

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO		1(110)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	KAREN FRANCO RUEDAS PAULA ANDREA QUINTERO SÁNCHEZ		
FACULTAD	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	GENNY TORCOROMA NAVARRO CLARO		
TÍTULO DE LA TESIS	PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008, DE LA EMPRESA MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO.		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN SE REALIZÓ UN DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA, POR MEDIO DE LA ENTREVISTA Y ENCUESTA, APLICADA A LOS EMPLEADOS, PARA DETERMINAR LA NECESIDAD DE CERTIFICARSE EN CALIDAD, SE DISEÑO UNA PROPUESTA DE DOCUMENTACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS PARÁMETROS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008 Y SE PROPUSO UN PLAN DE ACCIÓN A MEDIANO PLAZO PARA LA IMPLEMENTACIÓN.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 110	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 12	CD-ROM: 1



**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTC ISO
9001:2008, DE LA EMPRESA MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO.**

**KAREN FRANCO RUEDAS
PAULA ANDREA QUINTERO SÁNCHEZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2015**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTC ISO
9001:2008, DE LA EMPRESA MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO.**

**KAREN FRANCO RUEDAS
PAULA ANDREA QUINTERO SÁNCHEZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de
Administrador de Empresas**

**Directora
GENNY TORCOROMA NAVARRO CLARO
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2015**

ADVERTENCIA

La universidad Francisco de Paula Santander no es responsable de los conceptos emitidos en este trabajo de grado.

Acuerdo 025 de octubre de 1970, Artículo 159.

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a la Administradora de Empresas, GENNY TORCOROMA NAVARRO CLARO, directora del trabajo de grado por su respaldo, colaboración y asesoría.

A las personas que de una u otra manera colaboraron con la realización de este trabajo de grado.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008, DE LA EMPRESA MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO.	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3 OBJETIVOS	16
1.3.1 General.	16
1.3.2 Específicos.	16
1.4 JUSTIFICACIÓN	16
1.5 DELIMITACIONES	16
1.5.1. Conceptual.	16
1.5.2 Espacial.	17
1.5.3 Temporal.	17
1.5.4 Operativa	17
2. MARCO REFERENCIAL	18
2.1 MARCO HISTÓRICO	18
2.1.1 Antecedentes históricos del comercio a nivel internacional.	18
2.1.2 Antecedentes históricos del comercio a nivel nacional.	19
2.1.3 Antecedentes históricos del comercio a nivel local.	20
2.1.4 Antecedentes históricos de Micomputador a crédito o de contador.	21
2.2 MARCO TEÓRICO	21
2.3 MARCO CONCEPTUAL	23
2.4 MARCO LEGAL	26
2.4.1 Constitución política de Colombia de 1991	26
2.4.2 Código de Comercio	26
2.4.3 Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008	28
3. DISEÑO METODOLÓGICO	30
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
3.2 POBLACIÓN	30
3.3 MUESTRA	30
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	30
3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	30
3.6 ACTIVIDADES DE ELABORACIÓN DEL PROYECTO	30
3.6.1 Fundamentación conceptual.	30
3.6.2 Fundamentación diagnóstica.	31
3.6.3 Actividades operacionales.	31

4. PRESENTACION DE RESULTADOS	32
4.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA, POR MEDIO DE LA ENTREVISTA Y ENCUESTA, APLICADA A LOS EMPLEADOS DEL ALMACÉN, PARA DETERMINAR LA NECESIDAD DE CERTIFICARSE EN CALIDAD	32
4.1.1 Entrevista aplicada al representante legal de la empresa Miccomputador a crédito o de contado de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.	32
4.1.2 Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Miccomputador a crédito o de contado de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.	33
4.1.3 Listado de verificación realizado para conocer las condiciones de calidad de la empresa Miccomputador a crédito o de contado de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander	45
4.1.4 Diagnostico situacional de la entrevista, encuesta y lista de verificación	46
4.2 DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE DOCUMENTACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS PARÁMETROS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008.	47
4.2.1 Política de calidad.	47
4.2.2 Manual de la calidad.	47
4.2.3 Control de los documentos.	47
4.2.4 Control de los Registros.	48
4.2.5 Compromiso de la dirección.	48
4.3 PLAN DE ACCIÓN A MEDIANO PLAZO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	48
5. CONCLUSIONES	53
6. RECOMENDACIONES	54
BIBLIOGRAFÍA	55
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS	57
ANEXOS	58

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Conocimiento sobre la certificación.	33
Cuadro 2. Conocimientos sobre los beneficios de implementar la NTC ISO 9001:2008.	34
Cuadro 3. Capacitación sobre calidad para mejorar los procesos.	35
Cuadro 4. Gusto porque la empresa lo capacite en este tema.	36
Cuadro 5. Frecuencia para recibir las capacitaciones.	37
Cuadro 6. Necesidad de certificarse en calidad en la empresa.	38
Cuadro 7. Satisfacción de los clientes con el servicio y los productos ofrecidos.	39
Cuadro 8. Calificación de los procesos llevados a cabo en la empresa.	40
Cuadro 9. Acciones realizadas para mejorar los procesos en la empresa.	41
Cuadro 10. Inconformidades presentadas en la empresa	42
Cuadro 11. Solución de las inconformidades de forma rápida.	43
Cuadro 12. Calificación por parte de los empleados al servicio ofrecido por la empresa.	44
Cuadro 13. Plan de acción	51

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Grafica 1. Conocimiento sobre la certificación.	33
Grafica 2. Conocimientos sobre los beneficios de implementar la NTC ISO 9001:2008.	34
Grafica 3. Capacitación sobre calidad para mejorar los procesos.	35
Grafica 4. Gusto porque la empresa lo capacite en este tema.	36
Grafica 5. Frecuencia para recibir las capacitaciones.	37
Grafica 6. Necesidad de certificarse en calidad en la empresa.	38
Grafica 7. Satisfacción de los clientes con el servicio y los productos ofrecidos.	39
Grafica 8. Calificación de los procesos llevados a cabo en la empresa.	40
Grafica 9. Acciones realizadas para mejorar los procesos en la empresa.	41
Grafica 10. Inconformidades presentadas en la empresa	42
Grafica 11. Solución de las inconformidades de forma rápida.	43
Grafica 12. Calificación por parte de los empleados al servicio ofrecido por la empresa.	44

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Entrevista dirigida al representante legal de la empresa Micomputador a crédito o de contado de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.	59
Anexo B. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Micomputador a crédito o de contado de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.	60
Anexo C. Lista de verificación	62
Anexo D. Certificación de existencia y representación legal	65
Anexo E. Registro Único Tributario	68
Anexo F. Manual de calidad.	69

RESUMEN

La familia de normas ISO es un conjunto de normas de calidad establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización (empresa de producción, empresa de servicios, administración pública).

La norma apareció por primera vez en 1987 teniendo como base una norma estándar británica, y se extendió principalmente a partir de su versión de 1994. Al renovar el enfoque, más orientado a la gestión por procesos, se editó la versión 2000. Recientemente, tras incluir en esta última algunas aclaraciones y actualizaciones, se ha llegado a la norma vigente la actualidad, ISO 9001:2008.¹

El modelo del sistema de calidad consiste en 4 principios que se dejan agrupar en cuatro subsistemas interactivos de gestión de calidad y que se deben normar en la organización:

Responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto o servicio, medición, análisis y mejora.

De otra parte se debe decir que en la presente investigación se realizó un diagnóstico situacional de la empresa, por medio de la entrevista y encuesta, aplicada a los empleados del almacén, para determinar la necesidad de certificarse en calidad, se diseñó una propuesta de documentación para el cumplimiento de los requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2008 y se propuso un plan de acción a mediano plazo para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Para darle cumplimiento a los objetivos propuestos se utilizó el tipo de investigación descriptiva, la población estuvo conformada por los funcionarios de la empresa a los que se les aplicó una encuesta, entrevista y ficha de observación.

Por último se concluye que por la complejidad del servicio y los productos ofrecidos por la empresa Micomputador a crédito o de contado, se debe determinar los requisitos exigidos para la certificación en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, mejorando la calidad de sus servicios. Al igual que la documentación exigida para el cumplimiento de los requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma, como también se diseñó un plan de acción necesario para la empresa donde se determinó objetivos, meta indicadores, tiempo y responsable del proceso, logrando corregir los posibles errores y de acuerdo al plan poner en práctica las estrategias diseñadas y evaluando los procesos de calidad en la empresa.

¹ JUNTA CENTRAL ELECTORAL. Norma ISO 9001:2008 [En línea] (20 julio de 2011), disponible en < <http://beta.jce.gob.do/Institucional/Quienes-Somos/Certificaciones> > p 3

INTRODUCCIÓN

Miles de empresas en el mundo entero dedican esfuerzos humanos y financieros para organizar, gestionar, asegurar, mantener y mejorar la calidad de sus procesos y productos. Esto se ve reflejado en el número de empresas que han alcanzado certificación a través de diferentes normas. Hoy se reconoce que es indispensable asegurar la calidad de todos los procesos relacionados con la gestión empresarial. Ya que cada vez con más fuerza, las empresas dedicadas a las ventas han incorporado a sus políticas gerenciales la implantación de sistemas de gestión de la calidad puesto que, como todas las organizaciones, enfrentan fuerte competencia.

Por lo que en la empresa Micocomputador a crédito o de contado, ubicada en el barrio San Agustín y cuya actividad es la venta de equipos tecnológicos y servicios técnicos a los clientes, se ha evidenciado la necesidad de certificarse en calidad, por lo cual se plantean los requisitos mínimos para tal fin. De otra parte es necesario asimilar el sistema de gestión de calidad y alcanzar la satisfacción de sus clientes. Con ello, tendrá más posibilidades de mantenerse, crecer en el mercado y posicionarse en nichos específicos muy atractivos para su negocio de venta de computadores.

En el presente trabajo de grado de desarrollaron objetivos específicos como son la elaboración de un diagnóstico situacional, el cual se realizó por medio de entrevista y encuesta, aplicada a los empleados del almacén, para determinar la necesidad de certificarse en calidad, se diseñó una propuesta de documentación para el cumplimiento de los requisitos mínimos en calidad y por último se propuso un plan de acción especificando estrategias que ayuden a mejorar los procesos en la empresa.

1. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008, DE LA EMPRESA MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día las empresas cuentan con variedad de herramientas administrativas y de calidad, así como de gestión empresarial, las cuales han surgido por la globalización, pero muchas de estas herramientas no constituyen un marco de trabajo que ofrece principios de calidad, limitándose a una sola perspectiva y dejando de lado los puntos fuertes necesarios para avanzar en calidad.

La calidad de un producto o servicio es la herramienta que permite a una organización satisfacer las necesidades que el cliente posee, de igual forma la calidad en los productos o servicios, hace referencia de cierta forma al valor agregado que posee un objeto, el cual es propio de las organizaciones, logrando así la mayor competitividad.

Como se ha mencionado anteriormente, la calidad debe satisfacer las necesidades de los clientes, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad en todas ellas. La importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos.²

Por otra parte las empresas dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de estos y esforzarse por extender las expectativas. A su vez la apertura y globalización está obligando a las organizaciones, independientemente de su actividad económica, a replantear la gestión administrativa con el objetivo de mejorar el rendimiento organizacional y por consiguiente ser más competitivas, es por esto que se hace necesario buscar la certificación de calidad, ya que esto trae beneficios a la organización, obligándolas a mejorar los procesos y el servicio prestado.

Teniendo en cuenta lo anterior se evidencia la necesidad de determinar el cumplimiento de las condiciones de calidad exigidas por el ICONTEC para la certificación ISO 9001, ya que estas permiten determinar las amenazas y oportunidades, elaborando estrategias que permitan mejorar los procesos del almacén.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué beneficios puede traer la certificación ISO 9001, a la empresa Micomputador a crédito o de contado, ubicada en la ciudad de Ocaña?

² GUTIÉRREZ CUAUHTÉMOC, Anda; "Administración y calidad"; LIMUSA Noriega editores; México, 1995.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General. Realizar la propuesta para la implementación de la Norma NTC ISO 9001:2008, en la empresa miccomputador a crédito o de contado.

1.3.2 Específicos. Elaborar un diagnostico situacional de la empresa, por medio de la entrevista y encuesta, aplicada a los empleados del almacén, para determinar la necesidad de certificarse en calidad

Diseñar una propuesta de documentación para el cumplimiento de los requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2008.

Proponer un plan de acción a mediano plazo para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Según ISO 9001-2008, la planeación del producto incluye, objetivos de la calidad que son requisitos del producto, la necesidad de establecer procesos documentados y proporcionar recursos específicos para el producto, actividades de verificación, seguimiento, control, medición e inspección y registro de evidencia de que los procedimientos se están llevando de forma adecuada, logrando la elaboración de productos o la prestación de servicios de calidad.

Teniendo en cuenta la crisis económica por la que han venido atravesando las diferentes empresas en Colombia, resulta inaceptable encontrar hoy empresas sin certificación en calidad, ya que están ancladas en el pasado, sin la capacidad de adaptarse a los cambios y que no se enfocan en su cliente; por eso es importante, para una empresa que desee alcanzar altos niveles de competitividad, el uso y aplicación de estándares de calidad que le permitan ampliar sus mercados, mejorar su posicionamiento y crear valor.

Por lo anterior es que se evidencia la necesidad de determinar las condiciones para certificarse en calidad, mediante la Norma ISO 9001:2008, ayudando a la empresa a mejorar el servicio, logrando obtener altos niveles de satisfacción y mejorando la productividad y eficiencia en los productos ofrecidos, de otra parte, con este trabajo de grado se busca beneficiar a la empresa Miccomputador, aportando el conocimiento obtenido en la formación profesional en la universidad.

1.5 DELIMITACIONES

1.5.1. Conceptual. La temática del proyecto se enmarcará en los siguientes conceptos: Sistema, calidad, sistema de calidad, gestión de calidad, principios generales de la gestión de calidad, enfoque al cliente, liderazgo, comercio de computadores, crédito, tecnología, entre otros.

1.5.2 Espacial. El trabajo de grado se desarrollará en la ciudad de Ocaña Norte de Santander, específicamente en las instalaciones de la empresa Micomputador a crédito o de contado, ubicada en la calle 12 No 15A 04, Barrio San Agustín.

1.5.3 Temporal. El proyecto se desarrollará en el tiempo de 8 semanas, contadas a partir de la fecha de aprobación del anteproyecto.

1.5.4 Operativa. Si surge algún inconveniente para el desarrollo del trabajo de grado, esto será informado a la directora y al comité curricular, con el objetivo de tomar los correctivos necesarios y dar cumplimiento a los objetivos planteados.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos del comercio a nivel internacional. Recientemente, la CEPAL lanzó una nueva edición de su publicación periódica “Panorama de la Inserción Internacional de América Latina y el Caribe”. De sus páginas pueden extraerse datos actualizados que dan cuenta del efecto que la crisis internacional ha tenido para el comercio internacional de los países de la región.

Un primer análisis muestra que las exportaciones han caído un 30,9% en el primer semestre de 2009, si se las compara con las del mismo período del año anterior. Un enfoque de más largo plazo demuestra que el valor de las exportaciones había sido creciente en los años previos, con tasas de más de dos dígitos que llegaron al 23,9% de variación interanual en el primer semestre de 2008. A partir de entonces se desata con más fuerza la crisis que comenzó afectando a los países desarrollados y ya en el segundo semestre de 2008 el nivel de crecimiento de las exportaciones se redujo al 7,4%. Durante la segunda mitad del año pasado, el volumen de las exportaciones registró una caída del 0,1%, que fue más que compensado por un crecimiento del 6,8% en los precios de exportación. En la primera mitad de este año, la caída se verifica tanto en precios como en volúmenes. Los primeros se reducen 18,3% en tanto que los segundos lo hacen un 15,3%.

El análisis de las importaciones de la región muestra una caída similar a la de las exportaciones para el primer semestre del año (29,1%). Pero a diferencia de estas, la merma se debe más a menores volúmenes (-25,3%) que a variaciones negativas en los precios (-5%). Otro punto de contacto entre exportaciones e importaciones es que la evolución de las últimas también presenta una desaceleración de su crecimiento en el segundo semestre de 2008. En la primera mitad de aquel año crecieron un 28,6%, en tanto que lo hicieron sólo un 17,3% hacia el final del período.³

Los datos reflejan un doble efecto de la crisis internacional para el comercio latinoamericano. En primer lugar, menores volúmenes de comercio, que afectaron más a las importaciones. En segundo lugar menores precios, que impactaron con mayor fuerza en las exportaciones. Este segundo efecto de la crisis está dado por la caída de los precios de los commodities y altera los términos de intercambio de la región. No obstante, los precios de los bienes que se exportan continúan en niveles históricamente altos.

Pese al menor comercio, las caídas prácticamente equivalentes de exportaciones e importaciones han permitido a la mayoría de los países mantener en superávit sus cuentas externas, uno de los pilares del crecimiento de los últimos años. En cuanto a los destinos y orígenes del intercambio comercial latinoamericano, las exportaciones más afectadas del

³ CEPAL. Comercio en América Latina. [En línea] (10 de Septiembre de 2009), disponible en <<http://www.mercado.com.ar/notas/economia-y-politica/362747/comercio-de-amrica-latina>> p 1

primer semestre son las que se dirigen al mundo desarrollado. Los envíos a Estados Unidos y a la Unión Europea se redujeron un 35,3% y un 36,3%, respectivamente.

Lo mismo puede decirse de las importaciones provenientes desde los Estados Unidos, que cayeron 29,8% y de las de Asia (excluida China) que se redujeron 29,1%. Por su parte, el intercambio comercial con el Gigante Asiático es el que menos decae, tanto en exportaciones como en importaciones. El comercio entre los países de la región se resintió alrededor de un 30%. Esta caída es importante, sobre todo si se tiene en cuenta que el intercambio entre estos países tiene un mayor componente industrial y de valor agregado que las exportaciones que se realizan al resto del mundo.⁴

2.1.2 Antecedentes históricos del comercio a nivel nacional¹. A nivel latinoamericano, el sector comercial ha ido disminuyendo paulatinamente su participación porcentual en el producto total. El sector comercial de México, Brasil y Argentina son lo más influyentes dentro del producto bruto comercial latinoamericano.

En Colombia, el sector terciario representa aproximadamente el 50% del Producto; y específicamente el comercio es uno de las actividades que más aporta a la actividad económica nacional. En términos de empleo, el sector servicios representaba aproximadamente un 47% en 1989, habiendo aportado tan solo el 36% en 1968. El comercio pasó de aportar un 11.1% del empleo en 1970 a un 25,4% en 1995.

El comercio interno de Colombia es un sector muy heterogéneo, en el que se está produciendo un proceso de cambio desde unas estructuras tradicionales, con la incorporación de una tecnología comercial nueva y de formas comerciales adaptadas a la evolución del mercado.

