados directamente con la realización del producto o la prestación del servicio.
- Procesos de Apoyo: Son los que proveen los recursos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión.
- Procesos de Evaluación: permiten la evaluación de los procesos y permite valorar el progreso del personal.



Gestión Administrativa: Es el proceso encargado de realizar la selección, contratación, capacitación, evaluación y retiro del recurso humano; realiza el pago de la nómina y aportes al sistema de seguridad social; también se encarga de realizar las compras de la compañía procurando los mejores precios a través de una relación exitosa con los proveedores, etc.

Desarrollo Corporativo: es el proceso encargado de Orientar a la organización hacia los resultados esperados por medio del planteamiento de metas y lineamientos, esperando incrementar la participación de la organización en el mercado local.

Comercialización: es el proceso que se encarga de brindar un servicio de calidad y efectivo al cliente externo en la comercialización de productos.

Sistema de Gestión de Calidad: es el proceso encargado de Implementar y mantener el Sistema de Gestión de calidad por medio del mejoramiento continuo.

Gestión Financiera: este proceso es el encargado de Controlar el flujo y el óptimo manejo del dinero para generar estados financieros que ayuden a la toma de decisiones por la dirección.

10. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

TIPO DE PROCESO	De apoyo
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión financiera
OBJETIVO	Controlar el flujo y el óptimo manejo del dinero para generar estados financieros que ayuden a la toma de decisiones por la dirección.
DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS	Contador, administrador, vendedor.
LÍDER DEL PROCESO	administrador

MODELACIÓN DEL PROCESO						
PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNO	EXTERNO				INTERNOS	EXTERNOS
			PLANEAR			
Dirección		presupuesto	Planear presupuesto	Presupuestos periódico	Proceso interno	
			HACER			
Proceso interno		Informe de ventas	Estados financieros	Informes contables y financieros	Dirección	
	Gobierno	Normatividad legal	Declaración de impuesto	Informes contables y financieros		Gobierno
Dirección		Solicitud de compra	Pago obligaciones	Aprobación de recursos	Proceso interno	
			VERIFICAR			
Dirección		Información para la revisión	Auditoria interna	Informe de la auditoria	Proceso interno	
	Gobierno	Información para la revisión	Auditoria externa	Informe de la auditoria		Gobierno
			ACTUAR			
Dirección		Resultados de la revisión por la dirección	Acción preventiva	Cambio y mejoramiento continuo	Proceso interno	
Dirección		Resultados de la revisión por la dirección	Acción correctiva	Cambios de mejora realizados.	Procesos interno	

RECURSOS DEL PROCESO (HUMANOS, TECNOLÓGICOS, INFRAESTRUCTURA)	NORMOGRAMA DEL PROCESO	INDICADORES DEL PROCESO
Humanos	Certificado de la cámara de comercio	Rotación de cartera
Papelería	Estados financieros	
financieros		

11. POLITICA DE CALIDAD

Ediciones familibros nos comprometemos a ser líderes en el mercado a través de la prestación de un excelente servicio que promueva el desarrollo intelectual, social; satisfaciendo la necesidad de nuestros clientes en el departamento del Guaviare.

Directrices de la organización orientadas al cumplimiento de la misión y visión.

- Comercio.
- Satisfacer a los clientes.
- Promover el desarrollo intelectual.
- Líder en el mercado.
- Excelencia en el servicio.
- Valor agregado.
- Donaciones sociales.

12. MATRIZ DE PRIORIZACIÓN:

REQUISITOS DEL CLIENTE.	DIRECTICES DE LA ORGANIZACION					
	SATISFACCIÓN DE CLIENTES.	COMERCIO.	LÍDER EN EL MERCADO.	EXCELENCIA EN EL SERVICIO.	DONACIONES SOCIALES	TOTAL
CALIDAD DE LOS PRODUCTOS.	90	60	80	80	30	340
PRECIOS BAJOS.	10	20	40	60	10	140
ATENCION OPORTUNA.	70	70	90	40	20	290
VARIEDAD DE PRODUCTOS.	60	10	30	20	55	175
TOTAL	230	160	240	200	115	

13. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

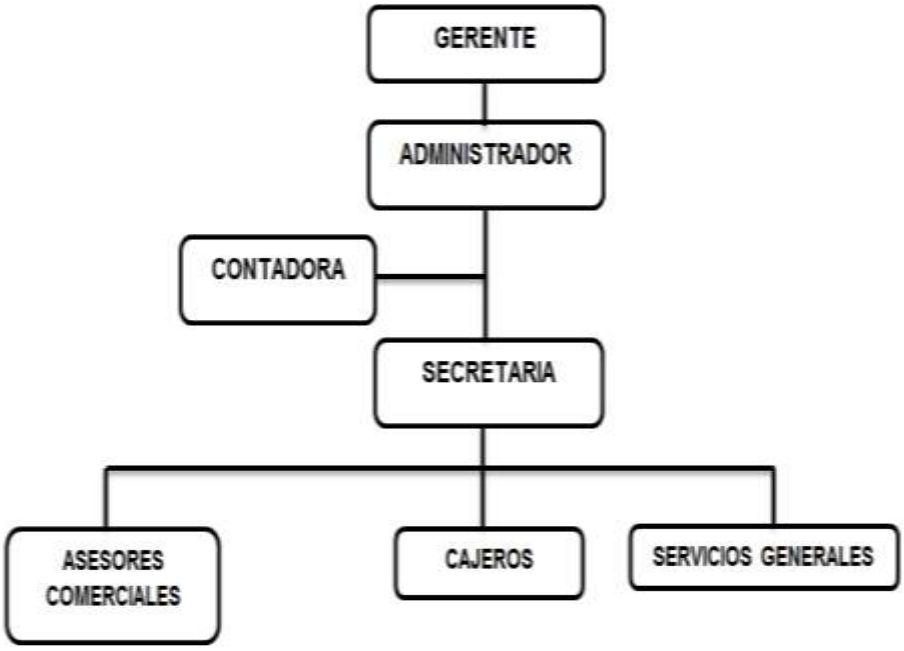
NOMBRE DEL PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFECTOS O CONSECUENCIAS	PROB (P)	IMP (I)	EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO	ACCIONES A EMPRENDER
Gestión administrativa	Perdida en el posicionamiento en el mercado.	*Competencia desigual. *Cuando hay mucha demanda en el mercado de un producto en especial.	*disminuye las ventas. *escases de productos.	probable	mayor	extrema	*buscar distribuidores que nos den mejores precios. *incrementar los proveedores. *establecer precios justos en el mercado.
Gestión administrativa	Deterioro de la mercancía.	*falta de rotación en el inventario. * Bodegas inadecuadas para la mercancía.	*perdida de inventarios. *inconformidad de clientes.	improbable	mayor	alto	*plan de rotación de productos en el mercado. *darle un mejor manejo a la rotación de inventario. *adecuación del establecimiento.
Sistema de gestión de calidad	Mala contratación en el área de ventas.	*Mala atención al cliente. * El personal no es competente.	*cliente insatisfecho. *perdida de la venta.	raro	catastrófico	alto	*cambiar al empleado de área o realizar el despido. * capacitar al personal.

14. OBJETIVOS DE CALIDAD

Esta matriz se realizó para identificar y plantear los objetivos de calidad de la papelería Familibros Ediciones:

- Lograr que la empresa obtenga el 80% de la participación del mercado al finalizar el 2017 ofreciendo un servicio de calidad.
- Al finalizar el 2017 haber capacitado a por lo menos el 50% del equipo de trabajo del sector comercial ofreciéndoles conocimiento y experiencia en este sector.
- Lograr que al menos el 90% de los clientes califiquen nuestro servicio como bueno o excelente en las encuestas que se realicen en el 2017.

15. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA



15.1 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

ÁREA	DENOMINACIÓN DEL CARGO	FUNCIONES
DIRECTIVA	GERENTE	• Realizar la gestión necesaria para lograr el desarrollo de la empresa, de acuerdo con los planes y programas establecidos. • liderar y velar por el cabal cumplimiento del proceso administrativo en cada uno de los niveles de administración y operación de la papelería. • nombrar y designar y remover el personal de la papelería con arreglo a las disposiciones y reglamentarias vigentes.

		• expedir los manuales d funciones, requisitos, y procedimientos administrativos.
ADMINISTRATIVA	ADMINISTRADOR	• realizar solicitud de hojas de vida. • Realizar afiliaciones a seguridad social, pensión, etc. • Contabilización de pagos de clientes a proveedores. • Recibir los reportes de las devoluciones realizadas. • Realizar los pagos previstos en efectivo con previas aprobación del gerente. • Desembolsar los préstamos autorizados a los colaboradores de la empresa con previa aprobación del gerente.
ADMINISTRATIVA	SECRETARIA	• Registros d los libros contables sistematizados a través de Excel u otro programa. • Conciliaciones bancarias. • Mantener actualizado el control de estos formatos a fin de garantizar un adecuado flujo de los documentos. • Recibir los valores correspondientes a las ventas realizadas de contacto.
ADMINISTRATIVA	ASESORES COMERCIALES	• Vender los productos de la empresa en el orden de prioridades establecidas por la organización. • Dar a conocer los productos comercializados por la organización a los clientes, informando oportuna y detalladamente sus características, precios y disponibilidad. • Prestar atención a las opiniones de los compradores y brindar un