Tendencias de largo aliento como el incremento de los niveles de ingreso disponible, la recomposición de los gastos familiares, la mayor urbanización, la incorporación de la mujer al mercado laboral, la disminución del tamaño de la familia, la penetración de los medios de comunicación masivos, etc., han supuesto un cambio profundo en los hábitos de compra del consumidor colombiano.

Existen otros atractivos que desplazan a los consumidores hacia las grandes superficies. El interés por una forma de compra más moderna, más lúcida que arroja un beneficio adicional frente a los que pudieran existir de precio, calidad, amplitud de la oferta, etc. La mayor variedad de productos, que implica la posibilidad de elegir, es también un factor que atrae hacia la gran superficie a unos consumidores que son cada vez más selectivos y exigentes. Por otra parte, los compradores urbanos valoran en mayor medida una compra individual, de acceso inmediato al producto, sin la intervención de un vendedor.

Una muestra palpable del fenómeno anterior lo constituye el hecho de que desde hace un tiempo los colombianos nos hemos asomado a un nuevo tipo de tiendas de auto servicio

⁴ *Ibíd.* P 2

que bajo el mismo concepto de los supermercados tradicionales, ofrecen artículos completamente diferentes. Elementos para oficina, regalos o ferretería según la especialidad del supermercado pueden ser mirados, comprados, manipulados y seleccionados en las góndolas de cada uno de estos almacenes. Atrás parecen ir quedando los tiempos de mostrador, en que nuestro gusto se veía sujeto a la habilidad y amabilidad del dependiente.

La idea, relativamente novedosa en Colombia, se ha experimentado desde hace varios años en el resto del mundo, con excelente resultado. El reacomodo al mercado de las estructuras comerciales, especialmente en lo que hace referencia al comercio alimentario, ha sido claro.

Otros de los cambios más significativos que se están produciendo en el comercio es la incorporación de una perspectiva comercial frente a una visión preponderantemente de distribución física. Los empresarios minorista se estarían viendo obligados a utilizar todos los instrumentos a su alcance para la captación y mantenimiento de la clientela.⁵

Estos instrumentos no son otros que los componentes clásicos de política comercial de cualquier empresa – producto, precios comunicación y distribución. Le empresa minorista ha de integrar todos sus esfuerzos comerciales dentro de una política comercial en la que lo más relevante es comprender que el producto que vende no es un bien físico tangible sino el servicio global que ofrece al consumidor: la oferta de un bien, suministrado por otras empresas, con un valor añadido valorado por los consumidores y que es el producto de su actividad económica. El esfuerzo comercial de la empresa minorista en un entorno competitivo consistirá en el diseño y oferta de un servicio minorista, en una localización conveniente (distribución), con unos precios determinados y transmitiendo al mercado información que facilite y/o incentive su consumo (comunicación).⁶

2.1.3 Antecedentes históricos del comercio a nivel local. La industria ocañera, hoy venida a menos, tuvo su bonanza durante la década del veinte, cuando las casas exportadoras como Pacheco e Hijos, Roca & Cía, Jácome Niz y otras estimulaban su desarrollo. Por doquiera se encontraban laboriosos trabajadores dedicados a la fabricación de calzado, dulces, velas, jabón y ropa. Por otro lado estaban las tostadoras y trilladoras de café y las fábricas de gaseosas de gran auge en Ocaña. A mediados de 1920 don Gonzalo Calle Ángel inicia la fábrica de Gaseosas Calle y don Jorge Elí Navarro la fábrica de Gaseosas Favorita. La fábrica de café San Roque se funda en 1950 y la Embotelladora Tisquirama en 1957, de propiedad de don Efraín Pacheco Yaruro y don Alfredo Matos.

Estas empresas combatieron el desempleo y mejoraron el nivel de vida de los ocañeros. Algunas como la fábrica de camisas, prefería realizar contratos con personas que tuvieran en sus casas máquinas de coser y pagaban por el número de prendas confeccionadas.

Un estudio de Saúl Calle nos orienta sobre el empuje industrial en la década de los treinta.

⁵ Ibíd. p 1

⁶KAORU, Ishikawa; "¿Qué es control total de la calidad?"; Editorial normal; Colombia, 1986. P 63

Por los barrios de la Costa y Villanueva era común el ruido de las máquinas de coser operadas día y noche para la fabricación de sombreros de lata sombrero raspón hechos con el cogollo o parte tierna de la hoja de la caña brava.

Entre otras fábricas encontramos: la de lazos de Antonio Castro, la de cotizas de José Fermín Picón y Juan Manuel Clavijo, la de carrocerías en abarco para camiones y chivas de Jesús María Picón, además de las talabarterías.

Los artículos producidos llenaban bagones enteros de cable aéreo en que se transportaban para su comercialización en la costa y en el interior del país. Todas estas industrias sucumbieron ante la competencia de los ricos monopolios; las prácticas económicas del dumping y al ingreso de mercancías que aunque de menor calidad se conseguían a menores precios.

La mecanización, los costos de transporte y las dificultades para la apertura de mercados, acabó con los ingresos de la industria casi artesanal de los ocañeros.

2.1.4 Antecedentes históricos de Micomputador a crédito o de contador. Fue creada el 9 de mayo, la idea surge por el señor HÉCTOR JULIO BARBOSA, para llevar a cabo esta idea realizaron un estudio de mercado si era viable llevarla a cabo, empezó con 2 empleados Sujey Sánchez y Oswaldo Navarro se llevó a cabo este negocio por la necesidad de que en Ocaña no existía quien suministrara portátiles y todo lo relacionado con sus accesorios y soporte técnico para este mismo. Actualmente mi computador tiene un gran portafolio de productos de tecnología para todo tipo de mercado, este a su vez ofrece sus productos al contado ya crédito, brindando mayor facilidad para acceder a estos tipos de productos.

2.2 MARCO TEÓRICO

Sistema de Gestión de la Calidad basado en la aplicación de la Norma NTC ISO 9001:2008 para el departamento de Ingeniería Industrial, perteneciente a la escuela de Ciencias de la Tierra. Universidad de Oriente Núcleo Bolívar”. Este trabajo se orientó principalmente a diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la aplicación de la Norma NTC ISO 9001:2008, para ser aplicado dentro del departamento de Ingeniería Industrial. La presente investigación pretende al igual que, Páez y Reyes⁷, diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma NTC ISO 9001:2008, para ser aplicado en el Área Socio-Educativa de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.

Arango Ospina, Paula Andrea (2007), en su tesis titulada “Revisión y actualización en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008 para Sumilec S.A.”, el trabajo está basado en la ejecución de actividades de

⁷ PÁEZ E., REYES L. (2009) Sistema de gestión de la calidad basado en la aplicación de la norma ISO 9001:2000 para el departamento de ingeniería industrial perteneciente a la universidad de Oriente núcleo Bolívar. UDO-Núcleo Bolívar, p 73

apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad en Sumilec S.A. Tomando como punto de partida las recomendaciones realizadas por parte del Icontec en la anterior auditoria de seguimiento. Tras el análisis del estado del sistema, se consideró pertinente actualizar la estructura documental con el fin de mantener la integridad, vigencia y pertinencia de la información consignada en el manual de calidad. Facilitándole a la empresa una mejor preparación para la auditoria el mes de noviembre del presente año. Ambas investigaciones se relacionan ya que luego de diseñar e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad se debe hacer una revisión y actualización de la documentación (siempre que sea necesario actualizarla).⁸

Valencia, Harold (2007), en su tesis intitulada “Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma NTC ISO 9001:2008 en la empresa Gerenciar Ltda.”, dadas las tendencias actuales implican el enfoque de la producción o prestación del servicio en el cliente, ha decidido implementar un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma Técnica Internacional NTC ISO 9001:2008, con el fin de desarrollar los procesos que generan valor y los procesos de apoyo a los misionales con un enfoque en la calidad que permita al cliente percibir y disfrutar de la satisfacción de las edificaciones que la organización comercializa. Esta investigación al igual que, Valencia, se enfoca en el estudio de los procesos para la aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad buscando como fin la satisfacción de los clientes.⁹

Velásquez R., Marieta (2008), en su tesis titulada “Diagnóstico e implementación de las bases de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia”, para este trabajo se realizó un diagnóstico de la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia, con base en los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008, cuyo objetivo fue establecer la base conceptual para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Este proyecto tiene relación con la investigación de Velásquez, ya que ambos pretenden diagnosticar el área en estudio para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.¹⁰

Mújica, Cándida y Rodríguez, Julissa (2009)¹¹, realizaron una investigación titulada, “Desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma NTC ISO 9001:2008 para el Departamento de Administración del Servicio Autónomo de Sanidad

⁸ ARANGO OSPINA, Paula A. (2007) REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN EN LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2000 PARA SUMILEC S.A. [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>]

⁹ VALENCIA GALLEGO, Harold H. (2007) DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A LA NORMA ISO 9001-2000 EN LA EMPRESA "GERENCIAR LTDA". [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha153.htm>]

¹⁰ VELÁSQUEZ R., Marieta (2008) diagnóstico e implementación de las bases de un sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la universidad la gran Colombia, seccional Armenia. [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha160.htm>]

¹¹ MUJICA C., RODRÍGUEZ j. (2009) desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2000 para el departamento de administración del servicio autónomo de sanidad agropecuario (sasa) del estado Bolívar. udo- núcleo bolívar.

Agropecuaria (SASA), del Estado Bolívar.” El diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad, está influenciado por las diferentes necesidades y objetivos específicos de la organización, en donde, no solo va dirigido a garantizar la mejoría de la calidad, sino también, a demostrar su capacidad para lograr aumentar la satisfacción del cliente, mediante el seguimiento, medición, análisis y mejoras del proceso. Este trabajo se inicia con la observación directa del proceso, y la información recopilada mediante entrevistas realizadas al personal involucrado con el área en estudio. La actual investigación tiene relación con la de Mujica y Rodríguez, ya que estudia cada proceso para realizarle la mejora necesaria y así conseguir la satisfacción y confiabilidad del cliente.

Díaz, Karina (2003), “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basada en la Norma NTC ISO 9001:2008, para el proceso de extracción y manejo de fluidos de la unidad de explotación de yacimiento pesado oeste de petróleos de Venezuela, s.a. (PDVSA), distrito San Tomé”, en su trabajo concluyo que El Plan de la Calidad del proceso, permitió asegurar la continuidad y la confiabilidad de las operaciones y a su vez lograr un control de calidad a lo largo de todo el proceso de Extracción y Manejo de Fluidos; además de controlar y monitorear cada etapa del mismo y corregir las posibles desviaciones que se presenten. Al igual que, Díaz, en esta investigación se busca a través de los indicadores de gestión controlar los procesos para obtener mayor satisfacción y confiabilidad en los mismos.¹²

2.3 MARCO CONCEPTUAL

La investigación está enmarcada dentro de los siguientes conceptos:

Sistema. Un sistema es un conjunto de "elementos" relacionados entre sí, de forma tal que un cambio en un elemento afecta al conjunto de todos ellos.

Calidad. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Sistema de calidad. Es un instrumento de gestión que integra procesos, define responsabilidades, procedimientos y los recursos necesarios que deben ser desplegados de forma coherente y coordinada en la organización de una empresa. El Sistema de Calidad se debe establecer, documentar e implantar de forma efectiva.

Gestión de calidad. La gestión de calidad constituye uno de los factores claves para que una organización logre sus objetivos. Según la Norma ISO 9001-2000, la Gestión de

¹² DÍAZ, Karina. (2003) diseño de un sistema de gestión de la calidad basada en las normas ISO 9001:2000 para el proceso de extracción y manejo de fluidos de la unidad de explotación de yacimiento pesado este de petróleos de Venezuela s.a (pdvsa), distrito san tome. udo – núcleo bolívar. p 77.

Calidad se define como las actividades coordinadas para dirigir y controlar los aspectos relativos a la calidad en una organización.¹³

Principios generales de la Gestión de Calidad

1. Enfoque al cliente: para cualquier organización el cliente es el elemento más importante, ya que sin clientes no hay negocio. Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, cumplir con estos requisitos esforzarse para sobrepasar sus expectativas.

2. Liderazgo: los líderes de la organización establecen la unidad de propósito, la orientación y el ambiente interno requerido para que el personal pueda involucrarse en los logros de los objetivos de la organización.

3. La participación del personal: la gestión de calidad exige la participación activa y total de todos los miembros de la organización esto posibilita que sus conocimientos se traduzcan en beneficios para la organización.

4. El enfoque basado en procesos: para que la organización funcione de manera eficaz, se deben identificar y gestionar los numerosos procesos interrelacionados que la integran.

5. Enfoque de sistema para la gestión: la calidad requiere que se identifique, se comprenda, y se gestione como un sistema integrado. De esta manera la organización genera confianza en su capacidad y en la confiabilidad de sus procesos.

6. La mejora continua: la alta gerencia debe tomar acciones para mejorar las propiedades, características y funciones de los productos e incrementar la eficacia y eficiencia de sus procesos de realización.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.¹⁴

Enfoque al cliente. Cualquier tipo de organización depende de sus clientes y por tanto la organización deberá comprender las necesidades actuales y futuras de estos y esforzarse en exceder las expectativas.

¹³ AYALA CASTRO Héctor, Selección de lecturas .Temas de Gestión de la calidad. Centros de estudio del turismo. Universidad de la Habana .La habana .Marzo 2005. P 23.

¹⁴ Ibíd. p 24

Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberán crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal. El personal, a todos los niveles, es la esencia de toda organización y su total compromiso posibilita que sus competencias sean usadas para el beneficio de la empresa.¹⁵

Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.¹⁶

Mejora continua. La mejora continua del desempeño global de la organización deberá ser un objetivo permanente.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de toda la información necesaria.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para poder generar valor en sus respectivas cadenas.

Comercio de computadores. Con un crecimiento de 19 por ciento, los computadores lideran el ranking de los cinco grupos de productos que más vende el comercio.

Este primer lugar, lejos del resto del crecimiento de otros sectores, lo obtiene por quinto año consecutivo, excepto en el 2010, según los estudios de la Federación Nacional de Comerciantes, Fenalco. El análisis que tiene en cuenta los últimos 12 meses a junio del 2013 ubica en el segundo lugar del 'top 5' los artículos de ferretería, vidrios y pinturas con el 6,26 por ciento de crecimiento. Por su parte, calzado y artículos de cuero, con un 5,29 por ciento de aumento en las ventas, se sitúa en el tercer lugar.

Crédito. El crédito es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada "deudor", en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

¹⁵ TORRES ARANGO, Marcelo. ISO 9000 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Conceptos y Vocabulario. En: Universidad EAFIT. 2010. P 19

¹⁶ AMOZARRAIN "Guía para la identificación e implantación de los procesos." 1999. P 3

Tecnología. Tecnología es el conjunto de conocimientos técnicos, científicamente ordenados, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de la humanidad. Es una palabra de origen griego, *τεχνολογία*, formada por *τέχνη* (τέχνη, arte, técnica u oficio, que puede ser traducido como destreza) y *λογία* (λογία, el estudio de algo). Aunque hay muchas tecnologías muy diferentes entre sí, es frecuente usar el término en singular para referirse a una de ellas o al conjunto de todas.¹⁷

Cuando se lo escribe con mayúscula, Tecnología, puede referirse tanto a la disciplina teórica que estudia los saberes comunes a todas las tecnologías como la educación tecnológica, la disciplina escolar abocada a la familiarización con las tecnologías más importantes.

2.4 MARCO LEGAL

Las bases legales que sustentan este trabajo de grado son las siguientes.

2.4.1 Constitución política de Colombia de 1991¹⁸. Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

2.4.2 Código de Comercio¹⁹. En el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido.

Artículo 10. Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.

La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona.

Artículo 11. Las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a las normas comerciales en cuanto a dichas operaciones.

¹⁷ FERRARO, Ricardo A. - Carlos Lerch, *¿Qué es qué en tecnología?*, Granica, cop. 1997; Buenos Aires

¹⁸ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Edición Cupido. 1991

¹⁹ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Por el cual se expide el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido. Edición lito imperio Ltda, Código de comercio. 2005. p 6.

Artículo 12. Toda persona que según las leyes comunes tenga capacidad para contratar y obligarse, es hábil para ejercer el comercio; las que con arreglo a esas mismas leyes sean incapaces, son inhábiles para ejecutar actos comerciales.

Artículo 13. Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

- 1) Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;
- 2) Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y
- 3) Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

Artículo 14. Son inhábiles para ejercer el comercio, directamente o por interpuesta persona:

- 1) Los comerciantes declarados en quiebra, mientras no obtengan su rehabilitación;
- 2) Los funcionarios de entidades oficiales y semioficiales respecto de actividades mercantiles que tengan relación con sus funciones, y
- 3) Las demás personas a quienes por ley o sentencia judicial se prohíba el ejercicio de actividades mercantiles.

Artículo 15. El comerciante que tome posesión de un cargo que inhabilite para el ejercicio del comercio, lo comunicará a la respectiva cámara mediante copia de acta o diligencia de posesión, o certificado del funcionario ante quien se cumplió la diligencia, dentro de los diez días siguientes a la fecha de la misma.

Artículo 17. Se perderá la calidad de comerciante por la incapacidad o inhabilidad sobrevinientes para el ejercicio del comercio.²⁰

Artículo 18. Las nulidades provenientes de falta de capacidad para ejercer el comercio, serán declaradas y podrán subsanarse como se prevé en las leyes comunes, sin perjuicio de las disposiciones especiales de este Código.

Artículo 19. Es obligación de todo comerciante:

- 1) Matricularse en el registro mercantil;
- 2) Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;
- 3) Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;
- 4) Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;
- 5) Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles, y
- 6) Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

²⁰ *Ibíd.*, p 7

2.4.3 Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008.²¹ OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables.

APLICACIÓN. Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión. Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables.

REQUISITOS GENERALES. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

²¹ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. NTC ISO 9001:2008. Sistema gestión de calidad. 2008, disponible en http://manipulaciondealimentos.files.wordpress.com/2010/11/ntc-iso_9001-2008.pdf

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

ENFOQUE AL CLIENTE. La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

POLÍTICA DE LA CALIDAD. La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

MEJORA. Mejora continua. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Con esta investigación se pretendió determinar los requisitos necesarios para acceder a la certificación NTC ISO 9001:2008. De otra parte se escogió el tipo de investigación descriptiva con base en el estudio de necesidades, dado que esta permite identificar los elementos existentes para la situación del estudio y refleja la posibilidad de realizar indagaciones y acercamientos con fuentes de datos primarios y secundarios, con el fin de hacer una investigación que permita identificar elementos necesarios para la evaluación.²²

3.2 POBLACIÓN

La población empleada para el desarrollar del trabajo de grado, fue de ocho empleados, todos pertenecientes a la empresa Miccomputador.

3.3 MUESTRA

La población objeto de estudio fue reducida, por lo tanto se tomó en su totalidad para aplicar los instrumentos de recolección de información.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la elaboración del trabajo de grado se utilizó como instrumento de investigación la entrevista, la encuesta y un listado de verificación, las cuales contenían un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas, estas fueron diseñadas para la población objeto de la investigación.

3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La información recolectada mediante la técnica de la entrevista y de la encuesta se tabuló cualitativamente y cuantitativamente y se presentó por medio de cuadros, gráficas y análisis de cada una de las preguntas.

3.6 ACTIVIDADES DE ELABORACIÓN DEL PROYECTO

La formulación del proyecto con lleva actividades, así:

3.6.1 Fundamentación conceptual. Revisión de literatura del problema de investigación, presentación del marco referencial y diseño metodológico.

²² DEOBOLD B. VAN DALEN Y WILLIAM J. Meyer. Síntesis de "Estrategia de la investigación descriptiva"

3.6.2 Fundamentación diagnóstica. Aplicación de la técnica de recolección de información, procesamiento, análisis de información y diagnóstico situacional

3.6.3 Actividades operacionales. Determinar el tipo de instrumento que permitió la obtención de datos, presentar los resultados obtenidos, revisión por la directora, correcciones y ajustes, sustentación.

4. PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA, POR MEDIO DE LA ENTREVISTA Y ENCUESTA, APLICADA A LOS EMPLEADOS DEL ALMACÉN, PARA DETERMINAR LA NECESIDAD DE CERTIFICARSE EN CALIDAD

4.1.1 Entrevista aplicada al representante legal de la empresa Micomputador a crédito o de contado de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa.

A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesite; si hay interpretación errónea de las preguntas permite aclararla, asegurando una mejor respuesta.

Se podrá definir que la entrevista consiste en obtención de información oral de parte de una persona (entrevistado) lograda por el entrevistador directamente, en una situación de cara a cara, a veces la información no se transmite en un solo sentido, sino en ambos, por lo tanto una entrevista es una conversación entre el investigador y una persona que responde a preguntas orientadas a obtener información exigida por los objetivos específicos de un estudio.

Según la entrevista realizada al representante legal de la empresa Micomputador a crédito o de contado, en cuanto a la cantidad de años que tiene de tener la empresa, afirma que hace ocho años y que la función de ser gerente de dicha entidad, siendo su principal actividad económica la compra y venta de computadores portátiles, accesorios para los mismos, muebles de oficina y silletería en general, necesarios para la comodidad en las diferentes oficinas y empresas de la ciudad y la región.

En cuanto a la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, el representante legal afirma que desconoce dicha norma, por lo que de igual forma no conoce las ventajas que esta trae para la empresa en cuanto a su certificación en calidad, de otra parte considera que los clientes están satisfechos con los servicios y productos ofrecidos, ya que existe variedad de productos, con garantía de un año, soporte técnico, brindando una buena asesoría respecto al producto, como también se están ampliando las instalaciones locativas.

Los procesos en la empresa se consideran que son buenos, ya que a través de su funcionamiento, se ha tratado de mejorar y llevar de la mejor forma dichos procesos y servicios, cumplir con las garantías a tiempo y brindarles asesorías antes de la compra, para que el cliente cuando adquiera el producto se sienta satisfecho por lo recibido.

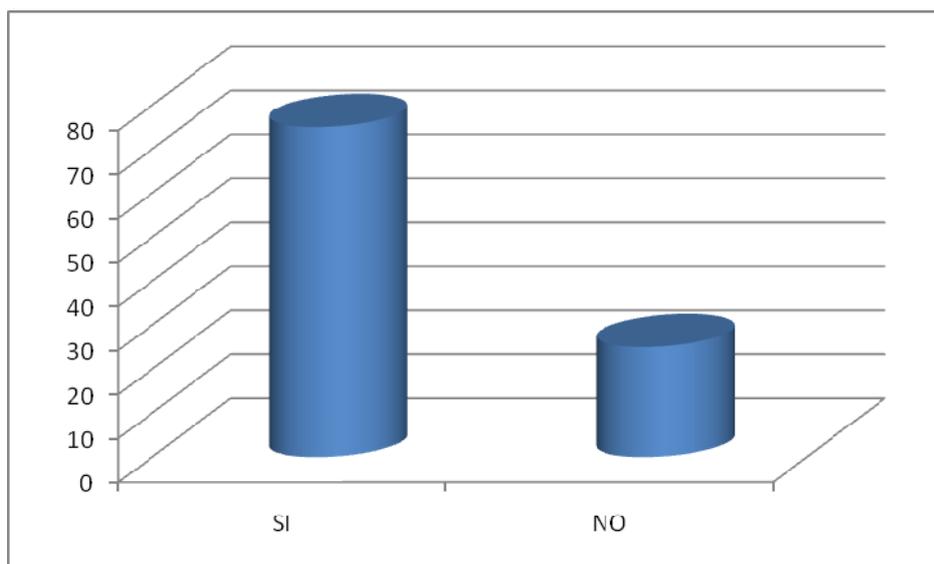
4.1.2 Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Micomputador a crédito o de contado de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

Cuadro 1. Conocimiento sobre la certificación.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
8	SI	6	75
	NO	2	25
	TOTAL	8	100

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 1. Conocimiento sobre la certificación.



Fuente. Autores del proyecto.

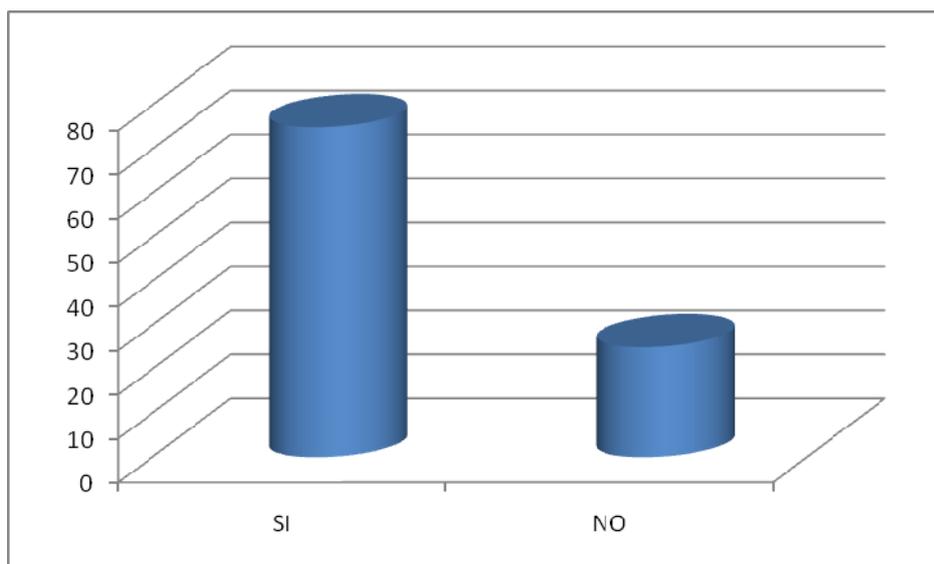
Según la encuesta aplicada a los 8 funcionarios de la empresa Micomputador a crédito o de contado, manifiestan en la mayoría conocen que es la certificación de calidad, ya que últimamente en los medios de comunicación se ha hablado mucho del tema y en la actualidad las empresas se deben certificar en calidad, con el fin de mejorar los procesos llevados en la empresa, mientras que la minoría afirman que no saben sobre la certificación.

Cuadro 2. Conocimientos sobre los beneficios de implementar la NTC ISO 9001:2008.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
8	SI	6	75
	NO	2	25
	TOTAL	8	100

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 2. Conocimientos sobre los beneficios de implementar la NTC ISO 9001:2008.



Fuente. Autores del proyecto.

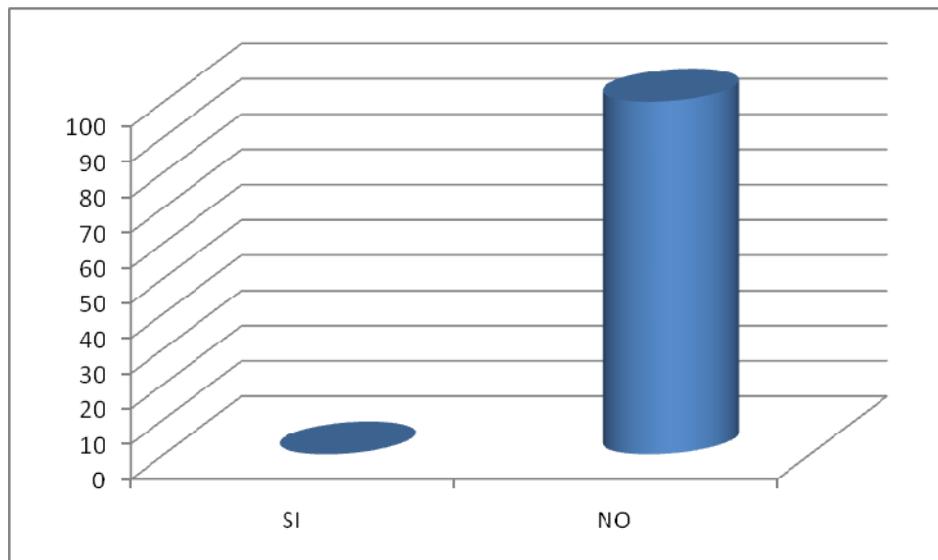
Un porcentaje alto afirman que conocen sobre los beneficios que esta traerá para la empresa la certificación en calidad, ya que los diferentes medios de comunicación se habla mucho del tema, siendo importante para mejorar los procesos y así crecer en calidad, aumentando los ingresos y crecimiento económico y financiero.

Cuadro 3. Capacitación sobre calidad para mejorar los procesos.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
8	SI	0	0
	NO	8	100
	TOTAL	8	100

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 3. Capacitación sobre calidad para mejorar los procesos.



Fuente. Autores del proyecto.

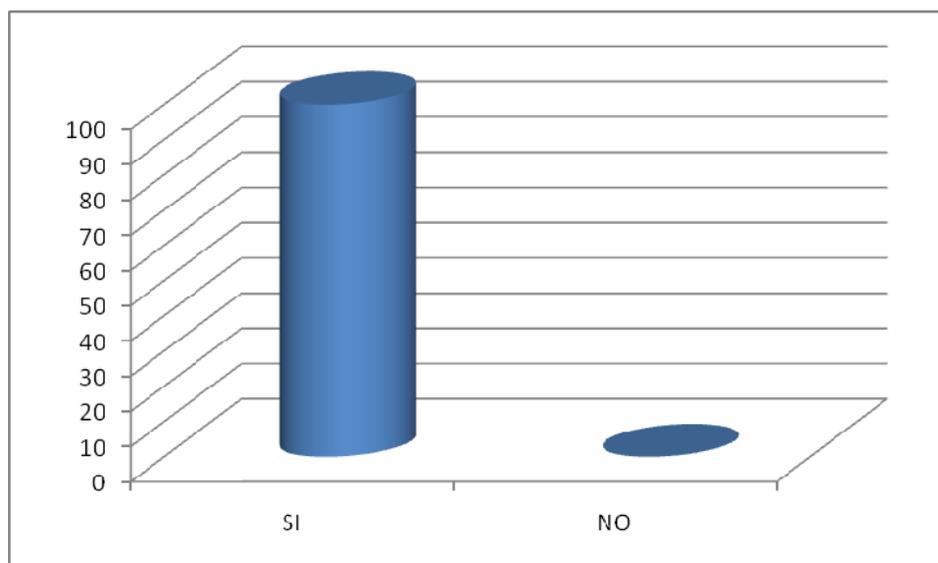
La totalidad de las personas encuestas afirman que la empresa no los ha capacitado en cuanto a temas relacionados con la calidad, ya que estos ayudan a mejorar los procesos internos y externos de la empresa.

Cuadro 4. Gusto porque la empresa lo capacite en este tema.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
8	SI	8	100
	NO	0	0
	TOTAL	8	100

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 4. Gusto porque la empresa lo capacite en este tema.



Fuente. Autores del proyecto.

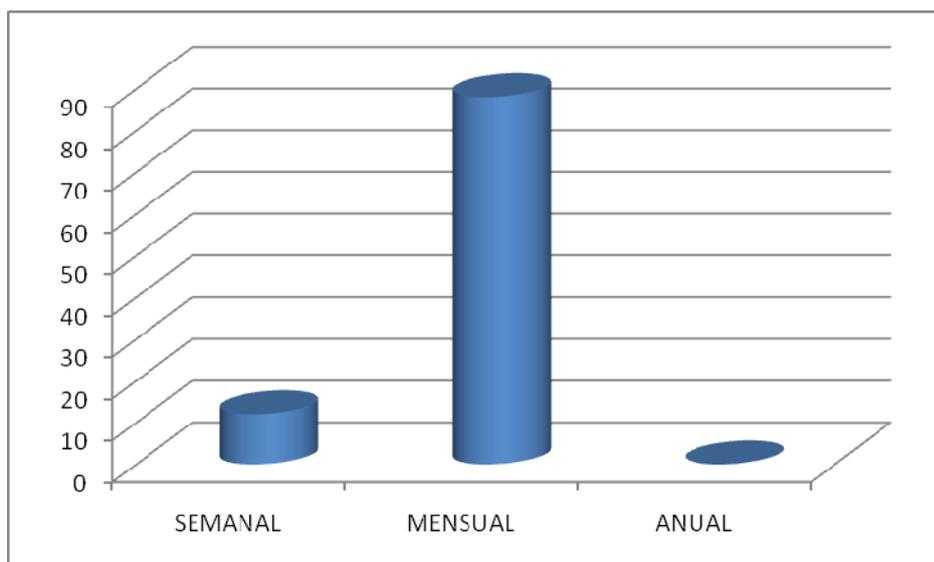
Se debe destacar que todos los encuestados afirman que están dispuestos a recibir capacitaciones sobre calidad y su implementación, ya que ellos son conscientes de la importancia que esta tienen para el buen funcionamiento de la empresa, ya que manifiestan poseen sentido de pertenencia y su intención es que la empresa prospere y sea cada día mejor ayudándoles a mejorar la calidad de vida.

Cuadro 5. Frecuencia para recibir las capacitaciones.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
8	SEMANAL	1	12
	MENSUAL	7	88
	ANUAL	0	0
	TOTAL	8	100

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 5. Frecuencia para recibir las capacitaciones.



Fuente. Autores del proyecto.

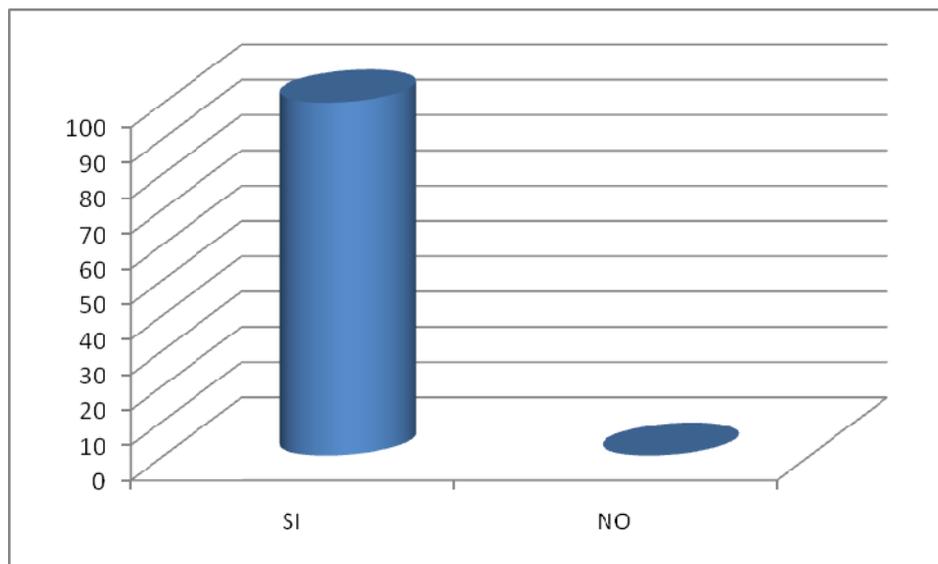
Del total de las personas encuestadas un gran porcentaje dicen que les gustaría recibir las capacitaciones de forma mensual, ya que esta además de capacitarlos, puede ser un motivo para integrarse con los compañeros y pasar ratos amenos, tan solo una pequeña parte dicen que les gustaría que estas fueran de forma semanal, siendo esta una opción no muy buena ya que estas traen para la empresa gastos y en la actualidad la empresa no está en condiciones de realizarlas cada semana.

Cuadro 6. Necesidad de certificarse en calidad en la empresa.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
8	SI	8	100
	NO	0	0
	TOTAL	8	100

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 6. Necesidad de certificarse en calidad en la empresa.



Fuente. Autores del proyecto.

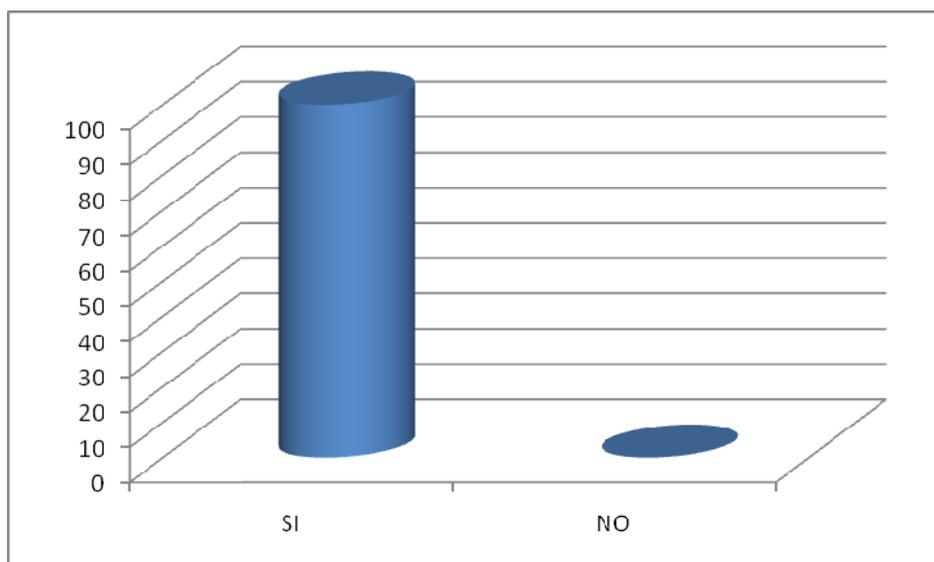
En cuanto a la necesidad de certificarse en calidad los encuestados afirman que es una necesidad la cual se debe suplirse de forma urgente, para mejorar la situación actual y así optimizar los procesos y la calidad del servicios ofrecido.