		servicio eficiente de atención al cliente. • Brindar adecuada y oportuna información a los clientes sobre sus promociones y descuentos en las mercancías ofrecidas por la empresa.
ADMINISTRATIVA	CAJERA	• Realizar los registros digitales de las operaciones recibidas en el área de ventas. • Llevar los registros y estadísticas de los desempeños de la fuerza de ventas. • Imprimir el consolidado correspondiente. • Imprimir el rango de facturas del vendedor. • Elaboración de facturas. • Mantener actualizado el registro de la información de los procesos. • Guardar en sitios asignados las carpetas y demás documentos utilizados.
ADMINISTRATIVA	SERVICIOS GENERALES	• Prepara los pedidos de mercancías y ubicarlos de acuerdo a los puntos de entrega. • Colaborar en la adecuada distribución de las mercancías solicitadas por los clientes. • Participar en la realización de los inventarios físicos en la bodega. • Realizar las entregas de pedidos a los diferentes clientes. • Recibir y verificar las devoluciones de mercancías y reintegrar estos productos a la bodega adecuadamente según sea el caso. • Cumplir con las demás funciones que le asignen.

16. INDICADORES DE GESTIÓN

Objetivo 1. Lograr que la empresa obtenga el 80% de la participación del mercado al finalizar el 2017 ofreciendo un servicio de calidad.

((Ventas realizadas por la empresa en el periodo que se está midiendo / Ventas realizadas por todas las empresas del mismo sector de la economía en el periodo que se está midiendo) X 100).

Crítico: <= 50%; Aceptable: >50% y < 80%; Óptimo: >= 80%.

Objetivo 2. Al finalizar el 2017 haber capacitado a por lo menos el 50% del equipo de trabajo del sector comercial ofreciéndoles conocimiento y experiencia en este sector.

((Empleados del equipo de trabajo del sector comercial capacitados / Número total de empleados del equipo de trabajo del sector comercial) X 100).

Crítico: <= 30%; Aceptable: >30% y < 50%; Óptimo: >= 50%.

Objetivo 3. Lograr que al menos el 90% de los clientes califiquen nuestro servicio como bueno o excelente en las encuestas que se realicen en el 2017.

((Número de clientes que califican nuestro servicio como bueno o excelente / Número total de clientes encuestados) X 100).

Crítico: <= 60%; Aceptable: >60% y < 90%; Óptimo: >= 90%.

17. CONCLUSIONES

Los Sistemas de Gestión de la Calidad no sólo son para grandes empresas, los Sistemas de Gestión de la Calidad tienen que ver con el modo como se dirige la empresa, éstos pueden aplicar a empresas de todos los tamaños y a todos los aspectos de la dirección.

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

18. RECOMENDACIONES

- Continuar con la implementación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para obtener la certificación bajo la norma NTC ISO 9001:2015.

- Capacitar y concientizar al personal de la organización sobre la importancia de implementar, sostener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

- Revisar continuamente la documentación del sistema para evitar fallas que conlleven a levantamientos de No conformidades en eventuales Auditorias, en caso de modificar algún documento tener presente el cambio respectivo en los instrumentos relacionados.

- La dirección de la Papelería debe considerar todos los aportes que los clientes internos y externos plantean para mejoras en la organización, creando así un ambiente de mejoramiento continuo y una cultura organizacional sólida.

19. BIBLIOGRAFÍA

ISO 9001:2015. (2016). *ISO 9001:2015*. Retrieved 22 November 2016, from http://www.nueva-iso-9001-2015.com/

Legislation Colombia (Lexadin). (2016). *Lexadin.nl*. Retrieved 22 November 2016, from http://www.lexadin.nl/wlg/legis/nofr/oeur/lxwecol.htm

Manual de Calidad ISO 9001. (2016). *Qsinnovations.com*. Retrieved 22 November 2016, from http://www.qsinnovations.com/iso9001espanol.htm

PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN UN ENFOQUE DE PROCESOS. (2016). *Eumed.net*. Retrieved 22 November 2016, from http://www.eumed.net/ce/2011a/larp.htm

Romero, A. & Romero, A. (2016). *Evolución de la calidad, ISO 9000 y otros conceptos de calidad*. *GestioPolis - Conocimiento en Negocios*. Retrieved 22 November 2016, from http://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-calidad-iso-9000-y-otros-conceptos-de-calidad/

Sistema de gestión de la calidad. (2016). *Es.wikipedia.org*. Retrieved 22 November 2016, from http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calida