Cuadro 7. Satisfacción de los clientes con el servicio y los productos ofrecidos.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
8	SI	8	100
	NO	0	0
	TOTAL	8	100

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 7. Satisfacción de los clientes con el servicio y los productos ofrecidos.



Fuente. Autores del proyecto.

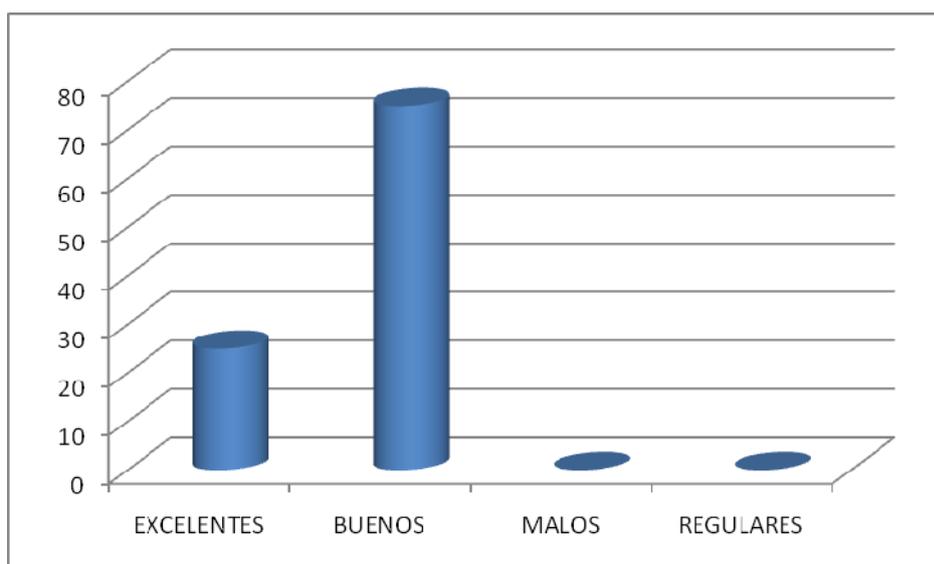
De otra parte los encuestados afirman en su totalidad que según sus expectativas los clientes se sienten satisfechos con los servicios y productos ofrecidos por la empresa, por lo que es un motivo para seguir laborando con más ánimo sirviendo a la comunidad de Ocaña y la región.

Cuadro 8. Calificación de los procesos llevados a cabo en la empresa.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
8	EXCELENTES	2	25
	BUENOS	6	75
	MALOS	0	0
	REGULARES	0	0
	TOTAL	8	100

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 8. Calificación de los procesos llevados a cabo en la empresa.



Fuente. Autores del proyecto.

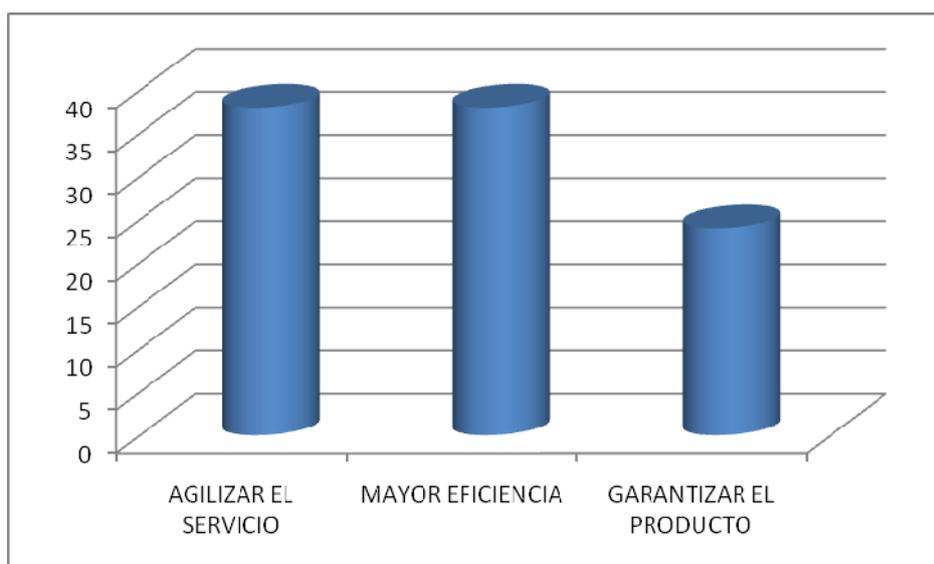
Según los encuestados es decir 8, funcionarios de la empresa Micomputador a crédito o de contado, los servicios y productos de la empresa son buenos, ya que se trata de ofrecer con eficiencia y eficacia, de otra parte un pequeño porcentaje afirman que son excelentes, ya que se han logrado mantener en el mercado e ir creciendo cada día más.

Cuadro 9. Acciones realizadas para mejorar los procesos en la empresa.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
8	Agilizar el servicio	3	38
	Mayor eficiencia	3	38
	Garantizar el producto	2	24
	TOTAL	8	100

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 9. Acciones realizadas para mejorar los procesos en la empresa.



Fuente. Autores del proyecto.

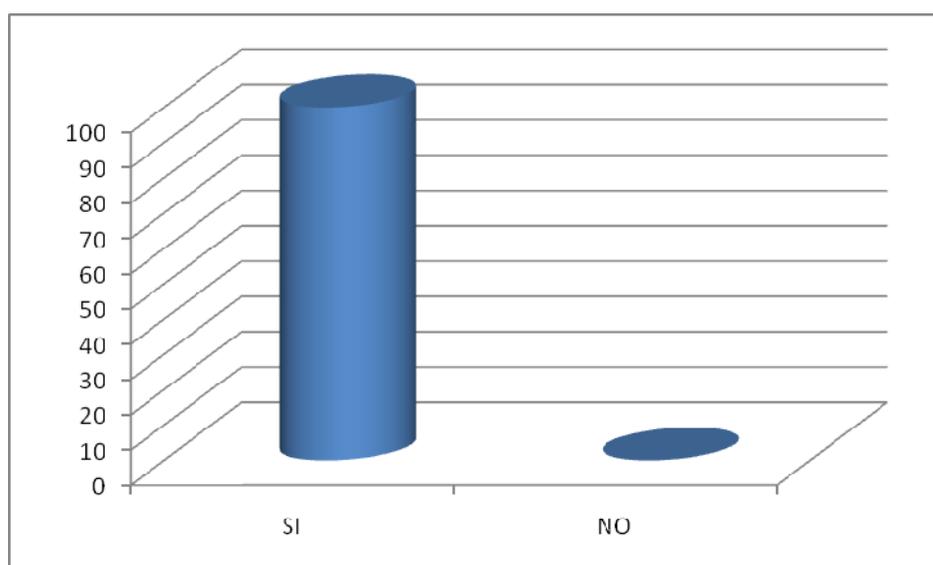
Las personas encuestadas un porcentaje alto afirman, que la empresa con el fin de mejorar los procesos ha logrado agilizar el servicio prestado y se ha conseguido una mayor eficiencia, de otra parte un menor porcentaje dice que solo se ha asegurado un buen servicio, garantizando la permanencia de los clientes actuales y la atracción de nuevos, para obtener mayores ingresos.

Cuadro 10. Inconformidades presentadas en la empresa

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
8	SI	8	100
	NO	0	0
	TOTAL	8	100

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 10. Inconformidades presentadas en la empresa



Fuente. Autores del proyecto.

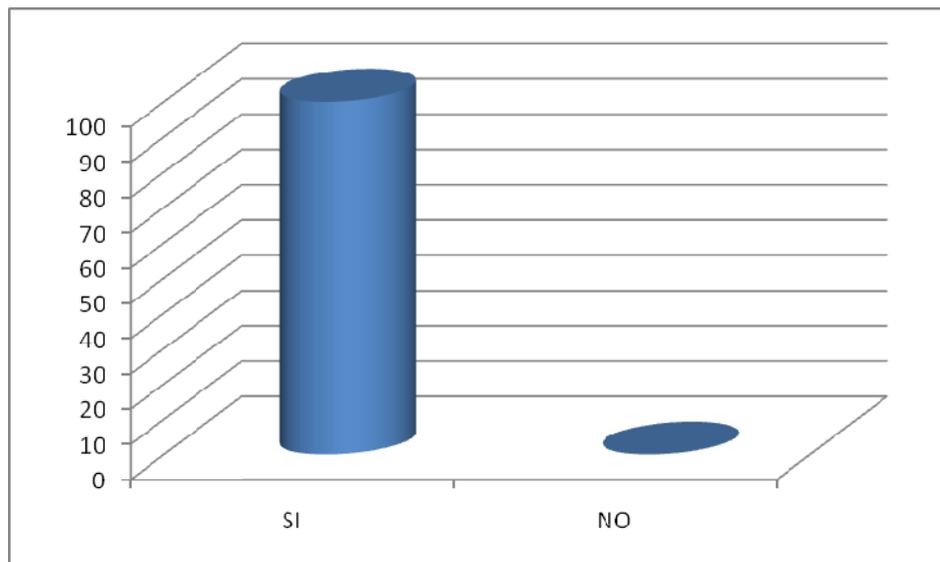
El total de las personas encuestadas afirman que en algún momento se han sentido inconformes con el servicio recibido por parte de los funcionarios de la empresa, por lo cual se debe empezar a trabajar por el logro de la certificación en calidad y además brindar capacitaciones al personas, en servicio al cliente, mercadeo y ventas necesarias para la labor realizada en el ente económico.

Cuadro 11. Las inconformidades son solucionadas rápidamente.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
8	SI	8	100
	NO	0	0
	TOTAL	8	100

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 11. Las inconformidades son solucionadas rápidamente.



Fuente. Autores del proyecto.

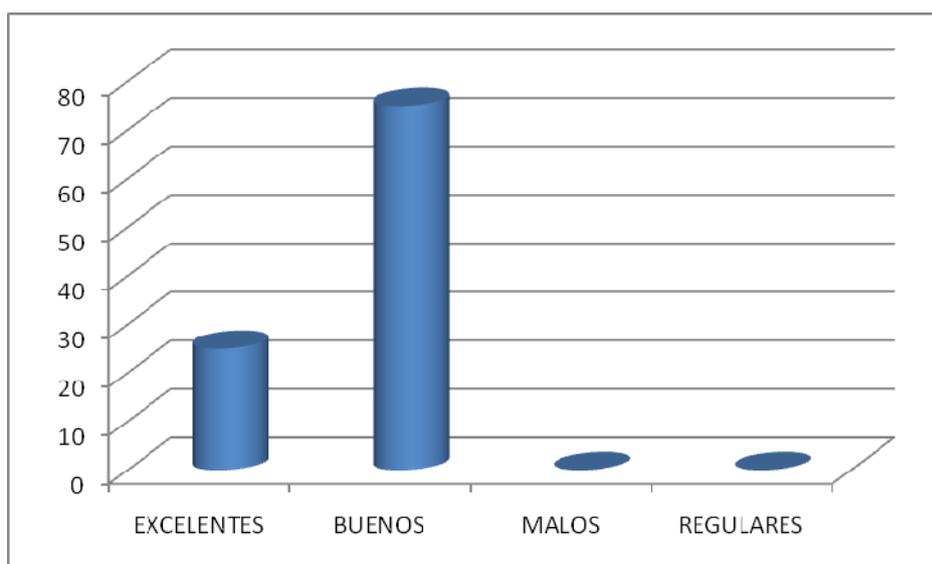
Las inconformidades antes mencionadas se han solucionado con rapidez ya que, dentro de la empresa existe muy buena comunicación con los directivos, los cuales están atentos a mejorar y propenden por un ambiente laboral adecuado, ya que esto redunda en mejorar la situación económica y financiera.

Cuadro 12. Calificación por parte de los empleados al servicio ofrecido por la empresa.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
8	EXCELENTE	2	25
	BUENOS	6	75
	MALOS	0	0
	REGULARES	0	0
	TOTAL	8	100

Fuente. Autores del proyecto.

Grafica 12. Calificación por parte de los empleados al servicio ofrecido por la empresa.



Fuente. Autores del proyecto.

La calificación que los empleados le dan a los servicios es de buenos ya que estos afirman que la perfección no se alcanzado, por la existencias de algunas fallas, mientras que un porcentaje, afirman que son excelentes siendo estos más optimistas y conformes con la situación interna de la empresa.

4.1.3 Listado de verificación realizado para conocer las condiciones de calidad de la empresa Micomputador a crédito o de contado de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. La lista de verificación es una de las formas más objetivas de valorar el estado de aquello que se somete a control. El carácter cerrado de las respuestas y su limitado número proporciona esta objetividad, pero también elimina información muy útil, porque no puede recoger todos los matices, detalles, y singularidades.

Por medio de la ficha de verificación se puede decir que la empresa Micomputador a crédito o de contado tiene identificada la forma de realizar las actividades, porque se cuenta con un manual de procesos y procedimientos que le permite a los funcionarios desarrollar los mismos de forma adecuada, de otra parte existe políticas y objetivos organizacionales bien definidos para la empresa sin ser estos de calidad, siempre la dirección trata de satisfacer las necesidades de los clientes, ya que se llevan revisiones periódicas de los equipos vendidos, siendo estos planificados por la dirección y de la misma forma estos se hacen de forma integral.

En la empresa se pudo determinar que no se tienen bien definidos los procesos, aunque existen los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades, la entidad no cuenta con políticas, objetivos y compromisos bien definidos, de igual forma no se cuenta con documentos donde el cliente manifieste sus inconformidades sobre el servicio y productos.

No existe una planificación adecuada de las actividades realizadas, ni una preparación para enfrentar los posibles inconvenientes que se puedan llegar a presentar, al mismo tiempo la dirección no se asegura de que las funciones se realicen de forma adecuada.

Continuando con la idea anterior la entidad no cuenta con el suministro de la información completa sobre el producto ofrecido, faltando comunicación entre el cliente y el funcionario, sin contar con un buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias adecuado para conocer las inquietudes de los clientes resolverlas y mejorar todas las áreas de la empresa, logrando así adquirir un buen nombre y adecuada calidad en el servicio.

De otra parte la dirección de la empresa establece procesos de comunicación apropiados dentro de la organización, de la misma forma los procesos son controlados, e informando al personal, con el fin de que se tome conciencia de la importancia que tiene para la organización la eficacia y eficiencia del trabajo realizado al interior de la empresa.

Se debe mencionar que la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 radica en la mejora continua siendo esta una ventaja competitiva en el mercado, se genera mayor rentabilidad al negocio, se aumenta el grado de satisfacción del cliente, se produce una mayor estabilidad en el desempeño de las labores y siempre se está atento a las necesidades de los clientes.

4.1.4 Diagnostico situacional de la entrevista, encuesta y lista de verificación. La empresa Micomputador a crédito o de contado viene funcionando desde hace varios años ofreciendo el servicio de compra y venta de computadores portátiles, accesorios para los mismos, muebles de oficina y silletería en general, en dicha empresa no se cuenta con la certificación en la norma de calidad ISO 9001:2008, la cual al ser implementada puede traer excelentes ventajas y crecimiento económico, logrando ser más competitiva. De acuerdo con la información recolectada por medio de los instrumentos aplicados se pudo determinar que la empresa cuenta con productos y servicios ofrecidos con calidad, al igual que la atención al cliente se realiza con eficiencia y eficacia, logrando alcanzar la satisfacción del cliente con el producto adquirido y el servicio ofrecido.

En la actualidad los procesos de la empresa se consideran adecuados para la actividad económica, aunque se debe mencionar que los mismos no se encuentran bien identificados, ni se lleva un registro de lo que se debe hacer en cada proceso, lo que resulta para la empresa una falencia ya que se busca la certificación en la norma y estos elementos son indispensable para lograrlo, debido a que la calidad se fundamenta en la mejora de cada proceso. De otra parte tanto la gerente como los funcionarios no poseen una información completa y clara sobre la norma de calidad, por lo cual se evidencia la necesidad de capacitar en dichos temas, logrando así fortalecer por medio del conocimiento los procesos y de esta forma lograr beneficios para la empresa como: mejorar los procesos en la compra y venta del producto, mayor compromiso de los empleados con la empresa manteniendo la mejora continua y satisfacción del cliente.

Se debe mencionar que por medio de la norma se puede llevar un control interno y externo que ayude a identificar las falencias de la empresa y posteriormente entrar a corregirlas, facilitando el mejor manejo de las actividades realizadas a diario en la entidad, de otra parte se pudo determinar que aunque existen los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades, la entidad no cuenta con políticas, objetivos y compromisos bien definidos, de igual forma no se cuenta con documentos donde el cliente manifieste sus inconformidades sobre el servicio y productos. De igual forma no existe una planificación adecuada de las actividades realizadas, ni una preparación para enfrentar los posibles inconvenientes que se puedan llegar a presentar, al mismo tiempo la dirección no se asegura de que las funciones se realicen de forma adecuada.

Así mismo la empresa no cuenta con el suministro de la información completa sobre el producto ofrecido, faltando comunicación entre el cliente y el funcionario, ya que no se cuenta con un buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias adecuado para conocer las inquietudes de los clientes resolverlas y mejorar todas las áreas de la empresa, logrando así adquirir un buen nombre y adecuada calidad en el servicio.

Se debe mencionar que la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 radica en la mejora continua, siendo esta una ventaja competitiva en el mercado, se genera mayor rentabilidad al negocio, se aumenta el grado de satisfacción del cliente, se produce una mayor estabilidad en el desempeño de las labores y siempre se está atento a las necesidades de los clientes.

4.2 PROPUESTA DE DOCUMENTACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS PARÁMETROS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008.

Para la empresa Miccomputador a crédito o de contados se propone la adquisición de los siguientes documentos, con el fin de lograr cumplir con los requisitos mínimos exigidos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.

La documentación del sistema de gestión de la calidad *debe* incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) Un manual de la calidad,
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,
- d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

4.2.1 Política de calidad. La política de calidad es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que integra el manual de calidad y que resume y establece la misión y la visión de una organización orientadas a las expectativas de sus clientes y al compromiso con sus objetivos de calidad.

En la empresa Miccomputador es importante la política de calidad porque debido a la competencia, los clientes cada vez son más exigente y los escenarios económicos a través de los años han ido cambiando.

De otra parte el comercio obliga a los gerentes a comprometerse a diario con la mejora continua, logrando de esta forma el cumplimiento de las metas propuestas por la empresa, de igual forma los entes económicos están obligados a satisfacer las necesidades de los clientes cumpliendo las expectativas de ellos, al igual que la empresa Miccomputador debe crear nuevas necesidades, teniendo la oportunidad de ofrecer los servicios y productos con cero defectos.

4.2.2 Manual de la calidad. El Manual de Calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política. (Anexo F).

En la empresa Miccomputador es indispensable implementar dicho manual de calidad ya que se obtienen beneficios como es la calidad en los productos, reducción de desechos, rectificación en las quejas de los clientes, la eficaz utilización de los tiempos, se mejora el clima organizacional y las relaciones humanas, creando conciencia respecto a la calidad que se debe tener, se mejora la cultura de la calidad, confianza del cliente, imagen y credibilidad.

4.2.3 Control de los documentos. El Procedimiento Control de Documentos, contribuye con la aprobación, control y administración de los documentos de tal forma que aporten

valor al proceso. Corresponde al proceso de Gestión de Calidad y posibilita el cumplimiento del numeral 4.2.3 de la Norma Técnica de Calidad.

El objetivo del desarrollo e implementación del procedimiento para el control de documentos requeridos por la norma técnica, se hace con el fin de que la información y las evidencias estén disponibles en todo momento. (Ver anexo F)

Para la empresa mi computador es muy importante el control de documentos ya que esto permite tener más organizados los mismos, siendo estos de vital importancia para la calidad y su continuidad.

De otra parte se convierte en una herramienta indispensable para lograr una implementación adecuada a la organización que cumpla con el requisito y a la vez resulte viable según las características de cada empresa y de cada Sistema.

4.2.4 Control de los registros. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Para la empresa mi computador es importante llevar un registro ya que con esto se demuestra que los procesos se están llevando a cabo de forma adecuada y por último se puede verificar y hacer seguimiento a los procesos.

4.2.5 Compromiso de la dirección. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

En Micomputador el compromiso de la dirección es muy importante ya que en el proceso de la calidad, el gerente es el que toma las decisiones, llevando a la empresa al surgimiento o fracaso económico.

4.3 PLAN DE ACCIÓN A MEDIANO PLAZO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Metodología a seguir en la implementación del plan de acción del Sistema de Gestión de Calidad.

ETAPAS

3.1 ETAPA DE GESTION DEL CAMBIO

Objetivo. Determinar el impacto de los cambios y la aceptación de las personas al establecer un plan de acción.

Actividades. Programación de charlas de sensibilización

Sesiones de presentación del proyecto
Talleres de transformación cultural
Capacitaciones internas

Al realizar las actividades planteadas para la empresa Miccomputador a Crédito o de contado se podrá determinar qué cambios se deben efectuar para lograr una mejora continua en cada uno de los procesos que esta lleva.

3.2 ETAPA DE DIAGNOSTICO

Objetivo. Analizar el diagnostico del estado de la empresa, frente a los requisitos exigidos por la norma.

Actividades. Establecer un grupo de trabajo que analice la información recolectada a través de los instrumentos.

Presentación de los resultados de la lista de chequeo, encuesta y entrevista.

Hacer la revisión por parte de la gerencia

En el momento en que la empresa conozca el estado actual y el que desea lograr debe tener en cuenta, que para alcanzar la certificación debe mejorar los procesos y corregir las fallas presentadas, así mismo establecer si cuenta con los recursos necesarios para tal fin.

3.3 ETAPA DE PLANEACIÓN

Objetivo. Establecer los parámetros necesarios para determinar y desarrollar métodos, tareas y tiempos requeridos por la norma.

Actividades. Plan detallado de trabajo

Plan de comunicación

Estructura y roles

La empresa debe responsabilizarse de la elaboración de un plan de trabajo que será necesario para llevar a cabo la implementación del sistema de gestión de calidad, donde se establezcan los roles y responsabilidades de cada integrante de la organización.

Una vez la empresa haya determinado los objetivos, actividades, responsables, cronograma, recursos y mecanismos de evaluación, debe establecer los medios más efectivos y dinámicos para gestionar su debido desarrollo.

3.4 ETAPA DE DISEÑO

Objetivo. Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del sistema documental.

Actividad. Diseñar e implementar documentos exigidos por la Norma de calidad

Organizar y controlar los diferentes procesos

Diseñar el manual de funciones
Realizar seguimiento y control a los procesos
Presentar informes

Es indispensable para la empresa Micomputador a crédito o de contado que tiene por objetivo certificarse en calidad, el cumplimiento de los documentos exigidos por la norma, dando a conocer a los funcionarios la mejora continua y adquirir nuevos conocimientos que le permitan acceder a la certificación.

3.5 ETAPA DE IMPLMENTACIÓN

Objetivo. Difundir la metodología de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Actividades. Implementación del sistema documental
Evaluación del desempeño individual (autocontrol)
Medición de la eficacia de la capacitación
Dar a conocer los requisitos generales del sistema.

Es necesario que la empresa Micomputador implemente la metodología explicada, al igual que los documentos diseñados, en cada uno de los procesos con el fin que permita un mayor desarrollo y un acercamiento a la certificación en calidad.

3.6 ETAPA DE VERIFICACIÓN

Objetivo. Establecer mecanismos de seguimiento, medición y análisis para asegurarse de la eficiencia de los procesos.

Actividades. Realizar auditorías internas
Revisión por la dirección
Evaluación de resultados

Para alcanzar la certificación la empresa debe realizar auditorías continuas, que le permita conocer las posibles falencias que le impiden obtener la calidad en el servicio y producto ofrecido. La dirección por su parte debe comprometerse a cumplir con los parámetros exigidos para acceder a la calidad.

3.7 ETAPA DE MEJORAMIENTO

Objetivo. Definir mecanismos para la mejora continua y la eficacia del sistema de gestión de calidad

Actividades. Priorizar las oportunidades de mejoramiento
Desarrollo de proyecto de mejora
Planes de mejoramiento

La empresa debe ser consciente que al buscar la certificación debe incorporar en todas las actividades realizadas en la empresa una mejora continua, ya que es la base para alcanzar la calidad y sostenibilidad en el tiempo.

Cuadro 13. Plan de acción

PLAN DE ACCION						
EMPRESA		MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO				
RESPONSABLES		KAREN FRANCO RUEDAS y PAULA ANDREA QUINTERO SANCHEZ				
FECHA DE ELABORACION		FEBRERO DE 2015				
VIGENCIA O PERIODO		AÑO 2015				
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	PLAN, PROGRAMA O PROYECTO	META	RESPONSABLE	TIEMPO	OBSERVACIÓN
Diseñar e implementar documentos exigidos por la Norma de calidad	Aportar soluciones confiables para el logro de los requisitos exigidos	Crear grupos de trabajo	100%	Gerente	6 meses	
Organizar y controlar los diferentes procesos	Establecer mecanismos para un adecuado control de los procesos Crear comités para evaluar los procedimientos. Establecer un programa interno de comunicación.	Elaborar diagnósticos que determinen la situación real interna de la empresa.	100%	Secretaria	Todo el año	
Diseñar el manual de funciones	Determinar las funciones de cada empleado. Fomentar entre los funcionarios la buena organización interna.	Vincular a todos los funcionarios es el proceso.	100%	Secretaria y gerente	Dos meses	
Realizar seguimiento a los procesos	Cumplimiento de los requisitos pactados con el cliente	Establecer un grupo de auditoria	100%	Gerente	Todo el año	
Concientizar al personal sobre la importancia de la calidad	Realizar de forma continua talleres logrando crear en el empleado un buen sentido de pertenencia con la institución.	Crear sentido de pertenencia a través del buen clima organizacional	100%	Contador y secretaria	Todo el año	
Realizar capacitaciones a funcionarios con el fin que estos conozcan los procesos.	Implementar programas de capacitación en temas referentes a la calidad de los productos y servicios.	Vincular a un capacitador a la empresa.	100%	Operario de mantenimiento	Todo el año	

Continuación (Cuadro 13)

	Establecer una relación óptima entre los proveedores y funcionarios					
Implementar un buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Recepcionar las sugerencias de los clientes y establecer actividades de mejora continua. Elaborar el formato de satisfacción de clientes.	Hacer seguimiento a las inconformidades de los clientes a través del buzón.	100%	Secretaria	Un mes	
Capacitar al comité de actividades con el fin de que estos sean multiplicadores de proceso	Mejoramiento continuo en los procesos. Estructurar cada comité de calidad.	Establecer grupos de trabajo internos	100%	Contador público	Semestral	
Realizar seguimiento y control a los procesos	Notificar a los empleados de cada proceso Crear proyectos de mejora a través de equipos de trabajo.	Grupo de auditoría	100%	Gerente	Todo el año	
Presentar informes	Cumplimiento de los parámetros exigidos para la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.	Organizar un sólido grupo de trabajo.	100%	Gerente y secretaria	Un mes	

Fuente. Autores del proyecto

5. CONCLUSIONES

El diagnóstico situacional, permite analizar la complejidad del servicio y los productos ofrecidos por la empresa Micocomputador a crédito o de contado, se debe determinar los requisitos exigidos para la certificación en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, mejorando la calidad de sus servicios.

Se propuso la documentación exigida para el cumplimiento de los requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2008, teniendo en cuenta elementos como es la gestión, procesos, mejora, enfoque al cliente y políticas de calidad necesarios para la adquisición de dicha certificación.

Se diseñó un plan de acción necesario para la empresa, donde se establecieron objetivos a lograr en determinado tiempo, buscando la mejora en los productos y servicios ofrecidos y evaluando los procesos de calidad en la empresa.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda adoptar los indicadores de gestión propuestos para la empresa Micomputador a crédito o de contado, pues estos ayudan a fortalecer y mejorar los procesos en la entidad. De igual manera es necesario socializar este documento con todo el personal del ente económico, ya que los funcionarios deben colaborar para el logro de la certificación ISO 9001:2008.

Es conveniente dar a conocer el manual de calidad a los empleados de la empresa al igual que realizar la implementación, logrando una mayor confiabilidad, eficacia y eficiencia, en los procesos y prestación adecuada del servicio y productos en la empresa.

Es necesario desarrollar procedimientos y protocolos a la hora de la certificación, siendo estos muy importantes, pues existen normas implementadas por el ICONTEC, que ayudan en los diferentes procesos de la empresa Micomputador a crédito y de contado.

BIBLIOGRAFÍA

- AMAZARRAIN "Guía para la identificación e implantación de los procesos." 1999. P 3
- AYALA CASTRO Héctor, Selección de lecturas .Temas de Gestión de la calidad. Centros de estudio del turismo. Universidad de la Habana .La habana .Marzo 2005. P 23.
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Edición Cupido. 1991
- CUELLAR, Eiller. El monopolio de bienes y servicios. Universidad San Carlos Guatemala; 2008. P 32
- DEOBOLD B. VAN DALEN Y WILLIAM J. Meyer. Síntesis de "Estrategia de la investigación descriptiva"
- DÍAZ, Karina. (2003) diseño de un sistema de gestión de la calidad basada en las normas ISO 9001:2000 para el proceso de extracción y manejo de fluidos de la unidad de explotación de yacimiento pesado este de petróleos de Venezuela s.a (pdvsa), distrito san tome. udo – núcleo bolívar. p 77.
- FERRARO, Ricardo A. - Carlos Lerch, *¿Qué es qué en tecnología?*, Granica, cop. 1997; Buenos Aires
- GUTIÉRREZ CUAUHTÉMOC, Anda; "Administración y calidad"; LIMUSA Noriega editores; México, 1995.
- KAORU, Ishikawa; "¿Qué es control total de la calidad?"; Editorial normal; Colombia, 1986. P 63
- MUJICA C., RODRÍGUEZ j. (2009) desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2000 para el departamento de administración del servicio autónomo de sanidad agropecuario (sasa) del estado Bolívar. udo- núcleo bolívar.
- PÁEZ E., REYES L. (2009) Sistema de gestión de la calidad basado en la aplicación de la norma ISO 9001:2000 para el departamento de ingeniería industrial perteneciente a la universidad de Oriente núcleo Bolívar. UDO-Núcleo Bolívar, p 73
- REPÚBLICA DE COLOMBIA. Por el cual se expide el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido. Edición lito imperio Ltda, Código de comercio. 2005. p 6.

SCHMIDT, KARSTEN. Derecho comercial. Editorial Astrea; Buenos Aires. (s.e.) 1997.

TORRES ARANGO, Marcelo. ISO 9000 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Conceptos y Vocabulario. En: Universidad EAFIT. 2010. P 19

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

ARANGO OSPINA, Paula A. (2007) REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN EN LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2000 PARA SUMILEC S.A. [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>]

CEPAL. Comercio en América Latina. [En línea] (10 de Septiembre de 2009), disponible en <<http://www.mercado.com.ar/notas/economia-y-politica/362747/comercio-de-amrica-latina>> p 1

VALENCIA GALLEGO, Harold H. (2007) DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A LA NORMA ISO 9001-2000 EN LA EMPRESA "GERENCIAR LTDA". [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha153.htm>]

VELÁSQUEZ R., Marieta (2008) diagnóstico e implementación de las bases de un sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la universidad la gran Colombia, seccional Armenia. [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha160.htm>]

ANEXOS

Anexo A. Entrevista dirigida al representante legal de la empresa Miccomputador a crédito o de contado de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Objetivo: Determinar las condiciones de calidad exigidas por el ICONTEC para la certificación ISO 9001:2008.

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

1. ¿Hace cuanto tiempo tiene la empresa?

2. ¿Cuál es la actividad económica de su negocio?

3. ¿Usted sabe que es la NTC ISO 9001:2008?

SI _____ NO _____

4. ¿Conoce las ventajas que le traería a la empresa la certificación en calidad?

SI _____ NO _____

5. ¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio y los productos ofrecidos?

SI _____ NO _____ . Por qué? _____

6. ¿Cómo califica los procesos llevados a cabo en la empresa?

Excelentes, _____ Buenos, _____ Malos, _____ Regulares _____

7. ¿Qué ha hecho para mejorar los procesos en la empresa?

Gracias por contestar a las preguntas

Anexo B. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Micomputador a crédito o de contado de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Objetivo: Determinar las condiciones de calidad exigidas por el ICONTEC para la certificación ISO 9001:2008.

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

1. ¿Sabe usted que es la certificación en calidad?
SI _____ NO _____

Si su respuesta en NO continúe con la pregunta número 3

2. ¿Conoce sobre los beneficios de implementar la NTC ISO 9001:2008?
SI _____ NO _____

3. ¿La empresa los ha capacitado en cuanto a calidad para mejorar los procesos?
Si _____ No _____

4. ¿Le gustaría que la empresa lo capacite en este tema?
SI _____ NO _____

5. ¿Con qué frecuencia le gustaría recibir esta capacitación?
Semanal _____, mensual _____, anual _____

6. ¿Cree que sea necesaria la certificación en calidad en la empresa?
SI _____ NO _____

7. ¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio y los productos ofrecidos?
SI _____ NO _____

8. ¿Cómo califica los procesos llevados a cabo en la empresa?
Excelentes, _____ Buenos, _____ Malos, _____ Regulares _____

9. ¿Qué ha hecho para mejorar los procesos en la empresa?

10. ¿Cómo empleado se ha sentido inconforme con algún proceso en la empresa?
SI _____ NO _____

11. ¿Cuándo los clientes se sienten inconformes esto es solucionado rápidamente?
SI _____ NO _____

12. ¿Siendo empleado como califica el servicio en la empresa?
Excelentes, _____ Buenos, _____ Malos, _____ Regulares _____

Gracias por contestar a las preguntas

Anexo C. Lista de verificación

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA DETERMINAR LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTC ISO 9001: 2008 DE LA EMPRESA MI COMPUTADOR A CRÉDITO Y CONTADO

REQUISITOS GENERALES	DESCRIPCIÓN	C	CP	NC
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
4.1.a	Tiene identificados los procesos de la empresa			
4.1.b	Existe una interrelación en los procesos de la empresa			
4.1.d	Existe los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades de la empresa			
4.1.e	Realiza seguimiento continuo en las actividades que lleva a cabo la organización			
REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN				
4.2.a	La empresa tiene política y objetivos definidos			
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
5.1.a	La dirección tiene compromisos con la satisfacción del cliente y la empresa			
5.1.c	La dirección asegura el cumplimiento de los objetivos de la empresa			
5.1.d-e	La dirección lleva a cabo las revisiones periódicas y disponibilidad de recursos			
ENFOQUE AL CLIENTE				
	Sabe la dirección lo que el cliente quiere			
PLANIFICACIÓN				
5.4.a	La dirección planifica cada proceso de las actividades de la empresa			
5.4.b	Se mantiene la integridad de los procesos, cuando se planifican cambios en este			

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN				
5.5.1	La dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas en la empresa			
COMUNICACIÓN INTERNA				
5.5.3	La alta dirección establece procesos de comunicación apropiados dentro de la organización			
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
5.6.2 b	La dirección verifica la retroalimentación del cliente			
5.6.2.c	Controla la revisión del desempeño de los procesos			
6. RECURSOS HUMANOS				
6.2 COMPETENCIA , FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA				
6.2.2 a	La empresa tiene el personal idóneo, para realizar las actividades			
6.2.2.d	La dirección proporciona formación , capacitación para lograr las competencias necesarias			
6.2.2d	La dirección asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades, para contribuir al logro de los objetivos			
INFRAESTRUCTURA				
6.3.a	La organización proporciona un espacio de trabajo adecuado para sus empleados			
6.3.b	Cuenta la organización con equipos para los procesos, como software			
6. 4 AMBIENTE DE TRABAJO				
6.4.a	La dirección gestiona un ambiente de trabajo necesario para la realización del trabajo			
7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE				

PRODUCTOS				
7.1 .a	La organización planifica los procesos para la realización del producto			
PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE				
DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS				
7.2.1.a	La organización tiene establecido los requisitos necesarios por el cliente, a la entrega y posteriores a la misma			
7.2.1.c	La empresa tiene establecido los requisitos legales y reglamentarios del producto			
7.2.3 COMUNICACIÓN POR EL CLIENTE				
7.2.3.a	La dirección suministra una información completa sobre el producto			
7.2.3.b	Existe una comunicación con el cliente, donde se incluye quejas, atención de pedidos, consultas, etc.			
7.4 COMPRAS				
7.4.1 PROCESO DE COMPRAS				
7.4.1. a	La organización verifica que el producto adquirido, cumpla con los requisitos de compra			
7.4.1.b	La organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar los productos			
7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS				
	Establece la organización la inspección para asegurarse de que los productos cumplan con los requisitos de compra			
7.5 PRODUCCIÓN Y PRÉSTAMO DE SERVICIOS				
7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
7.5.1.a	La organización cuenta con la disponibilidad de la información, donde describe las características del producto			

Anexo D. Certificación de existencia y representación legal



**Cámara de Comercio
de Ocaña**

Nº 213516

**CAMARA DE COMERCIO DE OCAA
CERTIFICADO DE MATRICULA MERCANTIL**

Número de operación: 01L010304014 Fecha: 20140304 Hora: 09:53:32 Pagina : 1

CERTIFICADO DE MATRICULA DE PERSONA NATURAL
LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA , CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS
DEL REGISTRO MERCANTIL, CERTIFICA:

NOMBRE : LOPEZ SANCHEZ SUJEY

C.C. : 00037328494

N.I.T.: 00000037328494-9 ADMINISTRACION:

MATRICULA NO: 00015888 DEL 9 DE MAYO DE 2006

DIRECCION: CALLE 12 NO. 15A-04

TELEFONO 1 : 5623467

TELEFONO 3 : 3132510003

BARRIO : SAN AGUSTIN

MUNICIPIO : OCAÑA

FAX COMERCIAL: 5622355

CERTIFICA :

DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL : CALLE 12 NO. 15A-04

TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL: 5623467

BARRIO NOTIFICACION: SAN AGUSTIN

MUNICIPIO : OCAÑA

E-MAIL COMERCIAL: micomputador1@hotmail.com

E-MAIL NOTIFICACION JUDICIAL: micomputador1@hotmail.com

CERTIFICA :

RENOVACION DE LA MATRICULA: EL 4 DE MARZO DE 2014

ULTIMO AÑO RENOVADO : 2014

ACTIVIDAD PRINCIPAL:

4741 COMERCIO AL POR MENOR DE COMPUTADORES, EQUIPOS PERIFERICOS,
PROGRAMAS DE INFORMATICA Y EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES EN
ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS

ACTIVIDAD SECUNDARIA:

4761 COMERCIO AL POR MENOR DE LIBROS, PERIODICOS, MATERIALES Y
ARTICULOS DE PAPELERIA Y ESCRITORIO, EN ESTABLECIMIENTOS
ESPECIALIZADOS

TOTAL ACTIVOS : \$ 48,700,000.00

CERTIFICA :

PROPIETARIO DE LOS SIGUIENTES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO:

NOMBRE : MICOMPUTADOR A CREDITO O DE CONTADO
DIRECCION: CALLE 12 15A-04
TELEFONO 1 : 5623467
TELEFONO 3 : 3132510003
BARRIO : SAN AGUSTIN
MUNICIPIO : OCAÑA
MATRICULA NO: 00015889 DEL 9 DE MAYO DE 2006
RENOVO EL AÑO 2014 , EL 4 DE MARZO DE 2014
ACTIVOS VINCULADOS AL ESTABLECIMIENTO : \$ 48,700,000

ACTIVIDAD PRINCIPAL:

4741 COMERCIO AL POR MENOR DE COMPUTADORES, EQUIPOS PERIFERICOS,
PROGRAMAS DE INFORMATICA Y EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES EN
ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS

ACTIVIDAD SECUNDARIA:

4761 COMERCIO AL POR MENOR DE LIBROS, PERIODICOS, MATERIALES Y
ARTICULOS DE PAPELERIA Y ESCRITORIO, EN ESTABLECIMIENTOS
ESPECIALIZADOS

CERTIFICA:

LA INFORMACION ANTERIOR HA SIDO TOMADA DIRECTAMENTE DEL
FORMULARIO DE MATRICULA DILIGENCIADO POR EL COMERCIANTE.

DE ACUERDO CON LO PREVISTO EN LA LEY 962 DE 2005, LOS ACTOS DE
INSCRIPCION QUE SE CERTIFIQUEN, QUEDAN EN FIRME DIEZ (10) DIAS
DESPUES DE SU REGISTRO, SIEMPRE Y CUANDO NO SEAN OBJETO DE LOS
RECURSOS EN LA VIA GUBERNATIVA (REPOSICION, APELACION O QUEJA)



Cámara de Comercio de Ocaña

Nº 213515

Número de operación: 01L010304014 Fecha: 20140304 Hora: 09:53:32 Pagina : 3

VALOR DEL CERTIFICADO : \$2200

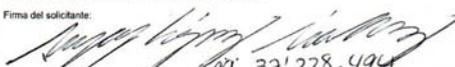
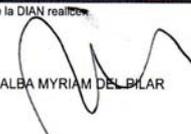
DE CONFORMIDAD CON EL DECRETO 2150 DE 1995 Y LA AUTORIZACION IMPARTIDA POR
LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, MEDIANTE EL OFICIO DEL 18 DE
NOVIEMBRE DE 1996, LA FIRMA MECANICA QUE APARECE A CONTINUACION TIENE PLENA
VALIDEZ PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES

Cámara de Comercio



Ocaña

Anexo E. Registro Único Tributario

 DIAN <small>Departamento de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>	Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal	 <small>Más cerca de pagar, siempre con Calidad</small>	001																																					
Espacio reservado para la DIAN 		2. Concepto: <input type="text" value="02"/> Actualización 4. Número de formulario: 14268307012  <small>(415)7707212489984(8020) 000001426830701 2</small>																																						
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 3 7 3 2 8 4 9 4 - 9		6. DV: 9																																						
12. Dirección seccional: Impuestos de Cúcuta		14. Buzón electrónico: 7																																						
IDENTIFICACION																																								
24. Tipo de contribuyente: Persona natural o sucesión ilíquida <input type="checkbox"/>		25. Tipo de documento: Cédula de ciudadanía <input type="checkbox"/>																																						
26. Número de identificación: 3 7 3 2 8 4 9 4		27. Fecha expedición: 1 9 9 6 0 5 0 8																																						
Lugar de expedición: COLOMBIA		28. País: 1 6 9																																						
29. Departamento: Norte de Santander		30. Ciudad/Municipio: Ocaña																																						
31. Primer apellido: LOPEZ		32. Segundo apellido: SANCHEZ																																						
33. Primer nombre: SUJEY		34. Otros nombres: 4 9 8																																						
35. Razón social:																																								
36. Nombre comercial: MICOMPUTADOR A CREDITO O DE CONTADO																																								
37. Siglo:																																								
UBICACION																																								
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: Norte de Santander																																						
40. Ciudad/Municipio: Ocaña		41. Dirección: CL 12 15 A 04 BRR SAN AGUSTIN																																						
42. Correo electrónico: micomputador1@hotmail.com		43. Apartado aéreo: 0																																						
44. Teléfono 1: 5 6 2 3 4 6 7		45. Teléfono 2: 3 1 3 2 5 1 0 0 0 3																																						
CLASIFICACION																																								
Actividad económica			Ocupación																																					
46. Código: 4 7 4 1		47. Fecha inicio actividad: 2 0 0 6 0 5 0 5																																						
48. Código: 4 7 6 1		49. Fecha inicio actividad: 2 0 1 1 0 1 2 5																																						
50. Código: 1 2		51. Código: 1 3 1 4																																						
52. Número establecimientos: 1																																								
Responsabilidades																																								
53. Código: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr><td>1</td><td>1</td><td>5</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	1	5																
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18																							
1	1	5																																						
11- Ventas régimen común 05- Imppto. renta y compl. régimen ordinario																																								
Usuarios aduaneros		Exportadores																																						
54. Código: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											55. Forma: <input type="checkbox"/>																		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																															
		56. Tipo: <input type="checkbox"/>																																						
		Servicio: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>		1	2	3																																		
1	2	3																																						
		57. Modo: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>																																						
		58. CPC: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>																																						
Para uso exclusivo de la DIAN																																								
59. Anexos: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		60. No. de Folios: 4																																						
		61. Fecha: 2 0 1 3 1 2 2 0																																						
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponden exactamente a la realidad; por lo anterior, cualquier falsedad en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 15 Decreto 2788 del 31 de Agosto de 2004. Firma del solicitante: 		Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada:  984. Nombre: CEPEDA MANOSALBA MYRIAM DEL PILAR 985. Cargo: Gestor I																																						

Anexo F. Manual de calidad.

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO MC-01-MCC 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 1 de 11

MANUAL DE CALIDAD

**OCAÑA, NS
2015**

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO MC-01-MCC 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 2 de 11

INTRODUCCIÓN

El contenido y formato del Manual de Calidad exigido por la norma ISO 9001:2008, y que debe ser asumido por la empresa MICOMPUTADOR A CREDITO Y DE CONTADO e implantando el Sistema de Gestión de la Calidad de forma rápida y sencilla, garantizando la consecución de los certificados de calidad.

El Manual de Calidad y los documentos que del mismo se derivan son de obligado cumplimiento para todos los trabajadores de nuestra empresa que deben velar por su confidencialidad y control, para lo cual dispondrán de copias controladas.

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

La empresa MICOMPUTADOR A CREDITO Y DE CONTADO es una empresa dedicada al comercio al por menor de computadores, equipos periféricos, programas de informática y equipos de telecomunicaciones, en establecimientos especializados.

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

Fue creada el 9 de mayo, por el señor HÉCTOR JULIO BARBOSA, para llevar a cabo esta idea realizaron un estudio de mercado verificando la viabilidad del negocio, empezando con 2 empleados Sujey Sánchez y Oswaldo Navarro se llevó a cabo este negocio por la necesidad de que en Ocaña no existía quien suministrara portátiles y todo lo relacionado con sus accesorios y soporte técnico para este mismo.

Actualmente mi computador tiene un gran portafolio de productos de tecnología para todo tipo de mercado, este a su vez ofrece sus productos al contado o a crédito, brindando mayor facilidad para acceder a estos tipos de productos.²³

²³ FUENTE. Representante legal de la empresa Mi computador a crédito o de contado.

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO MC-01-MCC 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 3 de 11

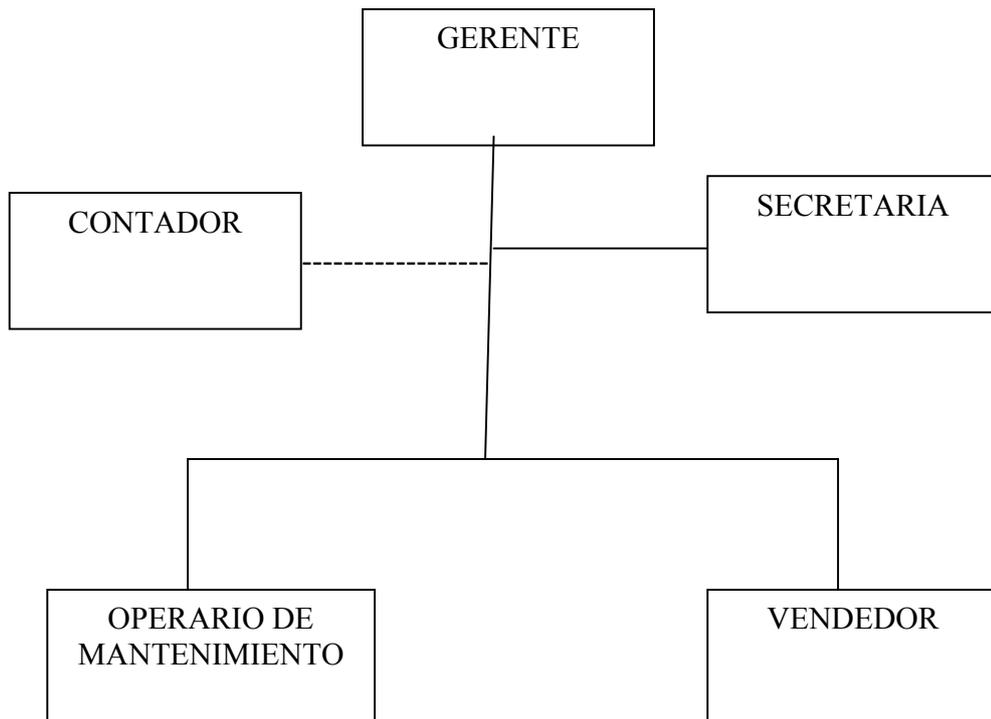
1.2 MISIÓN

MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO es una empresa dedicada a la comercialización y distribución de bienes y servicios de cómputo, teniendo como objetivo el bienestar de la comunidad brindando equipos de excelente calidad y responsabilidad con la protección del medio ambiente para garantizar un desarrollo sostenible.

1.3 VISIÓN

MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO, busca ser líder en innovación para el año 2019, viéndose reflejado en cada proceso y satisfacción del cliente, logrando una mejora continua en el crecimiento, de ventas y distribución en la ciudad y la región.

1.4 ORGANIGRAMA



	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO MC-01-MCC 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 4 de 11

1.5 VALORES CORPORATIVOS

Institucionalmente nos regimos por unos valores que son nuestros principios éticos.

Unidad Familiar: Es entender que la célula fundamental de la sociedad es la familia y que debe preservarse sana, unida y en armonía.

Lealtad: Es honrar la confianza recibida; es no defraudar a quienes han depositado su confianza en nosotros.

Autocuidado: Desarrollar en las personas la responsabilidad para consigo mismas y su integridad física.

Responsabilidad: Es cumplir todo lo que una persona libremente se comprometió a hacer con los demás y consigo mismo (autocontrol).

Consideración: Entendido como el reconocimiento y la atención que merecen las personas. Este valor contiene otros valores y actitudes como el orden, el aseo, la organización, la puntualidad y la planificación, entre otros.

Transparencia: Que no haya discrepancia entre lo que se dice y lo que se hace o practica, enfocado en actitudes de honradez y rectitud.

Conciencia ambiental: Es entender la necesidad de aprovechar los recursos naturales racionalmente, y hacerlo.

Creatividad: Capacidad de idear soluciones originales para los problemas, y en términos efectivos mejorar lo existente.

Trabajo en equipo: Es la actitud que nos lleva a comprender que nuestro trabajo es influido por los demás, sin perder de vista los objetivos estratégicos de la empresa, y la voluntad de ayudarlo a los demás.

Mejoramiento continuo: Es estar convencido de que lo que se haga hoy se puede mejorar hacia el futuro y, además, tratar de obtenerlo.

Patriotismo: Procura cultivar el respeto y amor que debemos a la patria, mediante nuestro trabajo honesto y la contribución personal al bienestar común.

Comunicación: Nos ayuda a intercambiar de forma efectiva pensamientos, ideas y sentimientos con las personas que nos rodean, en un ambiente de cordialidad y buscando el

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO MC-01-MCC 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 5 de 11

enriquecimiento personal de ambas partes. Entender y hacerse comprender es un arte que facilita la convivencia y la armonía en todo lugar.

1.6 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

MICOMPUTADOR A CREDITO O DE CONTADO, para demostrar la capacidad de proporcionar unos productos que satisfaga los requisitos de sus clientes y aumentar su satisfacción, ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad conforme con la Norma ISO 9001:2008.

El cumplimiento de los requisitos de esta norma para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se recogen en el presente documento, al que denominamos Manual de Calidad y todos aquellos que se derivan de éste y que se citan en cada uno de los capítulos que configuran tal documento.

El alcance de nuestra actividad empresarial en el que se engloban los procesos de nuestros servicios, enfocados a la satisfacción del cliente y la mejora continua del sistema, está encaminado a ofrecer productos como computadores, accesorios y todos los elementos para su buen funcionamiento.

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Sonreír a pesar de las adversidades.
- Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- Calidad no es un problema, es una solución.

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO MC-01-MCC 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 6 de 11

El Sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes

3. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

MICOMPUTADOR A CREDITO Y DE CONTADO controla todos los documentos requeridos en el procedimiento que se definen las pautas necesarias para:

Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.

Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario aprobarlos nuevamente.

Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos

Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.

4. CONTROL DE LOS REGISTROS

MICOMPUTADOR A CREDITO Y DE CONTADO establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos.

Estos registros son legibles, están identificados, son recuperables, se protegen y se define el tiempo y lugar de conservación.

5. POLÍTICA DE CALIDAD

La **Política de Calidad** incluye el compromiso de mejora continua, es la base para establecer los objetivos de calidad, es entendida y comunicada a toda la organización y se revisa periódicamente coincidiendo con la revisión del sistema por la dirección.

5.1 Política de calidad de Micomputador a crédito o de contado.

La empresa Micomputador es un ente dedicado a la venta y mantenimiento de equipos de cómputo y tecnología, nuestro trabajo es realizado con honestidad y responsabilidad por un personal idóneo, ofreciendo los productos más novedosos, y facilidad al adquirirlos, para que nuestros clientes se sientan satisfechos, se les brinda agilidad y seguridad en cada una de las operaciones de mantenimiento personalizado de su cómputo, estando plenamente

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO MC-01-MCC 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 7 de 11

comprometidos con el sistema de calidad, establecido según sus criterios de las normas NTC ISO 9001: 2008, basados en la calidad del servicio y buenas relaciones con nuestros proveedores, buscando una mayor rentabilidad y mejora continua en la empresa .

6. OBJETIVO DE CALIDAD

Los objetivos de calidad están documentados, son coherentes con la política de calidad, medibles y están establecidos en niveles relevantes de la organización. Los objetivos en vigor se encuentran archivados en los documentos del sistema.

Incrementar la satisfacción de los clientes a través de un servicio oportuno y pertinente.

Proporcionar una infraestructura adecuada y aplicar herramientas eficaces para una gestión orientada a resultados en los procesos y procedimientos de la organización.

Fortalecer el talento humano, generando mayor compromiso y cualificando los funcionarios para la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios.

Mantener una cultura de mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la organización a través del seguimiento, la evaluación y el control.

Consolidar la empresa como ente comercial a través del mejoramiento de la calidad, innovación y la productividad.

7. INDICADORES DE CALIDAD

Indicador de calidad del proceso / actividad

Reflejan el nivel de cumplimiento de las especificaciones previstas en la realización de las actividades con los clientes, basándose en los datos generados por la entidad.

Indicador de calidad del servicio y producto

Reflejan las características del servicio final ofrecido al visitante, a partir de los datos de inspección o verificación recogidos internamente.

Indicador de calidad de la percepción del visitante

Reflejan la opinión del visitante respecto al servicio y producto recibido, recogiendo mediante encuestas o métodos afines.

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO MC-01-MCC 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 8 de 11

Cuadro de indicadores.

ITEM	OBJETIVO	INDICADOR
1.	Lograr la satisfacción de los clientes a través de un servicio oportuno y pertinente	Índice de satisfacción $\frac{\text{No de clientes satisfechos}}{\text{No de servicios ofrecidos}} \times 100$
2.	Facilitar una infraestructura adecuada y aplicar herramientas eficaces para una gestión orientada a resultados en los procesos y procedimientos de la organización	Índice de infraestructura $\frac{\text{No de recursos de la empresa}}{\text{No adecuaciones realizadas}} \times 100$
3.	Mejorar el talento humano, generando mayor compromiso y cualificando los funcionarios para la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios	Índice de talento humano $\frac{\text{No de capacitaciones realizadas}}{\text{No de funcionarios}} \times 100$
4.	Mantener una cultura de mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la organización a través del seguimiento, la evolución y el control	Índice de mejora continua $\frac{\text{No de acciones correctivas}}{\text{No de procesos}} \times 100$
5.	Fortalecer la empresa como ente comercial a través del mejoramiento de la calidad, innovación y la productividad.	Índice de innovación $\frac{\text{No de equipos avanzados}}{\text{No de clientes satisfechos}} \times 100$

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO MC-01-MCC 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 9 de 11

8. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Para cumplir con los objetivos de calidad, la política de calidad y revisión por la dirección de MICOMPUTADOR A CREDITO Y DE CONTADO, revisa como mínimo una vez al año, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora del propio sistema.

El representante de calidad es el responsable de elaborar un informe, que es la base sobre la

La información de entrada para la revisión contendrá al menos lo siguiente:

Información relativa a los clientes, incluyendo reclamaciones, índices de satisfacción, nuevos requisitos, necesidades potenciales.

Número de no-conformidades detectadas.

Información relativa a procesos de obra y otros procesos.

Reclamaciones a proveedores, la evaluación de los mismos, incluyendo a los servicios subcontratados.

Estado de cumplimiento de los objetivos y el grado de adecuación de la Política de Calidad.

Resultados de las acciones formativas.

Estado de las acciones correctoras, preventivas y de mejora.

Información sobre las acciones emprendidas en revisiones anteriores y su estado.

Sugerencias y quejas de los trabajadores.

Recomendaciones para la mejora.

Posibles cambios en la empresa que pudieran afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.

9. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

Provisión de recursos. MICOMPUTADOR A CREDITO Y DE CONTADO tiene identificados y proporciona los recursos suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad y mejorarlo, y para aumentar la

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO MC-01-MCC 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 10 de 11

satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. La provisión de recursos se realiza según lo documentado en el procedimiento.

Recursos humanos. La empresa tiene identificadas a aquellas personas que realizan trabajos que inciden sobre la calidad y ha determinado su nivel de competencia sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas en la ficha de perfiles, funciones y responsabilidades.

La empresa garantiza la satisfacción de las necesidades, proporcionando formación, concienciando al personal de la importancia de sus actividades u otras acciones que se determinen. Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

Se mantienen los registros apropiados que demuestren la competencia y formación de este personal.

La empresa tiene definidos en el procedimiento los requisitos para la detección de necesidades de formación, plan formativo y evaluación del mismo para todos aquellos trabajadores que realicen algún trabajo que tenga incidencia sobre el servicio

Infraestructura. MICOMPUTADOR A CREDITO O DE CONTADO posee y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de la conformidad de la prestación del servicio. Esto incluye:

Oficinas centrales,

Equipos y vehículos de trabajo

Las redes de comunicación, y

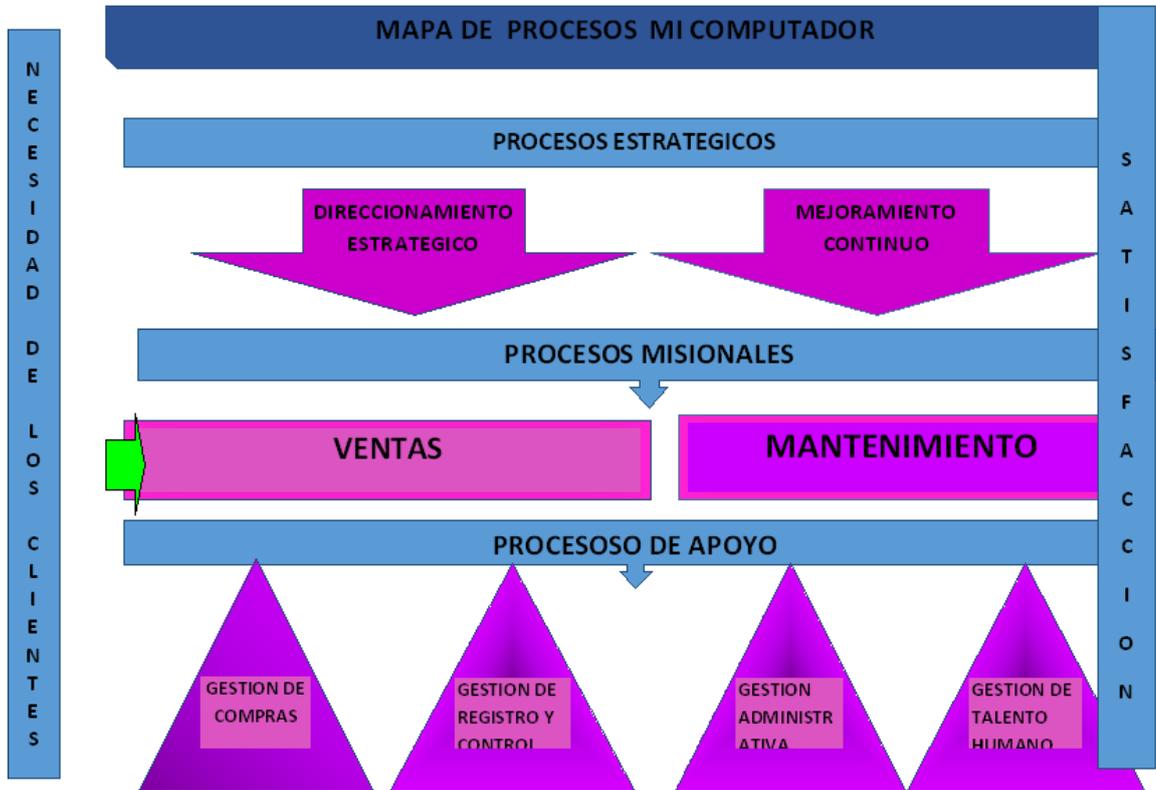
Los equipos informáticos

10. EXCLUSIONES

DISEÑO Y DESARROLLO

Este ítem del manual de calidad es excluido ya que la empresa Micomputador a crédito o de contado, no tiene por actividad la elaboración, diseño y desarrollo de los productos que esta entidad comercializa, dichos productos son comprados y vendidos ya producidos por la empresas proveedoras, siendo ofertados directamente al cliente.

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO MC-01-MCC 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 11 de 11



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A2-P-01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 1 de 13

<p>1. OBJETIVO: Establecer la metodología para el control de los documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, garantizando su adecuada identificación, adecuación, revisión y actualización.</p>
<p>2. ALCANCE: Comienza con la identificación de la necesidad de generar, actualizar o eliminar un documento, hasta el registro de la acción en el listado maestro de documentos. Aplica para todos los documentos del SGC que se utilicen en los procesos de la institución.</p>
<p>3. RESPONSABLE: Coordinador del Sistema Gestión de Calidad</p>
<p>4. DEFINICIONES:</p> <p>Actualización de documentos: modificación requerida a efectuar en los documentos.</p> <p>Aprobación de documentos: acto mediante el cual un documento ha cumplido el trámite descrito en este procedimiento para su diseño, revisión y puesta en circulación</p> <p>Copia controlada: Documento autorizado para su utilización dentro del SGC.</p> <p>Copia no controlada: Documento no autorizado para su utilización dentro del SGC.</p> <p>Documento: Recopilación de datos que arrojan un significado, impresas en papel, medio magnético o sistematizado.</p> <p>Documento Externo: Información o datos que poseen y elaboran organismos o personas ajenas a la Institución a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías. Este documento sirve de guía o apoyo para el desarrollo de las actividades.</p> <p>Documento Interno: Información o datos que posee y elabora la empresa a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías.</p>

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A2-P-01	VIERSIO N 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 2 de 13

Documentos Obsoletos: Son aquellos documentos que ya no tienen vigencia porque se han generado nuevas versiones mejoradas y que por lo tanto deben ser claramente identificados.

Novedad documental: Necesidad de elaborar, modificar, actualizar o eliminar un documento dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

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

Revisión: Muestra el estado de los documentos en términos de actualidad

SGC: Sistema Gestión de Calidad, es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad en la empresa Micomputador.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar la necesidad de elaborar, modificar, actualizar o eliminar un documento dentro de un proceso. La cual debe ser manifestada mediante correo electrónico adjuntando el documento con los cambios requeridos y el formato de solicitud documental, el cual debe contener la descripción de los cambios que se deben hacer. Cuando el documento es elaborado por primera vez, se deben utilizar las plantillas aprobadas por el SGC, las cuales se encuentran publicadas en la página principal de la institución.	Responsable del proceso	Solicitud formal
2	En caso de que la solicitud sea de eliminar un documento se deberá justificar en el formato de solicitud documental el motivo por el cual el documento ya no es necesario para el proceso.	Responsable del SGC	Documento remitido

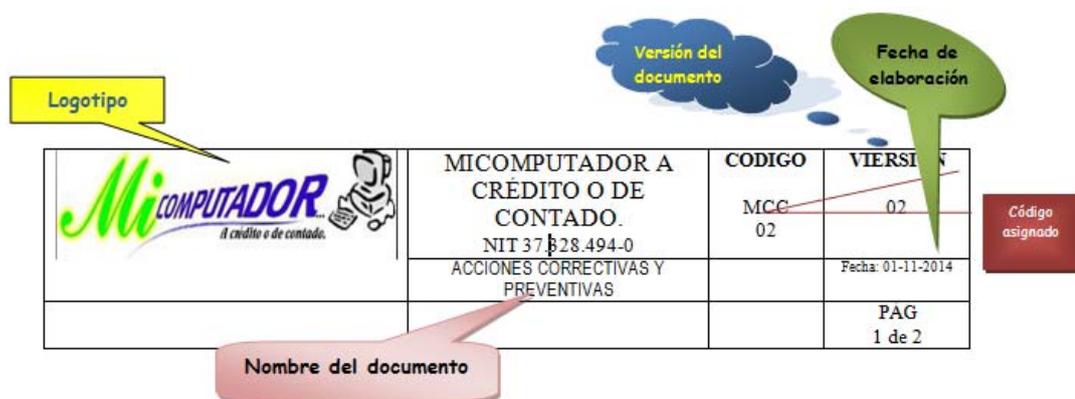
		MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A2-P-01	VIERSION 01
		CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 3 de 13
	<p>Análisis y revisión de la solicitud documental para verificar la necesidad de la creación o modificación del documento y realizar las sugerencias que se requieran para la aprobación o desaprobarción del mismo.</p> <p>Si la solicitud es de eliminación, se verifica que el motivo por el cual no se va a utilizar el documento sea pertinente.</p> <p>El tiempo estimado para realizar esta revisión es de tres (3) días hábiles.</p> <p>En el caso de que no se apruebe la solicitud documental, se devolverá al solicitante por medio de correo electrónico adjuntando el formato de solicitud documental con la justificación.</p>			
3	Realizar los ajustes al documento teniendo en cuenta las sugerencias realizadas por el SGC.	Responsable del proceso	del	Documento remitido
4	Revisión de los aspectos de forma y coherencia del documento, estos son identificados mediante códigos, teniendo en cuenta los lineamientos del manual de codificación	Responsable del SGC	del	Documento remitido
	Los documentos obsoletos o eliminados se deben identificar con marca de agua con las palabras OBSOLETOS o ELIMINADOS			
	Según sea el caso y permanecerán en el repositorio del SGC y serán archivados digitalmente en las carpetas con nombre "Eliminados" o "Cambio de versión" de			

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A2-P-01	VIERSIO N 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 4 de 13
	cada proceso, esto con el fin de realizar la trazabilidad documental.		
5	Aprobación del documento para su uso y circulación.	Responsable del proceso	
6	Actualización del listado maestro de documentos describiendo las novedades y versión realizadas al documento.	Responsable del proceso	
7	Realizar la novedad documental, registrando los cambios solicitados.	Responsable del proceso	
8	Notificación de la novedad documental a los procesos involucrados, y a la oficina de archivo para su ingreso a las tablas de retención. Nota: En el correo que se envía al proceso se debe notificar que si a la fecha de aprobación del documento existen copias impresas del documento con versiones anteriores, estas deben ser eliminadas para evitar el uso de documentos obsoletos; si las copias son digitales, estas deberán ser eliminadas del PC o archivadas en una carpeta con nombre documentos obsoletos.	Responsable del proceso	

		MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A2-P-01	VIERSIO N 01
		CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 5 de 13
9	<p>Archivo digital del documento. Todos los documentos del SGC se encuentran relacionados en el “Listado maestro de documentos” y archivados en medio electrónicos en un repositorio</p> <p>De información del proceso SGC el cual se encuentra con acceso restringido, mediante una clave de acceso al equipo de cómputo, con el fin de evitar cambios no intencionales.</p>	Responsable del proceso		
	Cada semana se realizan copias de seguridad a esta información y son almacenadas en un espacio en el servidor de la empresa.			
10	Impresión y firma del documento o formato elaborado, modificado, o actualizado.	Responsable del proceso		Documento impreso y firmado
11	<p>Archivo del documento firmado en el fólder para mantener evidencia de las copias controladas.</p> <p>Para el caso de los procedimientos documentados estos son archivados por la secretaria de control interno, ya que este proceso es el encargado del manual de procesos de la institución.</p>	Responsable del proceso		Fólder de copias controladas
12	Enviar solicitud digital de actualización de información en el portal web al centro de multimedios adjuntado el documento a publicar; para los documentos como procedimientos, guías, manuales e instructivos se deben enviar en formato PDF y los formatos se publican en el archivo de programa	Responsable del proceso		Sistema de Calidad

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A2-P-01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 6 de 13
	que fueron elaborados.		
13	Verificar que los documentos publicados correspondan a las solicitudes de actualización de información enviada.	Responsable del proceso	
14	Cuando el documento es externo, el líder del proceso debe ingresarlo en el formato del proceso.	Responsable del proceso	
15	Seguimiento al uso y manejo de los documentos para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.	Responsable del proceso	

5. Ilustración para la codificación



	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO MCC 02	VIERSION 02	Código asignado
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Fecha: 01-11-2014	
			PAG 1 de 2	

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A2-P-01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 7 de 13

SC	XZ	X	ZZ
Letras que indican que el documento pertenece al sistema de gestión de la calidad	Letra del manual al que pertenece y número del capítulo	Letra que corresponde al tipo de documento	Número del consecutivo

Ejemplo:

Elaboración y control de documentos:

Pertenece al sistema de gestión de la calidad:	SC
Pertenece al manual de proceso de apoyo:	A
Capítulo gestión de documentos:	1
Procedimiento:	P
Procedimiento no.	01

a) Codificación los manuales:

LETRA	TIPO DE MANUAL	EXPLICACION
SC-MC	Manual de Calidad.	Manual que describe el sistema de gestión de la calidad
SC-E	Manual de procesos estratégicos	Manual que contiene todos los documentos relacionados con los procesos estratégicos.
SC-M	Manual de procesos misionales	Manual que contiene todos los documentos relacionados con los procesos misionales
SC-A	Manual de procesos de apoyo	Manual que contiene todos los documentos relacionados con los procesos apoyo.

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A2-P-01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 8 de 13

b) Numerar capítulos:

Para facilitar el uso de los manuales, éstos se han dividido en capítulos, cada uno de los cuales corresponde a un proceso de la empresa según la red de procesos la clasificación es la siguiente:

MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS	MANUAL DE PROCESOS MISIONALES	MANUAL DE PROCESOS DE APOYO
1. Direccionamiento estratégico 2. Mejora continua	1. Ventas 2. Servicio de mantenimiento	1. Gestión de compras 2. Gestión de registro y control 3. Gestión administrativa 4. Gestión de talento humano

c) Codificar el tipo de documento:

LETRA	TIPO DE DOCUMENTO
P	Procedimiento
D	Documento descriptivo
I	Instrucciones de Trabajo
F	Ficha técnica
O	Otros documentos
R	Registro

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A2-P-01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 9 de 13

d) Numerar el consecutivo:

Los dos últimos dígitos indican el consecutivo del documento dentro del capítulo correspondiente.

Contenido de los documentos:

El texto de los documentos debe contener según sea el caso, los siguientes elementos:

Objetivo: Se escribe en forma clara y sencilla el porqué y para qué de la elaboración del documento.

Alcance: Se escribe el proceso o actividad que abarcará el documento.

Definiciones: Son los conceptos y explicaciones que se consideren necesarios para facilitar la comprensión del documento.

Realización o actividades: Explicación detallada en forma secuencial de los pasos a seguir en el desarrollo de una actividad ó tarea. Según las necesidades específicas del documento.

Registros: descripción de los registros que pertenecen al documento.

Revisión y aprobación del documento

La gerencia debe revisar si el documento es coherente, y aplicable a la actividad o proceso en cuestión. Si necesita ajustes lo devolverá al gerente para que le realice los respectivos cambios. La revisión debe quedar refrendada mediante comunicación por escrito a la jefatura de calidad.

La gerencia aprueba el documento después de haberlo revisado detenidamente, ya sea la versión original o la modificación de uno ya existente.

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A2-P-01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 10 de 13

Distribución y control del documento

El responsable de la calidad distribuye el documento controlado, realiza la difusión a cada uno de los interesados para su implementación, y diligencia el formato distribución y difusión de documentos.

El responsable de la calidad realiza el seguimiento al documento durante la implementación con el fin de identificar si está operando correctamente o necesita ser modificado.

El responsable de la calidad incluye los documentos en el listado maestro de documentos.

El responsable de la calidad verifica que en cada sitio de trabajo se cuente los documentos pertinentes y actualizados.

Actualización de documentos:

Cuando se requiera realizar la actualización de un documento esta debe solicitarse por escrito mediante el formato, el gerente será el encargado de analizar la solicitud.

Si la solicitud es aceptada el gerente modificará el documento variando la versión y la fecha, y lo entregará a la gerencia para su revisión y aprobación.

El responsable de la calidad actualiza el listado maestro de documentos y registra el cambio realizado en el control de cambios contenido en la carátula del documento.

El responsable de la calidad distribuye el documento modificado, recoge las copias iniciales y archiva una sola de ellas, identificándola con el sello de anulado.

El responsable de la calidad realiza el seguimiento al documento para verificar la efectividad del cambio realizado.

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A2-P-01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 11 de 13

REGISTROS

Codificación del formato: El responsable de la calidad estructura codifica los registros de la siguiente manera:

SGC	XZ	X	ZZ	Z
Letras que indican que el documento pertenece al sistema de gestión de la calidad	Letra del manual al que pertenece y número del capítulo	Letra que corresponde al tipo de documento	Número del consecutivo del procedimiento	Número del consecutivo del registro

Diseño del contenido:

El responsable de la calidad elabora el contenido del registro de acuerdo a la información a recopilar.

Identificación, almacenamiento y protección

El responsable de la calidad identifica los formatos por medio de códigos, incluirlos en el listado maestro de registros.

Archiva ordenadamente las carpetas tanto en el archivo activo, como en el inactivo dentro de un archivador.

Identifica los archivos que se encuentran en el computador en: carpetas/ subcarpetas/ manuales y registros.

Protege adecuadamente los documentos.

Los registros se deben ubicar de tal forma que permitan su recuperación por medio de la Identificación del sitio donde se almacenan y listado codificado de su ubicación.

Para cada registro de calidad se tendrá un tiempo de conservación especificado en el listado maestro de registros. Concluido el tiempo de retención del registro se eliminará o destruirá.

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A2-P-01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 12 de 13

DOCUMENTOS EXTERNOS

Recepción:

El responsable de la calidad registra los documentos externos que requieren de su constante actualización y control como son (Normas técnicas, Resoluciones, Leyes, Códigos, etc aplicables al servicio que presta la empresa, así todos los documentos informativos expedidos por organismos como ICONTEC, ONAC, etc. y manuales de los equipos y del Software entre otros) en el “Listado maestro de documentos externos”, registre la siguiente información:

Nombre del documento y número
Ubicación
Responsable de su actualización
Fecha de la edición,
Entidad que lo emite

Archivo: Responsable de la calidad archiva los documentos externos y se asegura de almacenarlos en un lugar que garantice su protección. Debe Identificar el lugar de archivo y consignarlo en el listado maestro de documentos externos.

Consulta: Cualquier funcionario de la empresa puede solicitar a la persona encargada de la administración del documento la consulta del mismo.

Actualización: Periódicamente el gerente consulta a la entidad correspondiente, por cualquier tipo de media la edición o versión vigente de los documentos externos, con el fin de asegurar que se dispone de la versión actualizada.

El gerente realiza la actualización de los documentos de origen externo y responsable de la calidad registra el número o fecha de la nueva edición o versión en el “listado maestro de documentos externos”. Para actualizar la normatividad nacional aplicable a la organización puede consultar las páginas de los diferentes ministerios de manera periódica registrando la verificación realizada a dicha normatividad en el formato.

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A2-P-01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 13 de 13

El gerente debe verificar posteriormente que la consulta y actualización de la documentación externa aplicable al servicio haya sido correcta.

ARCHIVO DE COPIAS

Las copias de los certificados expedidos serán custodiadas igualmente por el gerente, y estos permanecerán en el archivo de la gerencia en el archivo activo. Pasado 2 años de su expedición se trasladará al archivo inactivo que se encuentra dentro de la empresa y se preservarán por un periodo de 10 años, posteriormente serán destruidos.

Los informes de resultados no se archivarán ya que se entregan directamente al cliente.

Toma de acciones de mejora

La toma de acciones de mejora se realizará teniendo en cuenta los procedimientos de acciones de mejora.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A1-P-01	VIERSION 01
	SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES	Fecha	PÁG 1 de 5

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores que asegure el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas con la organización.

2. ALCANCE:

Cubre a todos los proveedores de productos y servicios que afecten la calidad del servicio prestado por la empresa Micomputador a crédito o de contado.

3. DEFINICIONES:

Proveedor: Persona o entidad que vende o suministra productos o servicios.

4. POLITICAS:

La selección se realiza a los proveedores potenciales que no hayan suministrado productos ni servicios a la empresa.

La evaluación se realiza a aquellos proveedores a los cuales se les haya comprado por primera vez.

La reevaluación se realiza cada seis (6) meses a aquellos proveedores a los cuales se les haya comprado más de una vez y estén en el listado maestro de proveedores.

ACTIVIDADES:

1. UBICAR POSIBLES PROVEEDORES:

Se debe tener en cuenta los productos o servicios que afectan la calidad para seleccionar los proveedores:

Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos informáticos.

Insumos y herramientas para los equipos informáticos.

Auditorías.

La gerencia debe ubicar a los posibles proveedores que la empresa necesite a través de

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A1-P-01	VIERSION 01
	SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES	Fecha	PÁG 2 de 5

guías telefónicas, medios publicitarios o cualquier otro tipo de medio.

2. SOLICITAR INFORMACIÓN A LOS POSIBLES PROVEEDORES

Solicite a los posibles proveedores la siguiente información

Calidad del producto o servicio que presta

Forma de pago: de los productos que ofrece,

Tiempo máximo de entrega: tiempo en el cual se compromete a entregar los pedidos,

Garantía: sobre los productos que ofrece.

Catálogo de productos: si aplica

Experiencia

Cualquier otra información que el proveedor considere importante suministrar. Esta información la puede obtener mediante las propuestas comerciales, cotizaciones o información telefónica suministrada por el proveedor.

Analice tanto la información comercial de las empresas, como la calidad de los productos ofrecidos.

3. REALIZAR LA EVALUACIÓN INICIAL AL PROVEEDOR

Si se trata de un nuevo proveedor, la gerencia registra en el formato “evaluación de proveedores” la siguiente información:

Fecha en la que se realiza la evaluación inicial,

Nombre, dirección, teléfono y fax del proveedor,

Material o servicio a suministrar

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A1-P-01	VIERSION 01
	SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES	Fecha	PÁG 3 de 5

La gerencia realiza la evaluación propiamente dicha basándose en la información previamente suministrada por el proveedor, registre en el formato “evaluación de proveedores” el puntaje obtenido en cuanto a:

Calidad

Precio

Garantía

Servicio al cliente

Tiempo de entrega de cotizaciones

Experiencia

Recuerde que el puntaje máximo es = 15 puntos

El puntaje mínimo es = 0 punto

El puntaje para ser aceptado como posible proveedor es 60

De acuerdo a la información que tiene del proveedor y del puntaje obtenido en la evaluación inicial la gerencia decide si lo aprueba o no y lo registra en el registro de proveedores aprobados

En caso negativo, y si es necesario, ubique nuevos posibles proveedores.

4. REALIZAR LA RE-EVALUACIÓN

La gerencia reevalúa al proveedor semestralmente, basándose en el resultado de las compras realizadas, y la atención a quejas y reclamos.

➤ Registre en el formato “evaluación de proveedores” la siguiente información:

Fecha en la que se realiza la re-evaluación y el período que comprende,

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A1-P-01	VIERSION 01
	SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES	Fecha	PÁG 4 de 5

Nombre, dirección, teléfono y fax del proveedor,

Servicio, equipo o material que suministra.

Y registre el puntaje obtenido en el formato “evaluación de proveedores”.

Adicionalmente asigne la puntuación correspondiente de acuerdo a la siguiente información registrada en el formato de evaluación teniendo en cuenta la condición de proveedor nuevo o antiguo.

Si es un proveedor antiguo se tendrá en cuenta la información contenida en los registros de “orden de compra” de cada proveedor”

Esta información servirá para calcular:

Tiempo promedio de entrega.

Confiabilidad promedio en los pedidos.

Una vez asignada la puntuación a cada uno de los aspectos contemplados en la evaluación totalícelos y obtenga el puntaje alcanzado o logrado por cada proveedor.

El puntaje mínimo para mantenerse como proveedor es de 90

5. COMUNICAR A PROVEEDORES

La gerencia comunica al proveedor los resultados obtenidos. Trate de llegar con ellos a los acuerdos que sean necesarios para lograr el establecimiento de una relación mutuamente beneficiosa.

6. SEGUIMIENTO Y ACCIONES DE MEJORA

El seguimiento se realizará de acuerdo al procedimiento revisión del sistema de gestión de la calidad y la toma de acciones teniendo en cuenta el procedimiento acciones de mejora.

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A1-P-01	VIERSION 01
	SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES	Fecha	PÁG 5 de 5

RESGISTROS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE
	EVALUACION DE PROVEEDORES
	REGISTRO DE PROVEEDORES APROBADOS

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	VERSIÓN
	VERSION ORIGINAL	01

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A1-P-02	VIERSION 01
	PROCESO DE COMPRAS	Fecha	PÁG 1 de 4

1.OBJETIVO:

Establecer el procedimiento a seguir en la gestión de compras realizada en la empresa

2.ALCANCE:

Aplicable a las compras de productos y /o servicios realizadas por la empresa Micomputador a crédito o de contado.

3.POLITICAS:

Todo producto o servicio debe ser revisado antes de su utilización, y se debe verificar la conformidad con lo solicitado dejando constancia en la orden de compra.

Los servicios de mantenimiento serán verificados por el gerente teniendo en cuenta lo especificado en los contratos con lo ejecutado, además el operario de mantenimiento deberá verificar la entrega del acta del mantenimiento realizado a cada equipo.

En el caso de contratar servicios de auditoría la responsable de la verificación será por el responsable de la calidad.

En el caso de encontrar anomalías en la prestación de cualquier servicio deberán ser informadas inmediatamente a la gerente.

4. ACTIVIDADES:

4.1 DETECTAR NECESIDADES:

La gerencia o el jefe técnico detectan las necesidades de productos o servicios de acuerdo a lo requerido para realizar una adecuada prestación del servicio.

La gerencia evalúa la necesidad de la compra del producto o servicio para su aprobación.

Para el caso de productos o servicios relacionados directamente con la prestación del servicio se solicitan las cotizaciones de los proveedores que aparecen en el registro de proveedores aprobados.

4.2 COTIZAR

En los casos en que aplique y en los que la gerencia considere necesario, solicitará la cotización de los productos o servicios que desea adquirir. Las cotizaciones se pueden solicitar de manera verbal o escrita mediante el registro solicitud de cotización.

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A1-P-02	VIERSION 01
	PROCESO DE COMPRAS	Fecha	PÁG 2 de 4

Si desea cotizar con nuevos posibles proveedores, siga los pasos contemplados en el procedimiento “Selección de proveedores”.

Cuando se realice la selección y compra de cualquier producto o servicio se deben tener como mínimo dos (2) cotizaciones de diferentes proveedores, sólo con la excepción que sea el único proveedor se venda o preste el servicio.

Apruebe la cotización que resulte más conveniente para los intereses de la empresa. Si se trata de un nuevo proveedor siga los pasos contemplados en el procedimiento “Selección de proveedores”.

Por último archive la cotización en la carpeta del proveedor.

4.3 REALIZAR PEDIDO

La gerencia realiza el pedido al proveedor seleccionado, ya sea por vía e-mail, fax, telefónicamente, por medio del representante de ventas o personalmente. Recuerde que en el “Registro de proveedores aprobados” se encuentran clasificados de acuerdo al grado de cumplimiento de las expectativas de la empresa, utilice ésta información con el fin de escoger al proveedor más adecuado.

Cualquiera que sea el medio escogido para realizar el pedido, no olvide registrarlo en la “Orden de compra”, anotando la siguiente información:

Número de pedido

Nombre del proveedor a quien se le realizó el pedido,

Nombre de la persona contacto

Ciudad y teléfono

La fecha en la que se realizó el pedido,

la descripción (la cantidad solicitada de cada producto, valor por unidad, valor total)

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A1-P-02	VIERSION 01
	PROCESO DE COMPRAS	Fecha	PÁG 3 de 4

4.4 VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS COMPRADOS

La gerencia o el operario d emantenimiento reciben el producto comprado o coordinan la prestación del servicio y verifican que esté a conformidad con lo solicitado realizando el Registro en la orden de compra, y en la factura del proveedor.

La gerencia realiza el trámite para el pago al proveedor en el tiempo acordado con el mismo y entrega la remisión al contador para su contabilización.

Si el pedido no está conforme; no se acepta la remisión o factura y se realiza la comunicación inmediata con el proveedor para que tomen los correctivos necesarios.

4.5 EVALUAR LA ORDEN DE COMPRA

La gerencia evalúa la “orden de compra” registrando en ella la siguiente información:

Valor total de los productos recibidos conformes

Fecha de llegada del pedido,

Por último se archiva la orden de compra en la carpeta con el mismo nombre.

5 SEGUIMIENTO Y TOMA DE ACCIONES

El seguimiento al desempeño de los proveedores se realiza de acuerdo al procedimiento revisión del sistema de gestión de da calidad, la toma de acciones se realiza de acuerdo al procedimiento de acciones de mejora

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-A1-P-02	VIERSION 01
	PROCESO DE COMPRAS	Fecha	PÁG 4 de 4

RESGISTROS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE
	SOLICITUD DE COTIZACION
	ORDEN DE COMPRA

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	VERSIÓN
	VERSION ORIGINAL	01

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-E2-P-01	VIERSION 01
	AUDITORIAS INTERNAS	Fecha	PÁG 1 de 3

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para dirigir la planificación y realización de las auditorías internas que permitan verificar la implantación, operación, mantenimiento y conformidad del sistema de gestión de la calidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

2. Alcance

Aplica para las auditorías practicadas a la empresa MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO.

3. Políticas de operación

Elabora el programa anual de las auditorías internas.

La viabilidad de la auditoría debe determinarse teniendo en consideración la disponibilidad de la información, de los recursos requeridos, y el personal.

Cuando la auditoría se considera viable, se debe seleccionar al equipo auditor teniendo en cuenta la competencia necesaria de los auditores.

El líder del equipo auditor, es responsable de asignar a cada miembro del equipo las responsabilidades para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicos.

Es facultad del auditor líder informar al auditado cuando la documentación es inadecuada y decidir si se continúa o se suspende la auditoría hasta que los problemas de la documentación se resuelvan.

4. MEJORA CONTINUA

MICOMPUTADOR A CREDITO O DE CONTADO pretende la mejora continua, a través del empleo de nuestra política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías y el análisis de todos los datos, que nos permiten la adopción de acciones correctivas y preventivas, y la revisión del sistema por la dirección.

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-E2-P-01	VIERSION 01
	AUDITORIAS INTERNAS	Fecha	PÁG 2 de 3

5.ACCIONES CORRECTIVAS

MICOMPUTADOR A CREDITO O DE CONTADO tiene definido en el procedimiento acciones correctivas y preventivas la forma de llevar a cabo acciones para corregir o eliminar las no conformidades con el objetivo de que no vuelvan a ocurrir.

6.ACCIONES PREVENTIVAS

La empresa tiene definido en el procedimiento acciones correctivas y preventivas la forma de llevar a cabo acciones para prevenir o eliminar las causas de no conformidades potenciales con el objetivo de prevenir su ocurrencia.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de calidad
 Procedimiento para acciones correctivas
 Procedimiento para acciones preventivas

8. REGISTROS

Calificación de auditores
 Criterios para calificar auditores
 Plan de auditoria
 Reunión de apertura
 Informe de auditoria
 Reunión de cierre

RESGISTROS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE
	SOLICITUD DE AUDITORIA

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-E2-P-01	VIERSION 01
	AUDITORIAS INTERNAS	Fecha	PÁG 3 de 3

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	VERSIÓN
	VERSION ORIGINAL	01

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-E2-P-02	VIERSION 01
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha	PÁG 1 de 2

1. Objetivo

Describir la metodología a seguir para el establecimiento de acciones preventivas, correctivas a partir de hallazgos generados con el fin de promover el mejoramiento continuo.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica para todas las acciones: preventivas, correctivas y de mejora que se generen en la empresa MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO.

3. DEFINICIONES:

3.1 Acción preventiva. Es una acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto u otra situación no deseable potencial, para evitar que ocurra.

3.2 Acción correctiva

Es una acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto u otra situación no deseable existente con el propósito que no vuelva a ocurrir.

3.3 Acción de mejora: Es una acción emprendida para mejorar los procesos establecidos en la organización.

3.4 Conformidad. Es el cumplimiento de requisitos específicos.

3.5 No conformidad. El no cumplimiento de un requisito específico. Es la desviación o ausencia de una o varias características relativas a la calidad en relación con los requisitos.

4. MEJORA CONTINUA

MICOMPUTADOR A CREDITO O DE CONTADO pretende la mejora continua, a través del empleo de nuestra política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías y el análisis de todos los datos, que nos permiten la adopción de acciones correctivas y preventivas, y la revisión del sistema por la dirección.

5. ACCIONES CORRECTIVAS

MICOMPUTADOR A CREDITO O DE CONTADO tiene definido en el procedimiento acciones correctivas y preventivas la forma de llevar a cabo acciones para corregir o eliminar las no conformidades con el objetivo de que no vuelvan a ocurrir.

6. ACCIONES PREVENTIVAS

La empresa tiene definido en el procedimiento acciones correctivas y preventivas la forma de llevar a cabo acciones para prevenir o eliminar las causas de no conformidades potenciales con el objetivo de prevenir su ocurrencia.

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-E2-P-02	VIERSION 01
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha	PÁG 2 de 2
7. DOCUEMNTOS DE REFERENCIA Manual de calidad Procedimiento para acciones correctivas Procedimiento para acciones preventivas			
8. REGISTROS Calificación de auditores Criterios para calificar auditores Plan de auditoria Reunión de apertura Informe de auditoria Reunión de cierre			

RESGISTROS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE
	SOLICITUD DE AUDITORIA
	CAPACITACIONES

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	VERSIÓN
	VERSION ORIGINAL	01

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-M2-P-01	VIERSION 01
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha	PÁG 1 de 4

1. Objetivo

Establecer los mecanismos para controlar el producto no conforme que se genere en los procesos de realización.

2. Alcance

El procedimiento tiene aplicación en todos los procesos de realización incluidos en el alcance.

3. Definiciones

Producto	Resultado de un proceso NOTA 1 Existen cuatro categorías genéricas de productos: servicios software hardware materiales procesados
Conformidad	Cumplimiento de un requisito NOTA Esta definición es coherente con la Guía ISO pero difiere de ella en su redacción para ajustarse mejor a los conceptos ISO 9001:2008.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito
Defecto	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado NOTA 1 La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos puestos en circulación. Consecuentemente, el término "defecto" debería utilizarse con extrema precaución. NOTA 2 El uso previsto tal y como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor, como por ejemplo las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento.

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-M2-P-01	VIERSION 01
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha	PÁG 2 de 4
Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad. NOTA 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. NOTA 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.		
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.		
Reproceso	Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. NOTA 1 Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.		
Reclasificación	Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales		
Reparación	Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista NOTA 1 La reparación incluye las acciones reparadoras adoptada sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento. NOTA 2 Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.		
Desecho	Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. EJEMPLOS reciclaje. NOTA. En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.		
	Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. NOTA 1. Una concesión está generalmente limitada a la		

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-M2-P-01	VIERSION 01
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha	PÁG 3 de 4
Concesión	entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.		
Permiso de desviación	Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización. NOTA 1. Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.		
Liberación	Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Manual de calidad Procedimiento para acciones correctivas Procedimiento para acciones preventivas			
5. REGISTROS Calificación de auditores Criterios para calificar auditores Plan de auditoria Reunión de apertura Informe de auditoria Reunión de cierre			

RESGISTROS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE
	INCUMPLIMIENTO DE PRODUCTOS
	INSATISFACCIÓN DE CLIENTES

	MICOMPUTADOR A CRÉDITO O DE CONTADO. NIT 37.328.494-0	CODIGO SC-M2-P-01	VIERSION 01
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha	PÁG 4 de 4

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	VERSIÓN
	VERSION ORIGINAL	01

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO