	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	<b>Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha</b>	<b>Revisión</b>
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
<b>Dependencia</b>	<b>Aprobado</b>		<b>Pág.</b>	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADÉMICO</b>		<b>1(111)</b>	

### RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	LUZ MARLY GÓMEZ
<b>FACULTAD</b>	CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL HSEQ
<b>DIRECTOR</b>	JONATHAN LEANDRO NAVARRO LÓPEZ
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	DISEÑO DEL PLAN DE CALIDAD QUE PERMITA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NTC ISO 9001:2015 PARA LA MERCED SUPERMERCADO S.A.S

#### RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

LA CALIDAD DENTRO DE LA MERCED SUPERMERCADO S.A.S EN CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NTC ISO 9001:2015, ES UN FACTOR IMPORTANTE, YA QUE LOS PRODUCTORES Y EMPRESARIOS NO SOLO DEBEN TENER EN CUENTA, AL MOMENTO DE OFRECER UN PRODUCTO, LAS EXPECTATIVAS Y ALTAS EXIGENCIAS DE LOS CONSUMIDORES, SINO QUE SUS PROCESOS PRODUCTIVOS DEBEN CUMPLIR CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA PODER COMPETIR EN UN MERCADO COMO EL ACTUAL.

#### CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 111	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1
--------------	-----------	------------------	-----------



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104  
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

DISEÑO DEL PLAN DE CALIDAD QUE PERMITA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE  
LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NTC ISO 9001:2015 PARA LA MERCED  
SUPERMERCADO S.A.S.

AUTOR:

LUZ MARLY GÓMEZ

Trabajo de Grado para Optar el título de Especialización en Sistemas de Gestión Integral HSEQ

Director:

JONATHAN LEANDRO NAVARRO LÓPEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE  
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL HSEQ

Ocaña, Colombia

Marzo 2020

## **Agradecimientos**

Mi profundo agradecimiento a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña y de manera especial a los docentes y administrativos de la misma que de una u otra forma hicieron parte de mi formación profesional.

De igual manera mis agradecimientos al profesor JONATHAN LEANDRO NAVARRO LÓPEZ, quien me guio para el logro de este objetivo.

## Índice

<b>Capítulo 1. Diseño del plan de calidad que permita asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ntc iso 9001:2015 para la merced supermercado s.a.s</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 General.	3
1.3.2 Específicos.	3
1.4 Justificación	4
1.5 Delimitaciones	5
1.5.1 Conceptual.	5
1.5.2 Espacial.	5
1.5.3 Temporal.	6
1.5.4 Operativa.	6
<b>Capítulo 2. Marco referencial</b>	<b>7</b>
2.1 Marco histórico	7
2.1.1 Historia de las normas de calidad a nivel internacional.	7
2.1.2 Historia de las normas de calidad a nivel nacional.	11
2.1.3 Historia de las normas de calidad a nivel local.	16
2.2 Marco contextual	16
2.3 Marco conceptual	18
2.4 Marco teórico	20
2.5 Marco legal	29
<b>Capítulo 3. Diseño metodológico</b>	<b>33</b>
3.1 Tipo de investigación	33
3.2 Población y muestra	33
3.2.1 Población.	33
3.2.2 Muestra.	33
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información	34
3.4 Análisis de información	34
<b>Capítulo 4. Presentación de resultados</b>	<b>35</b>
4.1 Elementos que debe controlar el plan de calidad en la Merced Supermercado S.A.S	35
4.2 Plan de calidad utilizando la NTC ISO 9001:2015 para la Merced Supermercado S.A.S	44
4.3 Plan operativo para las etapas y actividades del proyecto en la Merced Supermercado S.A.S	47
<b>Capítulo 5. Conclusiones</b>	<b>53</b>

<b>Capítulo 6. Recomendaciones</b>	<b>54</b>
<b>Referencias</b>	<b>55</b>
<b>Apéndices</b>	<b>58</b>

## Lista de tablas

Tabla 1 Conocimientos de las ventajas que puede tener el supermercado con la implementación de un sistema de gestión de calidad	35
Tabla 2 Capacitación sobre la certifique en la ISO 9001:2015	36
Tabla 3 Petición, quejas, reclamos o sugerencias hecha por los clientes	50
Tabla 4 Satisfacción de los clientes con el servicio prestado	50
Tabla 5 Inconformidad con algún proceso en la empresa	51
Tabla 6 Procesos llevados a cabo en la Merced, se encuentran debidamente documentados, y estos son dados a conocer a los empleados	53
Tabla 7 Existe y conoce el manual de funciones para cada uno de los empleados	54

## Lista de figuras

Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso	26
Figura 2. Ciclo PHVA	27
Figura 3. Conocimientos de las ventajas que puede tener el supermercado con la implementación de un sistema de gestión de calidad.	48
Figura 4. Capacitación sobre la certifique en la ISO 9001:2015.	36
Figura 5. Petición, quejas, reclamos o sugerencias hecha por los clientes.	50
Figura 6. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado.	51
Figura 7. Inconformidad con algún proceso en la empresa.	52
Figura 8. Procesos llevados a cabo en la Merced, se encuentran debidamente documentados, y estos son dados a conocer a los empleados.	54
Figura 9. Existe y conoce el manual de funciones para cada uno de los empleados.	55

## **Lista de apéndices**

Apéndice A. Encuesta dirigida a los empleados de la Merced Supermercado S.A.S	59
Apéndice B. Lista de chequeo dirigida al representante legal	60
Apéndice C. Entrevista dirigida al representante legal de la Merced Supermercado S.A.S	63
Apéndice D. Procedimientos	65



## Resumen

La globalización está afectando a todas las economías y a sus organizaciones que buscan maximizar sus ganancias a través de la satisfacción del cliente. Dentro de este contexto los grandes supermercados han tenido un significativo crecimiento, por lo tanto, es importante conocer la calidad del servicio que los clientes están recibiendo de estas tiendas (Rubio, 2014).

Es por esto que la mayoría de las empresas se están viendo obligadas a certificarse en calidad y así tener la posibilidad de competir con las empresas ya existentes y las que cada día se van creando, de otra parte, en los últimos años los gerentes han tomado conciencia que la certificación en calidad les permite mejorar la organización, ya que una vez que están definidos los parámetros de calidad, es decir, que se identifican las características ideales que debe tener el producto, el paso siguiente es configurar los grupos de trabajo, las estrategias, tecnologías, maquinarias y equipos que permitan producir los productos con dichas características.

## **Introducción**

La calidad dentro de una empresa es un factor importante, ya que los productores y empresarios no solo deben tener en cuenta, al momento de ofrecer un producto o servicio, las expectativas y altas exigencias de los consumidores, sino que sus procesos productivos deben cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado como el actual: competitivo y cambiante.

Para el desarrollo del trabajo de grado se tuvo en cuenta el problema evidenciado en el capítulo uno al igual que la justificación e importancia del tema, seguidamente se realizó un marco referencial el cual contiene un marco histórico a nivel internacional, nacional y local, conceptos relacionados con el tema, el contexto, teorías y leyes pertinentes para el mismo.

De igual forma se utilizó el tipo de investigación descriptiva, utilizando la población conformada por los 20 empleados de La Merced y el representante legal a los que se les aplicó una encuesta, lista de chequeo y entrevista, con el fin de darle cumplimiento a los objetivos específicos propuestos y cuyos resultados permitieron llegar a conclusiones y recomendaciones para el supermercado.

# **Capítulo 1. diseño del plan de calidad que permita asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ntc iso 9001:2015 para la merced supermercado s.a.s**

## **1.1 Planteamiento del problema**

El Sistema de Gestión de Calidad, busca la mejora continua en las empresas, por lo que se ha desarrollado una normativa que permite garantizar el aseguramiento de la calidad en las diferentes organizaciones, sometiéndose a revisiones periódica según la normatividad vigente, es por ello que en aras de ayudar a la integración con otros sistemas de gestión, proporcionar un enfoque integrado de la gestión organizacional, reflejar los entornos cada vez más complejos en los que operan las organizaciones, y mejorar la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes desarrollo una revisión y reestructuración a fondo de la norma ISO 9001:2015 (Instituto colombiano de normalización y certificación, 2015).

Lo anterior contempla cambios como los siguientes:

Mejora en la redacción que aporta un enfoque más genérico y se adapta una mejora a entidades dentro del sector de los servicios, de igual forma planificar el liderazgo y aumentar las acciones preventivas, mayor planificación y control de cambios.

Según (Aristizabal, 2014), la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y su certificación, es una decisión estratégica de cada organización, la cual está influenciada por diferentes necesidades y objetivos; unas empresas lo implementan por su deseo de mejorar los

procesos y el funcionamiento de sus áreas, otras porque quieren adaptarse al entorno, algunas lo hacen por mejorar su desempeño y la eficiencia y no faltan las que quieren implementarlo por formalidad o porque está de moda.

Por lo tanto, hoy en día las empresas se ven en la necesidad de asegurar el cumplimiento de los requisitos inherentes de sus productos y servicios para satisfacer, asegurar y ampliar sus mercados, como también es necesario garantizar el bienestar de todos aquellos que intervienen en los diferentes procesos de la empresa. Igualmente, las organizaciones necesitan adaptar su estructura frente a las nuevas normas y leyes que se exigen, asimismo garantizar la optimización en el uso de los recursos, de tal manera que no se generen traumatismos financieros o administrativos que atenten contra el bienestar de las mismas y por el contrario generen una dinámica de productividad en sus operaciones, esto asegura en muy buena parte la sostenibilidad financiera, ambiental y social.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe mencionar que la calidad de los procesos le confiere a la empresa la capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas al producto. Por otro lado, en un producto 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.

Por lo que la Merced Supermercado S.A.S depende de sus clientes y esto debe comprender la necesidad actual y futura de esforzarse por extender las expectativas, razón por la cual deben lograr el mejoramiento continuo y así ser más competitivas e exitosas, de igual

forma, se hace necesario buscar la certificación de calidad, porque el supermercado la Merced no cuenta con dicha certificación y esto le trae beneficios a la empresa, ayudándola a mejorar los procesos y el servicio prestado, realizando un diagnóstico que permita determinar las condiciones de calidad exigidas para la certificación ISO 9001:2015, lo cual contribuirá a mejorar los procesos en el ente económico del supermercado.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Qué impacto puede tener el plan de calidad basado en la NTC ISO 9001:2015, en los procesos realizados en la Merced Supermercado S.A.S y de qué manera se puede garantizar el mejoramiento continuo para la satisfacción de todas las partes interesadas??

## **1.3 Objetivos**

**1.3.1 General.** Diseñar el plan de calidad que permita asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 para la Merced Supermercado S.A.S.

**1.3.2 Específicos.** Identificar los elementos que debe controlar el plan de calidad en la Merced Supermercado S.A.S

Proponer un plan de calidad utilizando la NTC ISO 9001:2015 para la Merced Supermercado S.A.S.

Establecer el plan operativo para las etapas y actividades del proyecto en la Merced Supermercado S.A.S

#### **1.4 Justificación**

Toda organización que tenga por objetivo, permanecer a la vanguardia en las normas establecidas a nivel nacional para las empresas, debe llevar un proceso de mejora continua, es por ello que se debe apoyar en un Sistema de Gestión de Calidad, que luego de ser implementado las organizaciones perciben los beneficios internos y por ello dan el siguiente paso buscando la certificación del mismo que les trae más ventajas principalmente de tipo competitivo y organizacional.

Al igual que las organizaciones la norma ISO 9001 (encargada de brindar las directrices para la implementación y mantenimiento de un SGC) no se encuentra exenta al proceso de mejora continua y como las demás normas ISO (desarrolladas por la International Standard Organization) se encuentra sujeta a una revisión periódica, durante la cual y a raíz de una encuesta que se realizó a los usuarios ISO, el comité técnico encargado de su revisión definió que la norma requería ciertos cambios que le permitan a las empresas que la apliquen y a la norma misma mantener su relevancia en el mercado actual y futuro, entre otras mejoras necesarias.

Por lo anterior, se debe mencionar que el objetivo de esta investigación es lograr el aseguramiento, reconocimiento y certificación bajo la norma NTC ISO 9001 en su nueva versión

2015. Es por esto que la Merced Supermercado S.A.S, se encuentra comprometida en su filosofía con la mejora permanente, como un medio para demostrar a sí misma y a terceros la materialización de los principios de calidad en el supermercado, alineados con su estrategia y razón de ser para entregar mejores productos y servicios

De otra parte, se busca realizar los ajustes al sistema de gestión logrando fortalecer en diversos aspectos como lo son: evaluación y gestión de riesgos, comunicación integral a todos los niveles de la organización, liderazgo estratégico; en términos generales busca hacer de los procesos internos, procesos más eficaces centralizando las acciones de la compañía en aquellos aspectos que verdaderamente sean relevantes y agreguen valor para la organización.

Para lograr en el supermercado la mejora del servicio, satisfacción de los clientes, optimización y eficiencia, por último, con esta investigación se beneficiarán de manera directa la Merced Supermercado S.A.S, logrando procesos y un servicio adecuado a la comunidad.

## **1.5 Delimitaciones**

**1.5.1 Conceptual.** La temática del proyecto se enmarcó en los siguientes conceptos: empresa, supermercado, sistema de calidad, gestión de calidad, principios generales de la gestión de calidad, enfoque al cliente, liderazgo, partes interesadas, entre otros.

**1.5.2 Espacial.** La recolección de la información requerida para la realización de dicho proyecto se llevó a cabo en la Merced Supermercado S.A.S, ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

**1.5.3 Temporal.** El tiempo estimado para la realización del presente proyecto fue de tres meses, luego de la aprobación del anteproyecto.

**1.5.4 Operativa.** El proyecto de grado se desarrolló con la participación de los empleados, dueños del supermercado, la autora y el director de la investigación.



## Capítulo 2. Marco referencial

### 2.1 Marco histórico

**2.1.1 Historia de las normas de calidad a nivel internacional.** Según (Mejia, 2012), en la tesis titulada “Percepción de un grupo de colaboradores de nivel operativo en una empresa de servicio al cliente, acerca de los beneficios de un programa de calidad de la ciudad de Guatemala”, cuyo objetivo fue conocer los beneficios de un programa de calidad implementado en el año 2007, en este se establecieron los avances que el programa ha tenido, y que el mismo pretende institucionalizar la cultura de calidad para lograr la mejora continua en el servicio de los clientes internos y externos.

La investigación es de tipo cualitativa y el instrumento manejado fue una entrevista semiestructurada, conformada por una serie de preguntas abiertas, que abarcó nueve áreas a cubrir, basadas en el programa actual ya mencionado, siendo estas: cultura de calidad, tener una visión, búsqueda de soluciones, pensar sencillo, asegurarse no asumir, responsabilidad y compromiso, se aplicó en forma individual a diez sujetos, obteniendo como resultado que las percepciones sobre los beneficios del programa de calidad en su implementación son: crecimiento laboral, calidad en los resultados, cambio de actitud, mejoramiento en el servicio al cliente y conciencia en hacer las cosas bien desde la primera vez (Mejia, 2012).

Se recomendó darle seguimiento al programa de calidad, por medios de comunicación interna, para que fomenten la divulgación de los lineamientos del programa, con el fin de que los mismos sean parte de la filosofía de trabajo de todos los colaboradores.

De otra parte, (Pizzo, 2014), menciona en el artículo “la insatisfacción del cliente no es culpa del empleado” que la empresa TARP Worldwid realizó un estudio en donde la actitud y errores de los empleados de contacto con el cliente son responsables sólo del 20% de los clientes insatisfechos. Otro 20-30% de los casos de insatisfacción se deben a errores de los propios clientes, expectativas erróneas o el mal uso de los productos. Alrededor del 60% de la insatisfacción de los clientes se debe a productos, procesos y mensajes de marketing que se entregan como estaba previsto, pero que contienen sorpresas desagradables.

Significa que el problema está en lo que se les dice a los empleados que hagan o digan. El mismo estudio revela que la mayoría de los empleados van a trabajar deseando desesperadamente hacer un buen trabajo, pero hay mensajes, decisiones, procesos que deben cumplir, que no son satisfactorios para los clientes.

Todo esto permite concluir que la solución no puede acotarse solamente a estos empleados, implica interpretar las expectativas del cliente, contribuir a crear expectativas realistas respecto al servicio que recibirá, diseñar un servicio que dé respuesta adecuada a sus necesidades y expectativas, y hacer que todo funcione tal como ha sido diseñado, articulando cada proceso, y a todos los actores que harán posible el resultado final. Hacer que el empleado que se encarga de ese contacto final, sea capaz de entregar el servicio con la calidad requerida para ese momento de la verdad. Será, así, el broche de oro de un trabajo de equipo, en el que participan todos los miembros de la organización, orientados hacia el destinatario final de todos sus esfuerzos: el cliente (Pizzo, 2014).

En la investigación de García (2011), de la universidad de Piura, elaboró la tesis de medición de la satisfacción del cliente en una empresa de Retail, tiene como objetivo controlar el nivel de satisfacción de los clientes para que la empresa en estudio pueda mejorar y llegar a un proceso de mejora continua, ya que la satisfacción del cliente es muy importante y vital para que una organización exista y se mantenga a lo largo del tiempo.

El instrumento para la recolección de datos para medir la satisfacción de los clientes se realizó mediante un cuestionario aplicado durante 23 días, el cual proporcionó la información respectiva, para luego ser procesada y de esta manera poder analizarla mediante el uso de gráficos de control estadístico. De esta manera se evaluó cómo es que variaron los niveles de satisfacción de los clientes y si éstos están dentro o fuera de los niveles estadísticamente aceptables. Se concluyó que los niveles de satisfacción del cliente con el servicio que brinda la empresa en base al número de respuestas negativas de ellos, no es muy satisfactorio (Ibíd, 2011).

En relación a la satisfacción general no se puede hablar de un control bueno de la satisfacción del cliente, a pesar de que los valores se encuentran en un proceso bajo control, ya que los límites no son los deseados para decir que la empresa mantiene un estándar de la calidad del servicio que brinda. En el tiempo de espera antes de ser atendido se comprobó que hay demoras. El personal tiene un conocimiento ambiguo del producto de la empresa. Se recomendó a los administradores de la empresa tomar nuevas políticas para la mejora de la calidad del servicio, reforzar un poco más el trabajo para que se eliminen totalmente las demoras, que el personal de venta esté disponible en todo momento para la atención al cliente, para cumplir con la satisfacción del cliente (Ibíd, 2011).

En cuanto a la historia se debe mencionar que los primeros estudios sobre la calidad se hicieron en los años 30 antes de la Segunda guerra Mundial, la calidad no mejoró sustancialmente, pero se hicieron los primeros experimentos para lograr que ésta se elevará, los primeros estudios sobre calidad se hicieron en Estados Unidos. En el año de 1933 el Doctor W. A. Shward, de los Bell Laboratories, aplicó el concepto de control estadístico de proceso por primera vez con propósitos industriales; su objetivo era mejorar en términos de costo-beneficio las líneas de producción el resultado fue el uso de la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores, estableciendo un análisis específico del origen de las mermas, con la intención de elevar la productividad y la calidad (Gutierrez, 2012).

En octubre de 1942 de cada mil paracaídas que eran fabricados por lo menos un 3.45 no se abrieron, lo que significó una gran cantidad de jóvenes soldados norteamericanos caídos como consecuencia de los defectos que traían los paracaídas; a partir de 1943 se intensificó la búsqueda para establecer los estándares de calidad a través de una visión de aseguramiento de la calidad para evitar aquella tragedia, no solamente podríamos echar la culpa a los paracaídas sino que también hubo una gran cantidad de fallas en el armamento de Estados Unidos proporcionaban a sus aliados o a sus propias tropas, las fallas principales estaban esencialmente en el equipo pesado (Ibíd, 2012).

Otros países del mundo no contaron con aseguramiento de calidad tan efectivo que pudiera considerarse como uno de los factores verdaderos por lo que Estados Unidos y Gran Bretaña permitieron elevar el nivel de productividad de sus equipos, bajar el número sensible de pérdidas de vidas humanas ocasionadas por la mala calidad del mismo, y por supuesto, garantizar

y establecer garantías de calidad primero que ninguna otra nación en el mundo sobre el funcionamiento de sus equipo, aparatos y elemento técnicos. Otros países como la Unión Soviética, Japón y Alemania tuvieron estándares de calidad mucho menores; esto determino en gran medida que la pérdida en las vidas humanas fuera mucho mayor (Cruz, 2014).

**2.1.2 Historia de las normas de calidad a nivel nacional.** Según (Sánchez & O, 2014), desarrollaron el trabajo d grado denominado “Documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa Transportes A.R. S.A.S.” Debido a los requerimientos del mercado, la competencia y la necesidad de sobresalir ante la cantidad de empresas con la misma actividad económica existentes en la actualidad, se hace necesario para las organizaciones prestar servicios con altos niveles de calidad que le permitan potencializar sus ventajas competitivas para abarcar cada día mayor parte del mercado y aumentar la rentabilidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, surge la necesidad para la empresa “TRANSPORTES AR S.A.S.” de tener una estructura organizacional definida y una estandarización clara de sus procesos bajo la norma ISO 9001:2015 con el fin ofrecer servicios con altos estándares de calidad que a su vez le permita generar satisfacción y fidelización con actuales y nuevos clientes. Se generaron diagnósticos y demás para realizar la documentación mencionada donde se evidenciará el direccionamiento estratégico de la organización, la estandarización de los procesos y procedimientos, manual de funciones y responsabilidades y el análisis de riesgos plasmado en el mapa de riesgos de la empresa TRANSPORTES AR S.A.S., todo lo anterior bajo los requisitos y estándares de la ISO 9001:2015 (Ibíd, 2014).

El presente trabajo tiene como finalidad documentar un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa “TRANSPORTES AR S.A.S.” que le permitirá a esta tener un mejoramiento continuo tanto interno como de los servicios ofrecidos para obtener así la satisfacción deseada del cliente y mayor rentabilidad y estabilidad en el mercado para la misma.

De otra parte (Sepúlveda & Villegas, 2014), realizaron un trabajo de investigación denominado: “ Documentación del sistema de gestión de calidad, bajo los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lumicentro Pereira” Se basó en la aplicación de la norma ISO 9001:2015 para que la empresa Lumicentro genere las sinergias necesarias para el aseguramiento de la calidad y el cumplimiento de los requisitos documentales estipulados en la norma, con lo cual se abren nuevos mercados, se entra en la captura de nuevos clientes y en la renovación de los procesos de la empresa, mediante la aplicación de los principios, directrices y requisitos de la misma. Este proyecto tiene como fin, documentar un sistema de gestión de la calidad en la empresa LUMICENTRO basado en los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015; asegurando el cumplimiento de sus requisitos a través de la documentación de los elementos que hacen parte de la misma.

De esta manera el propósito del proyecto radica en la medición, control y mejora permanentemente de la calidad en el servicio de la empresa a través de la comercialización de los productos. Debido a lo anterior, se considera que el documentar un sistema de gestión de calidad en LUMICENTRO le permitirá a corto plazo, establecer los lineamientos para lograr una adecuada prestación de su servicio y así la satisfacción de sus clientes tanto internos como

externos. Además, con la documentación del SGC, LUMICENTRO podrá implementar el sistema para ir en búsqueda de la certificación y de esta manera consolidarse como 18 empresa líder y competitiva en el mercado de comercialización de productos eléctricos en la ciudad de Pereira (Ibíd, 2014).

El estudio realizado por (Montañez, 2017), denominado: “Diseño y documentación del sistema de gestión de calidad en la empresa Euro Networks & Technologies S.A.S bajo la norma ISO 9001:2015”. La compañía EURO NETWORKS & TECHNOLOGIES S.A.S. como cualquier otra organización está rodeada por un ambiente externo, éste ambiente tiene como principales características la competencia empresarial y la manera en que las organizaciones usan sus ventajas competitivas para llegar a la total satisfacción de sus clientes y por ende su fidelidad. La idea anterior es de claro conocimiento para la alta dirección de EURO NETWORKS & TECHNOLOGIES S.A.S.

Los miembros de la alta dirección observan como su capacidad se encuentra restringida por la cantidad de clientes con los que la organización cuente en el momento. Debido a esto la organización ha decidido iniciar con un proceso de expansión de mercado, es decir, un proceso cuyo objetivo es aumentar el tamaño o cantidad de clientes con los que cuenta en el momento. Para ello analiza sus ventajas competitivas y que facilitan el cumplimiento de requerimientos de sus clientes, encontrando que la más relevante es la calidad. La alta dirección ha definido que el problema de la ventaja competitiva de la organización se debe solucionar de una manera inmediata, de lo contrario el crecimiento de la compañía estaría sujeto a su vez al crecimiento de sus clientes. Esto constituye un riesgo para la organización que lo podría llevar hasta su

desaparición Por ende es de vital importancia generar un valor agregado en la prestación de sus servicios, valor que lo debe diferenciar de sus competidores y a su vez hacerles sentir a sus clientes conformidad con los servicios prestados (Ibíd, 2017).

Según (Gómez, 2016), realizo su proyecto de grado denominado “Elaboración de la estructura documental del sistema de gestión de calidad y guía de implementación bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Percontex S.A.S.” Las organizaciones actuales están enfocadas a mejorar constantemente como respuesta al medio tan cambiante en el cual se desarrollan, por este motivo, es que la calidad ha logrado transmitirse dentro de las organizaciones como una necesidad para cumplir y superar las expectativas de los clientes. Esto permite el posicionamiento en el medio de la organización generando ventajas competitivas frente aquel que no tiene un Sistema de Gestión de Calidad Implementado, controlado y documentado.

Es así como los Sistema de Gestión han logrado gran acogida tanto a nivel nacional como internacional haciendo que cada vez más empresas los incluyan dentro de la estructura administrativa, la prestación del servicio o elaboración de producto. El presente trabajo tiene como finalidad la elaboración de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad y desarrollo de la guía de implementación bajo el requerimiento de la NT ISO 9001:2015 en la empresa Percontex S.A.S. buscando satisfacer y superar las expectativas de los clientes actuales y futuros. Que a su vez busca mejorar los procesos y procedimientos que existen en la organización, realizando la formalización mediante el diseño de manuales que permitirán estandarizar los procesos que se realizan a diario dentro de la organización (Ibíd, 2016).



La normativa, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interaccionan. Toda mejora, redundando en un beneficio de la calidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor, que es lo que pretende quien adopta la normativa como guía de desarrollo empresarial, la alta competencia, y elevadísima y difundida capacidad tecnológica de las empresas, logra los más altos estándares de producción a nivel de la totalidad del sistema productivo. La igualdad técnica de los productos, y la igualdad técnica de las empresas y organizaciones. Difícilmente superable por los tradicionales métodos tecnológicos. Han hecho que cada vez sea más difícil diferenciar los productos, y producir satisfacción en el consumidor (Pérez, 2004).

La mejor forma de mejorar la producción con los medios materiales existentes. Es mejorando la organización que maneja y gestiona los medios de producción como un todo siguiendo principios de liderazgo, participación e implicación, orientación hacia la gestión, el sistema de procesos que simplifica los problemas, el análisis de los datos incluyendo sobre todo al consumidor y la mejora continua. Consiguen conocer y mejorar las capacidades de la organización. De este modo, es posible mejorar el producto de forma constante y satisfacer constantemente al cada vez más exigente consumidor. En una organización existen diferentes procesos conectados entre sí. A menudo, la salida de un proceso puede ser la entrada de otro. La identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos desarrollados en una organización, y particularmente la interacción entre tales procesos, puede ser referida como "la aproximación del proceso" a la gestión o gestión de los procesos (Industrial ajuscal S L, 2016).

**2.1.3 Historia de las normas de calidad a nivel local.** El estudio realizado por (Mora & Arenas, 2017), en la ciudad de Ocaña Norte de Santander fue creada la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, con el objetivo de producir y comercializar pan, para satisfacer las necesidades alimenticias de la comunidad ocañera, siendo el objeto social la elaboración de productos de panadería, así mismo podrá realizar cualquier otra actividad civil, comercial lícita tanto en Colombia como en el extranjero, la sociedad podrá llevar a cabo, en general todas las operaciones de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto mencionado, así como cualquier actividad similar, conexas o complementarias o que permita facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad.

Teniendo en cuenta la actividad comercial de la empresa se debe decir que hoy en día es indispensable asegurar la calidad de todos los procesos relacionados con la gestión empresarial. Por su parte, cada vez con más fuerza, las empresas de servicios han incorporado a sus políticas gerenciales la implantación de sistemas de gestión de la calidad puesto que, como todas las organizaciones, enfrentan fuerte competencia, siendo esto necesario para la empresa y por lo que en el presente trabajo de grado, se plantea los requisitos mínimos para lograr la certificación en calidad, estructurando la documentación necesaria para dicho fin (Ibíd, 2017).

## **2.2 Marco contextual**

Ocaña es un municipio colombiano ubicado en la zona noroccidental del departamento de Norte de Santander. Está conectada por carreteras nacionales con Bucaramanga, Cúcuta y Santa Marta. La provincia de Ocaña posee el Área Natural Única Los Estoraques ubicado a 1 kilómetro

de La Playa de Belén "Bien de Interés Cultural" y "Monumento Nacional" y a 27 kilómetros de la ciudad de Ocaña. A partir de 1963, se inicia la transformación urbana de la ciudad a raíz de invasiones que modifican el esquema ortogonal inicial, dando como resultado la ciudad que vemos hoy, mezcla de arquitectura colonial, republicana y moderna (Páez, 2012).

En cuanto a los supermercados se debe decir que este establecimiento tiene como principal finalidad acercar a los consumidores una importante variedad de productos de diversas marcas, precios y estilos. A diferencia de lo que sucede con gran parte de los negocios, un supermercado se caracteriza por exponer estos productos al alcance de los consumidores, quienes recurren al sistema de autoservicio y abonan la cantidad de ítems elegidos al final en la zona de cajas.

El supermercado se organiza en términos físicos a través de la división del espacio en góndolas o estanterías en las cuales se disponen los productos de acuerdo a cierto orden más o menos específico (productos de almacén, bebidas, alimentos frescos, golosinas, panificados, productos de limpieza, productos de farmacia, verduras y frutas, etc.). El objetivo de esta disposición es que los consumidores puedan recorrer los diferentes pasillos de manera libre para seleccionar los ítems necesarios. También se puede de esta manera comparar precios, tamaños y cantidades de los diferentes productos ofrecidos.

Hay varios tipos de supermercados. Mientras que los de mediano tamaño son los más comunes, también se pueden encontrar minimercados (aquellos que cuentan sólo con un número básico de productos) o hipermercados, los más grandes de todos. Estos últimos suelen agregar

En cuanto a la empresa la Merced Supermercado SAS se encuentra situada en el departamento de Norte Santander, en la localidad Ocaña y su dirección postal es calle 7 43 246 ciudadela norte, de otra parte, está constituida como una sociedad por acciones simplificada, la actividad a la que se dedica la empresa la merced supermercado S A S es Comercio al por menor de otros productos alimenticios n c p en establecimientos especializados.

### **2.3 Marco conceptual**

**Sistema.** Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia (Alegsa.com.ar, 2016).

**Calidad.** El concepto de Calidad tiene asociada muchas definiciones dependiendo el enfoque que se busque resaltar. Uno de los enfoques típicos es definir Calidad desde la perspectiva del cliente o consumidor final. De esta forma se explica que un mismo producto puede ser percibido (en términos de calidad) en forma distinta por 2 personas; más aún, una misma persona dependiendo de la oportunidad, estado de ánimo, etc, puede estar más o menos conforme con un producto o servicio que este consumiendo (Gestión de calidad, 2016).

**Gestión de calidad.** Cada vez más la exigencia de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva, la gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico,

turbulento e imprevisible. Todo ello hace necesario, 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 (Norma 9000.com, 2015).

**Enfoque al cliente.** Actualmente dentro de las organizaciones se hace fácil hablar del enfoque o servicio al cliente, y en la mayoría de las ocasiones se destinan recursos para formar un área o un proceso llamado “Servicio al Cliente” el cual tendría como objetivo asegurar la satisfacción de los clientes y/o de las partes interesadas, sin embargo la pregunta que nos debemos hacer constantemente es: ¿qué tan efectivo es el desempeño de mi proceso de servicio al cliente? (Romero, 2015).

**Liderazgo.** El liderazgo se ha definido de muchas maneras. Para los efectos, es la habilidad de un Jefe de hacer que sus subordinados le sigan. Un Jefe a quien sus colaboradores no le siguen es solo eso: un Jefe, que “manda” –necesita hacerlo siempre si no es líder- por el hecho de que se le ha conferido esta potestad. El Líder inspira más que manda a trabajar con eficacia, entusiasmo y dedicación en la dirección que él señala. Sus subordinados están encantados de colaborar con él, y no le cambiarían por ningún otro Jefe (La vanguardia, 2015).

**Compromiso social.** El compromiso social ha sido desde siempre una parte fundamental del sentido de la responsabilidad en las compañías. Esta práctica se remonta a la época del fundador, Fritz Henkel, que estaba fuertemente arraigado a los valores corporativos.

## 2.4 Marco teórico

La Familia de normas ISO es el sistema de gestión de calidad del que trata el presente trabajo viene acompañada de otras normas las cuales ayudan a complementar y entender fácilmente como se puede planificar, implementar y desarrollar un sistema de gestión de la calidad. Este grupo de normas relacionadas con la calidad se conocen como familia de normas, las cuales según (Marín, 2007) son: ISO 9000: Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos, vocabulario. ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad, requisitos, elementos del sistema de calidad, calidad en diseño, fabricación, inspección, instalación, venta, servicio post venta, directrices para la mejora del desempeño. ISO 9004: Considera la eficacia y la eficiencia de un Sistema de Gestión de la Calidad. ISO 14000: Sistemas de Gestión Ambiental de las Organizaciones. Principios ambientales, etiquetado ambiental, ciclo de vida del producto, programas de revisión ambiental, auditorías. ISO 19011:

Directrices para la Auditoría de los SGC y/o Ambiental Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en base a la Norma ISO 9001:2015 Según (San Miguel, 2010), “Un Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto formado por la estructura organizativa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades así como las expectativas” En esa línea, la Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos” es elaborada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO), su aplicabilidad está orientada a todo tipo de organización sea pública o privada.

Es un instrumento robusto para diseñar, implementar y certificar sistemas de gestión de la calidad. La implementación de la norma procura ordenar y controlar todas las actividades que pueden afectar a la calidad de los productos y servicios destinados al cliente. (Guzman, 2012) indica que “la organización estará orientada a los procesos que permitan asegurar y aumentar la satisfacción del cliente y su fidelización, al ver cumplidas y/o superadas sus expectativas”.

Dentro de la norma técnica colombiana ISO 9001 de 2015 se pueden identificar los siguientes ítems más relevantes:

**Objeto y Campo de Aplicación:** Establece la función y el alcance de la norma.

**Referencias Normativas:** Documentos de apoyo para la norma.

**Términos y Definiciones:** Pautas y Conceptos de la terminología empleada en la norma.

**Contexto de la Organización:** Indica los principales deberes de la empresa para el Sistema de Gestión de Calidad.

**Liderazgo:** Involucra a la alta dirección en el Sistema de Gestión de Calidad.

**Planificación:** Marca los requisitos que debe tener en cuenta la organización en lo referente a objetivos de calidad.

**Apoyo:** Define los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.

**Operación:** Plantea los requisitos a tener en cuenta cuando el Sistema de gestión de calidad ya está en marcha.

**Evaluación del Desempeño:** Criterios para la medición y resultados del Sistema de gestión de la Calidad.

Mejora: Establece pautas para el mejoramiento continuo del Sistema de gestión de la Calidad. Principios de la Gestión de la Calidad La NTC ISO 9001:2015 se basa en siete principios los cuales se describen a continuación:

**ENFOQUE AL CLIENTE:** el enfoque hacia los clientes se trata de cumplir con los requisitos del cliente e incluso superar sus expectativas, se considera el principio principal de la gestión de la calidad, contribuye al éxito de la organización y algunos de sus beneficios son el incremento del valor para el cliente, incremento de la satisfacción del cliente e incremento de la reputación de la organización (Instituto colombiano de normalización y certificación, 2015).

**LIDERAZGO:** Es la capacidad de comunicarse con un grupo de personas, influir en sus emociones para que se dejen dirigir, compartan las ideas del grupo, permanezcan en el mismo, y ejecuten las acciones o actividades necesarias para el cumplimiento de uno o varios objetivos.

Un líder es mucho más que un jefe. Los subordinados a un jefe podrán dejarse dirigir, pero quizás no compartan las ideas del jefe o de la organización. Un subordinado podría obedecer a su jefe, pero estar pensando en salirse del grupo para irse a otra que más le convenga. Las instrucciones de un líder son ejecutadas por el grupo con el convencimiento de que su cumplimiento son lo mejor para la mayoría (Trabajo.com, 2018).

**COMPROMISO DE LAS PERSONAS:** el compromiso y la competencia de las personas que conforman la organización es esencial para que esta pueda incrementar la capacidad de generar valor y conseguir el logro de los objetivos de la calidad. Algunos de sus beneficios son:



mejora de la comprensión de los objetivos por parte de las personas y aumento de la motivación para lograrlos; aumento de la participación activa de las personas en las actividades de mejora y aumento de la confianza y colaboración en toda la organización (Instituto colombiano de normalización y certificación, 2015).

**ENFOQUE A PROCESOS:** el sistema de gestión de la calidad se basa en la interrelación de procesos, al entender cómo se gestionan las actividades como procesos que se relacionan y que funcionan como un solo sistema, la organización incrementará su desempeño y asegurará el cumplimiento de los objetivos. Algunos de sus beneficios son: resultados coherentes y previsibles mediante un sistema de procesos alineados; optimización del desempeño mediante la gestión eficaz de proceso y el uso eficiente de los recursos y la reducción de las barreras interdisciplinarias (Ibíd., 2015).

**MEJORA:** las organizaciones que tienen un enfoque hacia la mejora continua, mantiene niveles actuales de desempeño y es capaz de reaccionar a los cambios internos y externos y crea nuevas oportunidades para crecer. Algunos de sus beneficios son: mejora del desempeño del proceso, de las capacidades de la organización y de la satisfacción del cliente; aumento de la promoción de la innovación y mejora del enfoque en la investigación y la determinación de la causa raíz seguida de la prevención y acciones correctivas (Ibíd., 2015).

**TOMA DE DECISIONES BASADA EN LA EVIDENCIA:** la toma de decisiones en una organización puede ser decisiva y siempre implica un grado de incertidumbre, por lo general implica varios tipos y entradas de información. Es importante tener en cuenta las relaciones

causa y efecto y las consecuencias no previstas, analizando los datos y evidencias se tendrá mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones. Algunos de sus beneficios para la organización son: mejora de los procesos de toma de decisiones; mejora de la evaluación del desempeño del proceso y de la capacidad de lograr los objetivos y aumento de la capacidad de revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y las decisiones.

**GESTIÓN DE LAS RELACIONES:** para que una organización pueda lograr el éxito es importante que las relaciones que tiene con las partes interesadas pertinentes sean gestionadas adecuadamente como por ejemplo con los proveedores y clientes. Algunos de sus beneficios son: aumento del desempeño de la organización y de sus partes interesadas pertinentes respondiendo a las oportunidades y restricciones relacionadas con cada parte interesada; entendimiento común de los objetivos y los valores entre las partes interesadas (Jimenez, 2016). Tomado de norma ISO 9000 2015 sistemas de gestión de la calidad--fundamentos y vocabulario.

**Enfoque a Procesos:** La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la

calidad y la dirección estratégica de la organización. La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información

(Jimenez, 2016).

En la siguiente figura representa un esquema de los procesos y la interacción con sus elementos. Para una empresa o una organización la implementación de un sistema de gestión de la calidad puede representar varios beneficios que incrementaran sus producciones y ganancias (López, 2016), afirma que estos beneficios son:

- Mayor nivel de calidad del producto
- Disminución de rechazos y optimización del mantenimiento
- Reducción de costos.
- Mayor participación e integración del personal de la empresa
- Mayor satisfacción de los clientes
- Mejora de la imagen de la empresa
- Mejora de la competitividad
- Garantía de supervivencia en el mercado.



Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso. Norma ISO 9001:2015

Por otra parte (López, 2016) propone cuatro objetivos clave que deben existir en todo sistema de gestión de la calidad, los objetivos son:

Conseguir, mantener y buscar una mejora continua en relación con los requisitos de la calidad.

Mejorar la calidad de las operaciones internas, para satisfacer de manera continua a los clientes y demás partes interesadas.

Dar confianza a la dirección y a los empleados en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la calidad, y que esto conlleva a una mejora de la calidad.

Dar confianza a los clientes y partes interesadas en que los requisitos de la calidad están siendo cumplidos en la entrega del producto o servicio. Como lo indica (Guzman, 2012), el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) es aplicable en los procesos y en todo el SGC.



*Figura 2.* Ciclo PHVA. Norma ISO 9001:2015

**Planificar:** Se definen planes y la visión de la meta (objetivos) que tiene la organización en un tiempo determinado. Posteriormente se debe hacer un diagnóstico de la situación actual de la organización y conocer en qué se puede mejorar, para finalmente proponer una teoría solución y elaborar un plan de trabajo que ayude a lograr esos objetivos, para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

**Hacer:** implementar los procesos, se ejecuta el plan de trabajo elaborado en la planeación, usando controles de seguimiento para verificar que el plan se está ejecutando acorde con lo planificado.

**Verificar:** En esta etapa se contrastan los resultados planeados con los resultados obtenidos, es decir realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: En la etapa final del ciclo se deben ejecutar dos acciones dependiendo el resultado de la verificación: si los resultados obtenidos fueron los planeados entonces se deben sistematizar y documentar con el fin de que se conviertan en la nueva regla a seguir.

De otra parte, se mencionan teorías importantes como son:

Teoría de la Calidad. Porqué se ha manejado el concepto de la calidad tan equivocadamente. Puede ser tal vez que la palabra en inglés quality así lo haya determinado, sin embargo, he ahí el error, quality en inglés tiene dos acepciones o significados, uno es inherente a la persona (calidad) y dos lo relativo a los atributos de la persona (cualidad). En español el idioma es mucho más rico que el inglés, por lo tanto, no está tan limitado.

Sin embargo, por influencia del idioma y lo que ello representa en el mundo, ese concepto se ha limitado a sí mismo. Manejar el concepto quality como uno solo crea el error, puesto que confundir la causa con el efecto, es lo que ha estado sucediendo. Es decir; confundir una condición interna propia y natural de la persona con la condición externa propiedad técnica del producto (forma de pensar y sentir) y propiedad administrativa del sistema de operación (actitud) ambos son derivaciones de la persona.

Calidad es un concepto tan universal que nadie está exento de ese concepto. Negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano, llámese, persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo etc. Hay una sola calidad, y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona (Zavala, 2011).

## 2.5 Marco legal

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

**Constitución política de Colombia de 1991.** 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 (Congreso de Colombia, 2012).

**Código de Comercio.** 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 (República de Colombia, 2013).

**Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.** Artículo 1. Para la protección del Medio Ambiente la presente Ley establece:

Las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana;

Los procedimientos y las medidas que se deben adoptar para la regulación, legalización y control de los descargos de residuos y materiales que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del Ambiente.

Parágrafo. Para los efectos de aplicación de esta Ley se entenderán por condiciones sanitarias del Ambiente las necesarias para asegurar el bienestar y la salud humana.

Artículo 2. Cuando en esta Ley o en sus reglamentaciones se hable de aguas, se entenderán tanto las públicas como las privadas.  
Las normas de protección de la calidad de las aguas se aplicarán tanto a unas como a otras.  
Del control sanitario de los usos del agua.

Artículo 3. Para el control sanitario de los usos del agua se tendrán en cuenta las siguientes opciones, sin que su enunciación indique orden de prioridad.  
Consumo humano, doméstico, preservación de la flora y fauna, agrícola y pecuario, recreativo; Industrial, transporte (República de Colombia, Ley 9 de 1979, 2011).

**Ley 1122 de 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.** Están constituidas por un conjunto de políticas y estrategias que buscan garantizar de manera integrada, la salud de la población enfocada tanto de manera individual como colectiva. Sus resultados se constituyen en indicadores de calidad de vida, bienestar y desarrollo. Las acciones se realizarán bajo la rectoría del Estado y deberán promover la participación responsable de todos los sectores de la



comunidad. Ley 1122 de 2007: Tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios (Congreso de Colombia, Ley 1122 de 2007, 2010).

**Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.** La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe acordar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
- b) Determinar tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.
- c) Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos.
- d) Estipular los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.
- e) Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- f) Manejar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo a los requisitos del apartado 6.1.
- g) Evaluar tales procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.
- h) Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- a. Mantener información documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos.
- b. Conservar la información documentada para tener la certeza de que los procesos se ejecutan acorde con lo planificado.

En relación a ello la organización debe concretar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación como los siguientes:

Insumos necesarios y resultados esperados de estos procesos.

Recursos necesarios y su disponibilidad.

Riesgos y oportunidades en conformidad con el requisito 6.1 y planificar y ejecutar las acciones apropiadas para hacerles frente.

Oportunidades de mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad (Nueva ISO 9001:2015, 2016).

**Norma 10000.** Las normas de la serie ISO 10000 ayudan a gestionar la satisfacción del cliente, convirtiéndose en una herramienta muy útil de mejora continua. Las Normas ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 e ISO 10004 se encuentran en su fase final de revisión. Su publicación está prevista para el último trimestre de 2018 y abordan directrices para los códigos de conducta, el tratamiento de quejas, la resolución de conflictos de forma externa, y el seguimiento y la medición. En este artículo se analizan los principales elementos de cada una de ellas (Revista de normalización, 2019).

## Capítulo 3. Diseño metodológico

### 3.1 Tipo de investigación

Según (Tamayo y Tamayo, 2004), la investigación fue enmarcada en un modelo cuantitativo, por tanto, se examinó los datos de forma numérica, así mismo es un proyecto factible y orientado hacia una investigación descriptiva. Por lo que en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “*comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente*”.

Para la realización de esta investigación se recurrió al tipo de investigación descriptiva, determinando las variables propias del problema; analizando cualitativamente y cuantitativamente la situación del problema del supermercado la Merced. S.A.S.

### 3.2 Población y muestra

**3.2.1 Población.** La población estuvo conformada por 20 empleados y un representante legal.

**3.2.2 Muestra.** Teniendo en cuenta que la población es muy reducida se tomó en su totalidad para la realización del proyecto de investigación.

### **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

La recolección de la información necesaria para la elaboración del trabajo de grado se hizo a través de la encuesta, para la cual se utilizó el instrumento del cuestionario con preguntas cerradas, una lista de chequeo, siendo estas planteadas para la población objeto de investigación, con el fin de poder realizar un diagnóstico que ayude a determinar las exigencias para la certificación ISO 9001:2015 de la Merced, al igual que una entrevista la cual fue aplicada al representante legal, haciendo que la información sea más confiable, efectiva y eficaz.

### **3.4 Análisis de información**

La información recolectada mediante la técnica de la encuesta se tabuló cuantitativa y cualitativamente y se presentó en tablas y figuras. De igual forma la lista de chequeo y la entrevista se presentó de forma cualitativa, haciendo el respectivo análisis de la información suministrada por el representante legal y la recolectada en la lista de chequeo o verificación.

## Capítulo 4. Presentación de resultados

### 4.1 Elementos que debe controlar el plan de calidad en la Merced Supermercado S.A.S

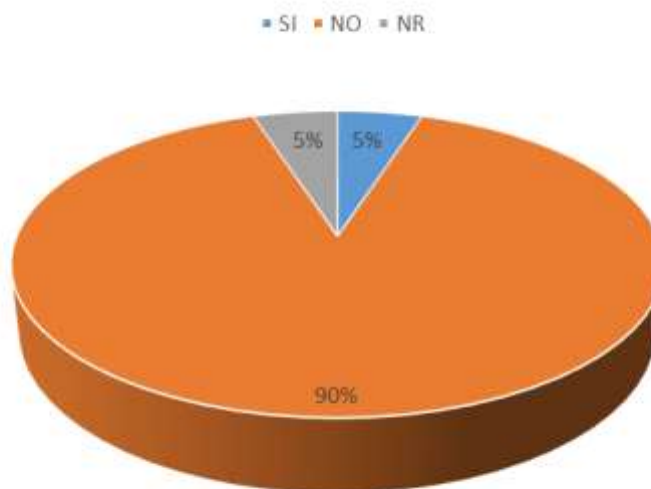
Con el objetivo de proponer el plan de calidad que permita asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015, para la Merced Supermercado S.A.S, se aplicó una encuesta a los 20 empleados y a continuación se muestran los resultados.

Tabla 1

*Conocimientos de las ventajas que puede tener el supermercado con la implementación de un sistema de gestión de calidad*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	5%
NO	18	90%
NR	1	5%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Merced Supermercado S.A.S



*Figura 3.* Conocimientos de las ventajas que puede tener el supermercado con la implementación de un sistema de gestión de calidad. Autores del proyecto

El 90% de los encuestados afirman que no poseen conocimientos de las ventajas que puede tener el supermercado con la implementación de un sistema de gestión de calidad, con lo que se evidencia mucho desconocimiento en el tema y falta de capacitación en el mismo.

Tabla 2  
*Capacitación sobre la certifique en la ISO 9001:2015*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	20	100%
TOTAL	20	100%

**Nota.** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Merced Supermercado S.A.S

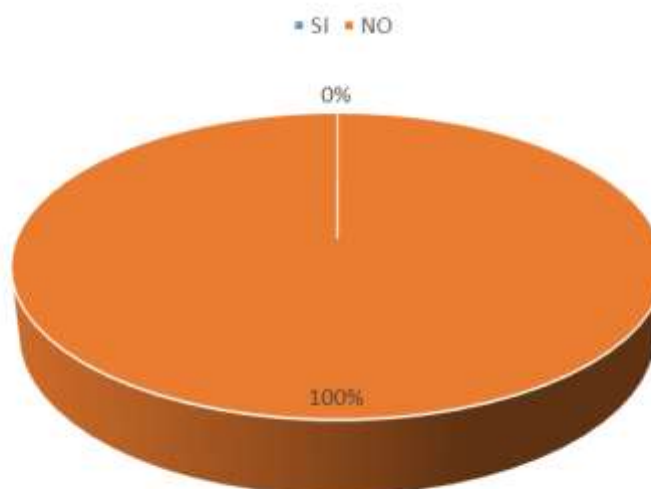


Figura 4. Capacitación sobre la certifique en la ISO 9001:2015. Autores del proyecto

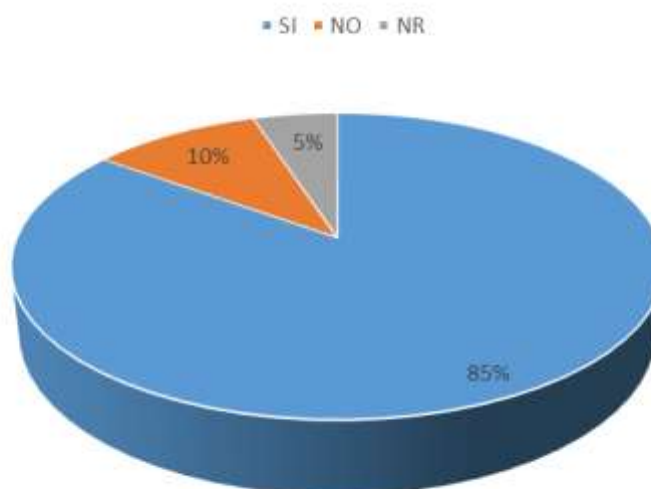
La capacitación en las empresas es una de las inversiones más rentables que puede realizar la misma, siendo planificada de forma adecuada y enfocada al recurso humano que es el principal activo de la empresa, por lo tanto, se debe decir que el 100% de los empleados dicen que hasta el momento no los han capacitado en calidad, siendo una falencia para la entidad.

Tabla 3

*Petición, quejas, reclamos o sugerencias hecha por los clientes*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	85%
NO	2	10%
NR	1	5%
TOTAL	20	100%

**Nota.** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Merced Supermercado S.A.S



*Figura 5.* Petición, quejas, reclamos o sugerencias hecha por los clientes. Autores del proyecto

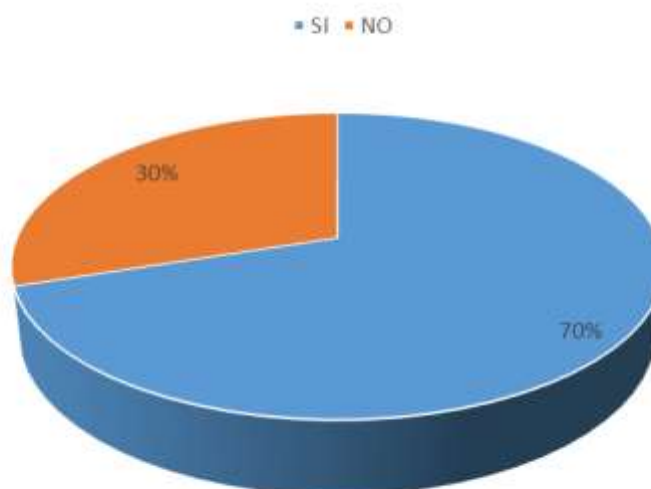
Según los encuestados la mayoría de los clientes en algún momento se han quejado del servicio y productos ofrecidos por el supermercado, aunque no se posee un buzón de reclamos y sugerencias, los mismos las han manifestado a los empleados, lo que se debe corregir y mejorar la calidad en la actividad desarrollada por la empresa.

Tabla 4

*Satisfacción de los clientes con el servicio prestado*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	70%
NO	6	30%
TOTAL	20	100%

**Nota.** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Merced Supermercado S.A.S



*Figura 6.* Satisfacción de los clientes con el servicio prestado. Autores del proyecto

El 70% de los empleados encuestados afirman que los clientes se sienten satisfechos con el servicio prestado en la Merced, ya que consideran que en el lugar encuentran los artículos que necesitan y a buen precio, mientras que el 6% en algunas ocasiones se han quejado por diferentes inconformidades.

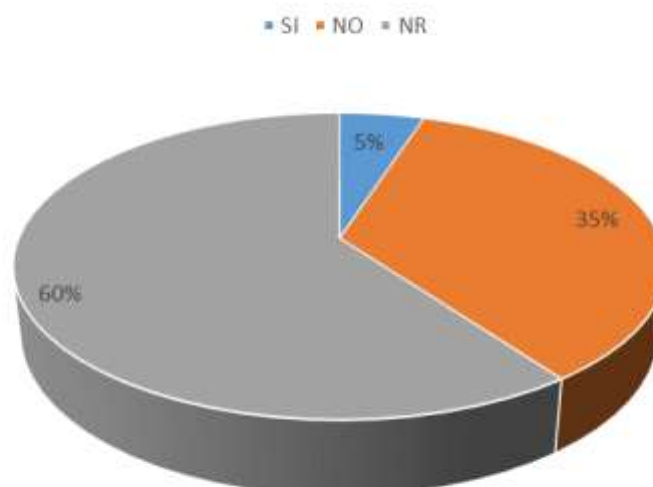
Tabla 5

*Inconformidad con algún proceso en la empresa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	5%
NO	7	35%
NR	12	60%
TOTAL	20	100%

**Nota.** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Merced Supermercado S.A.S





*Figura 7. Inconformidad con algún proceso en la empresa. Autores del proyecto*

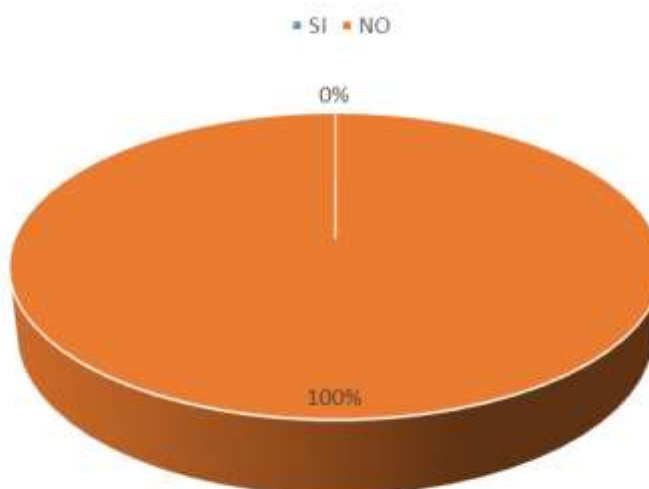
En cuanto a las inconformidades con los procesos de la empresa la mayoría de los empleados es decir el 60%, decidieron no contestar a esta pregunta, posiblemente por temor a perder su puesto de trabajo al manifestar sus inquietudes, mientras que el 35% manifestaron que no se tienen inconformidades y el 5%, dijo que en algún momento se han sentido vulnerados en sus derechos como empleados.

**Tabla 6**

*Procesos llevados a cabo en la Merced, se encuentran debidamente documentados, y estos son dados a conocer a los empleados*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	20	100%
TOTAL	20	100%

**Nota.** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Merced Supermercado S.A.S



*Figura 8.* Procesos llevados a cabo en la Merced, se encuentran debidamente documentados, y estos son dados a conocer a los empleados. Autores del proyecto

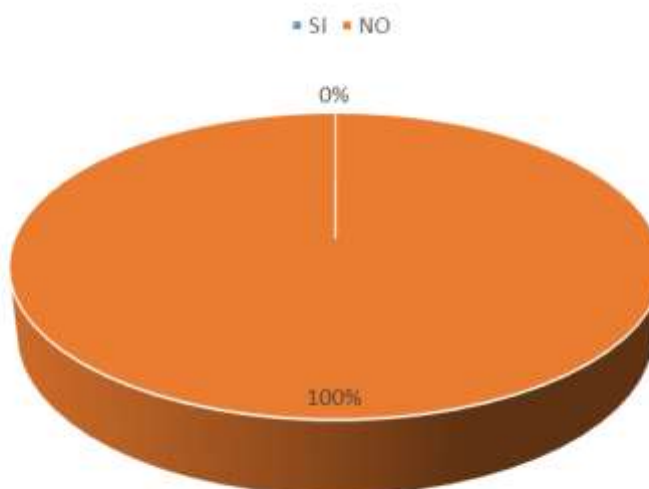
El 100% de los empleados dicen que la Merced no posee documentación, ya que en ningún momento se les ha capacitado en el tema, de igual forma manifestaron que esto puede ser porque solo es manejado por los dueños de la empresa, sin tener en cuenta en los diferentes procesos de crecimiento y actualización de Normas a los empleados.

Tabla 7

*Existe y conoce el manual de funciones para cada uno de los empleados*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	20	100%
TOTAL	20	100%

**Nota.** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Merced Supermercado S.A.S



*Figura 9.* Existe y conoce el manual de funciones para cada uno de los empleados. Autores del proyecto

De igual forma la totalidad de los empleados dicen que en ningún momento les han dado a conocer el manual de funciones y para establecer la labor que debe realizar solo es explicado por el administrador de forma esporádica y somera siendo adquirida la experiencia y el conocimiento a través de las actividades diarias.

De otra parte, se aplicó una lista de chequeo con lo que se pudo evidenciar que de forma general la empresa no posee absolutamente nada relacionado con calidad, es decir documentación, política, manual, objetivos, procedimientos, control de documentos, registros, planificación, entre otros que son necesarios para los adecuados procesos en la empresa, por lo que fueron propuestos para la misma.

Desconociendo que la norma ISO 9001 2015, ofrece todos los requisitos necesarios para establecer un Sistema de Gestión de la Calidad y una vez establecido es necesario pasar la

auditoría de certificación para obtener el sello en calidad que puede ser mostrado a todos los clientes o personas interesadas en el servicio ofrecido por la empresa.

Es por esto que muchas organizaciones invierten su dinero en mejorar los sistemas de producción y lo consiguen gracias al esfuerzo realizado para obtener el sello de calidad, es decir, la etiqueta que garantiza que estamos hablando sobre una empresa con mucha competitividad y los productos que ofrece son de una elevada calidad.

Por otra parte, fue aplicada una entrevista al representante legal de la empresa el cual manifestó que hasta el momento no se han brindado capacitaciones a los empleados porque en la actualidad se está esperando el trabajo realizado por una estudiante de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, para adoptar los procedimientos e iniciar el proceso de certificación.

En cuanto a la satisfacción de los clientes no se tiene un estudio al respecto solo los comentarios hechos a los empleados en donde algunos de ellos están molestos por el servicio o productos ofrecidos por la Merced, de igual forma no se han realizado auditorías internas, tan solo en el área contable que el contador público hace revisión de los balances y estados de resultados, para verificar si el negocio es rentable o no.

En cuanto a la implementación hasta el momento no se ha llevado a cabo, porque no se había visto la necesidad, pero con la globalización y la competencia tan agresiva que en la actualidad se tiene en la ciudad, ya se tiene obligación de mejorar la calidad para poder competir en el mercado, de otra parte se debe decir que una de las debilidades muy importantes es la falta

de los programas de calidad y seguridad industrial, como también se debe reconocer que se poseen muchas fortalezas como es el reconocimiento en el comercio, la buena atención y el esmero por ofrecer productos y servicios de calidad.

Con el conocimiento que se tiene de la empresa se debe decir que se tienen grandes amenazas como es la competencia desleal y a su vez oportunidades como es la posibilidad de mejorar en muchos aspectos para ser competitivos en la ciudad, como también extenderse a otros municipios de la provincia.

Teniendo en cuenta todo lo anterior es necesario decir que la presentación del plan de calidad puede tener diferentes formas, por ejemplo, una simple descripción textual, una mesa, una matriz de documentos, un mapa de procesos, un diagrama de flujo de trabajo y un manual.

Los buenos planes de calidad proceden a formar parte de una visión general de las diferentes actividades que se realiza dentro del proceso, los documentos relacionados con las diferentes actividades, personas responsables de las actividades, y así sucesivamente. Tener el documento puede disminuir significativamente el número de no conformidades dentro del proceso y evitar escribir procedimientos largos con demasiada información.

Por lo tanto, se deben tener en cuenta elementos que controlen el plan de calidad en la Merced Supermercado S.A.S, como es la identificación de la necesidad de un plan de la calidad en la organización, las entradas para el plan de la calidad, el alcance del plan de la calidad, la preparación, el contenido y la revisión, aceptación e implementación del plan de la calidad.

#### **4.2 Plan de calidad utilizando la NTC ISO 9001:2015 para la Merced Supermercado S.A.S**

La Merced Supermercado S.A.S, debe empezar a realizar la gestión para la implementación del sistema de gestión de calidad, por lo que 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 9001:2015.

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

Una política de la calidad, objetivos de la calidad y un manual de la calidad. De igual forma los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional, son necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

En cuanto a los roles, responsabilidades y autoridades de la empresa, se deben establecer las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de Calidad. En esencia, se trata de un documento escrito, que debe formar parte de la memoria de cada organización (ISO 9001:2015, 2019).

Para conseguir el cumplimiento de las responsabilidades se deben apoyar en el sistema de Gestión de Calidad bajo la norma técnica Colombiana ISO 9001:2015, trabajando permanentemente en la identificación de las necesidades y expectativas de nuestros clientes e implementando acciones que aseguren su satisfacción y fidelidad.

Al igual que es necesario por parte de la empresa conocer su contexto, estudiar la planeación estratégica (misión, visión, políticas y objetivos), realizar un diagnóstico inicial de los

documentos actuales existentes, identificar los procesos, elaborar el mapa de procesos, elaborar los procedimientos documentados tanto obligatorios como necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, actualizar el manual de funciones de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

**Objetivo de calidad.** Identificar y priorizar los riesgos e impactos ambientales significativos, generados por el desarrollo de nuestras actividades.

Garantizar la protección de la seguridad, la salud de los trabajadores y del medio ambiente, por medio del desarrollo de actividades encaminadas al cuidado individual y colectivo.

Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización, a través de la identificación y evaluación permanente de éstas reglamentaciones.

**Manual de la calidad.** En La Merced Supermercado S.A.S, es indispensable implementar dicho manual de calidad, según lo manifestado por los empleados y lo observado en la lista de chequeo ya que se obtienen beneficios como es la calidad en los servicios ofrecidos a la comunidad, la mejora del clima organizacional y las relaciones humanas (ISO 9001:2015, 2019) (Ver apéndice).

**Manuales de procedimientos.** Este documento contiene la descripción de cada uno de los procedimientos obligatorios y necesarios que intervienen para llevar a cabo el cumplimiento de los requisitos estipulados en la Norma ISO 9001:2015 en lo referente a la documentación del Sistemas de gestión de Calidad, como es el control de documentos, acciones correctivas,

atención al cliente, auditoría interna, recursos humanos, salidas no conformes, proveedores, control de registro y satisfacción de los clientes (ISO 9001:2015, 2019), (Ver apéndice).

**Control de los registros.** La empresa 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 (ISO 9001:2015, 2019).

**Acciones correctivas y preventivas.** El procedimiento documentado tiene por objeto establecer el proceso a seguir por el sistema de gestión de calidad, en la empresa, para eliminar las causas de las no conformidades reales mediante la adopción de acciones correctivas apropiadas (ISO 9001:2015, 2019).

**Auditoría interna.** La auditoría interna es un catalizador para mejorar los controles en la empresa, organización administrativa, gestión y administración de riesgos, proporcionando una visión y recomendaciones basadas en el análisis y la evaluación de los datos y procesos de negocio (ISO 9001:2015, 2019).

**Selección y evaluación de productos.** El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (ISO 9001:2015, 2019).



**Salidas no conformes.** En la organización se deberá asegurar que cada producto no conforme sea identificado y controlado para impedir la entrega y el uso inadecuado (ISO 9001:2015, 2019).

**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. Por último, la dirección debe estar altamente comprometida con la certificación, ya que debe 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 través de la capacitación a los empleados, mejoramiento de sus instalaciones y muebles y enseres (ISO 9001:2015, 2019).

#### **4.3 Plan operativo para las etapas y actividades del proyecto en la Merced Supermercado S.A.S**

En cuanto a la planificación y control operacional de la empresa para cumplir con los requisitos que establece la provisión de servicios y productos, además de implantar las acciones determinadas se debe tener en cuenta lo siguiente:

La determinación de todos los requisitos de los servicios y productos de la empresa.

Establecer los diferentes criterios para:

Los procesos

Que se acepten los servicios y los productos

Además de lo anterior, se debe determinan todos los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los requisitos en cuanto a los servicios y los productos. Ofreciendo confianza a los clientes que a diario adquieren los productos en el supermercado.

De otra parte, la ISO 9001:2015 (2019), establece que la empresa debe controlar todos los cambios ya que deben ser planificados y revisados para controlar las consecuencias de los mismos que no estén previstos y tomar las acciones necesarias para disminuir los efectos adversos. Es por esto que la empresa tendrá que realizar una planificación para implementar y controlar todos los procesos que son necesarios para que se cumplan los requisitos de la prestación de servicios.

**Etapas 1. Análisis de la situación actual.** En esta etapa La Merced Supermercado S.A.S, debe plantean algunas preguntas que indicarán el estado actual de la empresa, para poder así, planear la implementación de la ISO 9001:2015, por lo tanto, es necesario ser consientes en donde está la empresa en esos momentos para establecer un punto de partida, y de ahí, planear hacia donde se quiere llegar, estableciendo los objetivos de calidad y metas para el sistema de gestión de calidad.

Las preguntas que se pueden plantear pueden ser las siguientes:

¿Cómo y en qué estado se encuentra la empresa?

¿Qué es lo que está haciendo actualmente?

¿Cómo lo está haciendo?

¿Qué es lo que debe hacer?

¿Qué es lo que no debe hacer?

¿Cómo lo debe hacer?

¿Qué pasos debe seguir?

¿Hasta dónde quiere llegar?

**Etapa 2: Mapeo de procesos.** En esta etapa se establecen y registran los procesos actuales de la empresa para tener una mejor visión de estos y así conocer su interacción con otros departamentos y áreas, así se puede conocer el tipo de información que fluye entre ellos.

**Etapa 3: Documentación de política y plan de calidad.** Se debe tener en cuenta que sin un plan y sin una política de calidad no podríamos implementar un Sistema de Gestión de Calidad. En esta etapa es donde vamos a documentar el plan y la política.

El Plan de Calidad son documentos que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico. La Política de Calidad debe incluir el objetivo de calidad principal, el compromiso que existe con el cliente, y de qué manera se va a lograr a través de una mejora continua.

**Etapa 4: Elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo.** Esta etapa es muy importante, ya que es donde se lleva a cabo la documentación de procesos y procedimientos, y es dónde vamos a plasmar todo lo que hacemos, cómo lo hacemos, los alcances y quiénes son los responsables de cada actividad.

Algunos procedimientos que son obligatorios según la norma ISO 9001 son:

Manual de calidad.

Procedimientos.

**Etapa 5: Elaboración del manual de calidad.** El Manual de Calidad es la descripción de la norma ISO 9001 en los procesos de la empresa. Contiene todos los procedimientos documentados de la organización en todos sus niveles.

El tamaño de este manual puede diferir dependiendo de la organización, alcance, productos, complejidad de procesos y competencia del personal.

**Etapa 6: Capacitación.** Esta etapa es la más difícil de todas, ya que significa cambiar la mentalidad del recurso humano hacia una basada en normas y procesos controlados.

Siempre existen personas en las empresas que se resisten al cambio, pero debemos ser insistentes y constantes en esta concientización para lograr un cambio en donde todos estemos en el mismo barco. Si esto no sucede, simplemente el sistema no va a funcionar.

En esta etapa debemos capacitar a todo el personal de la empresa sobre el tema ISO 9001, se debe posicionar como una herramienta de mejora para las actividades de la empresa, y hacerlos conscientes de lo que significa trabajar con un Sistema de Gestión de Calidad.

**Etapa 7: Implementación.** Una vez creado, desarrollado y estructurado todo lo anterior, además de la capacitación al personal, llega la etapa de la implementación, en donde se pone en marcha todo el sistema y el personal comienza con el uso de esta herramienta.

**Etapa 8: Primer auditoría interna.** Las auditorías internas se deben realizar periódicamente, pero en este caso, en esta Etapa 8, comenzaremos por la primera, para ver cómo se ha implementado el sistema realmente, y detectar posibles fallas para corregirlas antes de la pre-auditoría externa, que posteriormente llevará a la auditoría externa y luego a la certificación.

**Etapa 9: Revisión gerencial.** Debemos de hacer una revisión general de cómo está resultando la implementación y el nuevo sistema. Se revisan las fallas encontradas en la Etapa 8, y se ve la manera de corregirlas para evitar que vuelvan a suceder. Para ello se realizan acciones correctivas y preventivas dependiendo de cada caso (Etapa 10).

**Etapa 10: Acciones Correctivas y Preventivas.** Debemos revisar y observar detenidamente las partes o actividades que están impactando de manera positiva al sistema de calidad total, para reforzarlas e implementarlas en las áreas en donde el sistema este débil y necesite un empuje mayor.

**Etapa 11. Auditoría externa.** Al llegar a esta etapa del proceso ya se debió haber pasado por una pre-auditoría por parte de un organismo externo. Esta pre-auditoría sirve para ver cómo está preparada una empresa ante la auditoría externa antes de la certificación por parte del organismo certificador.

**Etapa 12: Certificación.** En caso de encontrar No Conformidades, el organismo auditor da un plazo de 30 días para que la empresa trabaje sobre estas No Conformidades solucionándolas desde la causa raíz. En caso de que la empresa no cierre estas No Conformidades en el tiempo estipulado, la certificación es rechazada por el organismo certificador, y la empresa tendría que pasar nuevamente por todo el proceso.

## Capítulo 5. Conclusiones

La herramienta propuesta para la Merced Supermercado S.A.S, de acuerdo a los resultados arrojados por los instrumentos de recolección de información puede ser complementada y actualizada a medida que las Normas colombianas vayan cambiando, lo que permitirá al representante legal basarse en ella para la futura implementación.

La documentación diseñada para el sistema de gestión de la calidad cubre el 100% de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015 e incluye el manual de calidad. Así mismo se diseñaron manuales adicionales como lo son los procesos, que permiten establecer formalmente la manera en que se relacionan, ejecutan y miden los procesos en Merced Supermercado S.A.S, orientadas a la satisfacción del cliente.

Se determinó, analizando los instrumentos de recolección de información la viabilidad de la propuesta dejando claro que la implementación del sistema de gestión de la calidad no solo es necesaria, sino que le brindara a la Merced Supermercado S.A.S, una mayor rentabilidad en el ejercicio de su negocio, al minimizar los costos de la no calidad.

## Capítulo 6. Recomendaciones

Todos los miembros de la organización deben conocer y entender las necesidades de sus clientes y los medios de comunicación para interactuar con estos, de forma que se orienten las acciones de la dirección hacia la satisfacción de sus clientes con los servicios y productos entregados.

Se recomienda difundir con prontitud los documentos de procesos, de manera que estos entiendan y conozcan su ubicación para futuras consultas, para esto se debe tener claridad en los procedimientos para el control de documentos y registros.

El representante legal se debe encargar de la actualización de las herramientas creadas, diagnóstico y pronóstico; para analizar el desarrollo y camino hacia la mejora continua en la Merced Supermercado S.A.S.



## Referencias

- Alegsa.com.ar. (2010 de Octubre de 2016). <http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema.php>. Obtenido de Definición de sistema.
- Congreso de Colombia. (2010). Ley 1122 de 2007. Bogotá: Norma.
- Congreso de Colombia. (2012). Constitución Política de Colombia. Bogotá: Cupido.
- Cruz Ramírez, J. (2014). Historia de la calidad. Lima: Excelentia.
- García, M. (2011). Medición de la satisfacción del cliente en una empresa de retail. Obtenido de [http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1464/ae\\_262.pdf?sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1464/ae_262.pdf?sequence=1).
- Gestión de calidad. (1 de Noviembre de 2016). [http://www.gestiondecalidadtotal.com/definiciones\\_de\\_calidad.html](http://www.gestiondecalidadtotal.com/definiciones_de_calidad.html). Obtenido de Calidad.
- Gómez, E. (2016). Elaboración de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad y guía de implementación bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Percontex S.A.S. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/4140/1/DDMIIND27.pdf>.
- Guzman, A. (2012). Estado del Arte de los Sistemas de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente . Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Gutierrez, M. (2012). Administrar para la calidad, conceptos administrativos del control total de calidad. Mexico: Editorial LIMUSA, 2da edición.
- Instituto colombiano de normalización y certificación. (2015). Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. Bogotá: ICONTEC.
- Industrial ajuscal S L. (12 de Noviembre de 2016). [http://www.industriasajuscal.com/calidad\\_ajuscal.htm](http://www.industriasajuscal.com/calidad_ajuscal.htm). Obtenido de Calidad.
- ISO 9001:2015. (28 de Junio de 2019). <https://www.nueva-iso-9001-2015.com>. Obtenido de Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015.
- Jimenez, J. (2016). Los siete principios de calidad. Obtenido de <http://www.pymesycalidad20.com/>.
- La vanguardia. (7 de Octubre de 2015). <http://www.lavanguardia.com/economia/management/20151007/54437934512/en-que-consiste-liderazgo.html>. Obtenido de En que consiste el liderazgo.

- López, S. (2016). Implantación de un sistema de calidad. Los diferentes sistemas de calidad existen en la organización. España: IDEASPROPIAS editorial.
- Marín, Y. (2007). Aprendiendo a ser el mejor, Instituto Tecnológico Metropolitano,. Medellín: fondo editorial ITM, .
- Mejia, M. (2012). Percepción de un grupo de colaboradores de nivel operativo en una empresa de servicio al cliente, acerca de los beneficios de un programa de calidad . Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Montañez, D. (2017). Diseño y documentación del sistema de gestión de calidad en la empresa Euro Networks & Technologies S.A.S bajo la norma ISO 9001:2015. Obtenido de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/5197/1/diseño%20y%20documentación%20del%20sistema%20de%20gestión%20de%20calidad%20en%20la%20empresa%20euro%20networks%20%26%20technologies%20s.a.s.%20bajo%20la%20norma%20iso%209001-2015.pdf>.
- Mora, s., & Arenas, Y. (2017). Diseño del sistema de gestion de calidad bajo la noprma ISO 9001: 2015. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Norma 9000.com. (20 de Enero de 2015). <http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>. Obtenido de La importancia de la gestion de calidad.
- Páez, L. (2012). Información de Ocaña. Ocaña: Producciones AJ.
- Pérez de Velazco, J. A. (2004). Gestión por procesos. Madrid: Editorial Esis.
- Pizzo, M. (2014). la insatisfacción del cliente no es culpa del empleado. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-insatisfaccion-del-cliente-no-es-culpa-del-empleado/>.
- República de Colombia. (2011). Ley 9 de 1979. Bogotá: Littio.
- República de Colombia. (2013). Decreto 410 de 1971. Bogotá: Norma.
- Romero, M. A. (1 de Julio de 2015). <http://www.globalstd.com/networks/blog/el-enfoque-al-cliente-desde-el-punto-de-vista-de-los-sistemas-de-gestion>. Obtenido de El enfoque al cliente desde el punto de vista de los Sistemas de Gestión.
- Sánchez, A., & O, C. (2014). Documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa Transportes A.R. S.A.S. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Sepúlveda, O., & Villegas, D. (2014). Documentación del Sistema de gestión de calidad, bajo los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lumicentro Pereira. Pereira: Universidad Tecnologica de Pereira.

Tamayo y Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. (4ta ed). México: Limusa.

Universidad complutense. (20 de Febrero de 2017). La gestión de la calidad: conceptos básicos. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf> .

Yañez, C. (20 de Febrero de 2017). Sistemas de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001. Obtenido de <http://gestiondecadidaduribe.bligoo.com/media/users/26/1343867/files/426032/ArticuloISO.pdf>.

Zavala, A. (2011). Teoria de la calidad. Jalisco: Theo Quality.

## **Apéndices**



Apéndice A. Encuesta dirigida a los empleados de la Merced Supermercado S.A.S.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL HSEQ

Objetivo: Diseñar el plan de calidad que permita asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 para la Merced Supermercado S.A.S

1. ¿Conoce las ventajas que puede tener el supermercado con la implementación de un sistema de gestión de calidad?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. ¿Ha recibido capacitación sobre la certifique en la ISO 9001:2015?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3. ¿Han escuchado sobre alguna petición, quejas, reclamos o sugerencias hecha por los clientes?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

---

---

---

4. ¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio prestado?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. ¿Se ha sentido inconforme con algún proceso en la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Cuál? \_\_\_\_\_

6. ¿Los procesos llevados a cabo en la Merced, se encuentran debidamente documentados, y estos son dados a conocer a los empleados?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7. ¿En la Merced existe y conoce el manual de funciones para cada uno de los empleados?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Gracias por su tiempo



Apéndice B. Lista de chequeo dirigida al representante legal.

Objetivo: Diseñar el plan de calidad que permita asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 para la Merced Supermercado S.A.S

No	REQUISITOS	EXISTE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
<b>4</b>	<b>Contesto de la organización</b>			
<b>4.1</b>	<b>Comprensión de la organización y su contexto</b>			
	La organización determina aspectos internos y externo, que puedan impactar la dirección estratégica.			
	La organización realiza regimiento y revisión a aspectos internos y externos de la empresa.			
<b>4.2</b>	<b>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>			
	La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al sistema de calidad.			
	La organización determina los requisitos pertinentes al sistema de calidad.			
	La organización realiza seguimientos y revisión a los requisitos de las partes interesadas.			
<b>4.3</b>	<b>Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.</b>			
	La organización determina los límites y su aplicabilidad para establecer su alcance.			
	La organización tiene en cuenta aspectos positivos y negativos para determinar su alcance.			
	La organización tiene disponible y mantiene el alcance como información documentada.			
<b>4.4</b>	<b>Sistema gestión de calidad y sus procesos</b>			
	La organización, establece, mantiene, implementa y mejora el sistema de calidad.			
	La organización determina los procesos necesarios para el proceso de calidad.			
	La organización evalúa los procesos e implementa cambios necesarios cuando ve que estos no cumplen con los requisitos.			
	La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos.			
	La organización conserva la información documentada para tener respaldo de lo planificado y así dar confianza en los mismos.			
<b>5</b>	<b>LIDERAZGO</b>			
<b>5.1</b>	<b>Liderazgo y compromiso</b>			
	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con el sistema de calidad.			
	La alta dirección establece las responsabilidades y obligaciones de rendir cuentas			
	La alta dirección establece las políticas de calidad			
	La alta dirección establece los objetivos de calidad			
	La alta dirección determina que la política es compatible con el contexto y estrategias de la empresa			

	La alta dirección promueve el enfoque de procesos y pensamientos basados en los riesgos			
	La alta dirección entrega los recursos necesarios para mantener y mejorar el sistema de calidad y asegurar que estos estén disponibles.			
<b>5.2</b>	<b>Política</b>			
	La política está disponible y se mantienen como información documentada.			
	Las políticas de calidad son comunicadas a toda la organización.			
	Las partes interesadas tienen conocimientos de las políticas de calidad.			
<b>5.3</b>	<b>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</b>			
	El sistema de gestión de calidad está conforme con los requisitos de la norma.			
	Los procesos están generando y proporcionando las salidas.			
	Existe un enfoque al cliente en toda la organización.			
<b>6</b>	<b>Planificación</b>			
<b>6.1</b>	<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>			
	El sistema de calidad puede lograr los resultados previstos.			
	Se tiene la oportunidad de aumentar los efectos deseables			
	Se previenen y mitigan riesgos no deseados			
	Existe mejora continua			
<b>6.2</b>	<b>Objetivos de calidad</b>			
	Se tiene coherencia con la política de calidad			
	Los productos y servicios son pertinentes con la satisfacción de los clientes			
	Existe una adecuada comunicación			
<b>6.3</b>	<b>Planificación de cambios</b>			
	Existe integridad en el sistema			
	Hay disponibilidad de recursos			
	Existe reasignación de responsabilidades y autoridades			
<b>7.</b>	<b>Apoyo</b>			
<b>7.1</b>	<b>Recursos</b>			
	Limitaciones de los recursos existentes			
	Competencia de los proveedores externos			
	Se cuenta con la estructura necesaria			
	Se posee los conocimientos necesarios para el desarrollo de los procesos			
<b>7.2</b>	<b>Competencias</b>			
	Existen competencias necesarias para realizar el control.			
	Se adquieren competencias necesarias para evaluar la eficacia de las acciones			
	Se conserva la información como evidencia de las competencias			
<b>7.3</b>	<b>Toma de conciencia</b>			
	Existe política de calidad			
	Existencia de objetivos de calidad			
	Existe incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad			
<b>8.</b>	<b>Operación</b>			
<b>8.1</b>	<b>Planificación y control operacional</b>			
	Existe requisitos para los productos y servicios			
	Hay implementación de control de procesos de acuerdo a la norma			
	Existe confianza en los procesos de la empresa			

<b>8.2</b>	<b>Requisitos para los productos y servicios</b>			
	Se proporciona la información necesaria para el producto y servicio			
	Se obtiene retroalimentación de los clientes			
	Se controla la propiedad del cliente			
	Se organizan los productos y servicios ofrecidos a los clientes			
<b>8.3</b>	<b>Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>			
	Existen responsabilidades y autoridades vinculadas al proceso			
	Se evidencia participación activa de los clientes			
	Los productos y servicios poseen características esenciales			
<b>8.4</b>	<b>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>			
	Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización			
	Los procesos son proporcionados por el proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.			
<b>8.5</b>	<b>Producción y provisión del servicio</b>			
	Control de la producción y de la provisión del servicio			
	Disponibilidad en el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuadas			
	Identificación de las salidas con respecto a los requisitos de seguimientos y medición a través de la producción y prestación del servicio			
<b>8.6</b>	<b>Liberación de los productos y servicio</b>			
	Conformidad con los criterios			
	Trazabilidad a las personas que autoriza los procesos			
<b>8.7</b>	<b>Control de las salidas no conformes</b>			
	Se conserva la información documental			
	Identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad			
<b>9.</b>	<b>Evaluación del desempeño</b>			
<b>9.1</b>	<b>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>			
	Necesidad de medición y seguimiento			
	Satisfacción del cliente			
	Conservación de la información documentada			
<b>9.2</b>	<b>Auditoria interna</b>			
	Realización de auditorías internas			
	Criterios de auditoria y alcance definidos			
	Realización de correcciones y toma de acciones correctivas			
<b>9.3</b>	<b>Revisión por la dirección</b>			
	Entradas de revisión por la dirección			
	Estado de las acciones			
	Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas			
	Salida de la revisión por la dirección			
<b>10.</b>	<b>Mejora</b>			
	Mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos			
	Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad			
	La organización posee una mejora continua de sus servicios			





Apéndice C. Entrevista dirigida al representante legal de la Merced Supermercado S.A.S.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL HSEQ

Objetivo: Diseñar el plan de calidad que permita asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 para la Merced Supermercado S.A.S

1. ¿En el supermercado se ha brindado capacitaciones sobre la implementación del sistema de gestión de calidad a los empleados?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

---

---

2. ¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio y producto ofrecido por el supermercado?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

---

---

3. ¿En el supermercado se han realizado auditorías a los procesos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4. ¿Por qué hasta el momento no se ha implementado el sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

5. ¿Qué debilidades y fortalezas posee el supermercado?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





<b>La Merced Supermercado S.A.S</b>	<b>Código MC-01-LM-01</b>	<b>Versión 01</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		

# **MANUAL DE CALIDAD**

**OCAÑA, NS**

**2020**

## INTRODUCCIÓN

El contenido y formato del Manual de Calidad exigido por la norma ISO 9001:2015, y que debe ser asumido por La Merced Supermercado S.A.S, debe 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.

De otra parte, el manual es una herramienta dirigida a los proveedores, empleados y directivos, la cual les permitirá establecer parámetros claros de calidad acerca de los diferentes servicios que ofrecen.

Es de resaltar que este manual debe ser socializado y puesto a conocimiento de proveedores y personal relacionado con el servicio prestado, con el objetivo de extender las buenas prácticas a todas las áreas interesadas y de esta forma garantizar la calidad.

El manual está dividido en ocho secciones que están directamente relacionadas con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Cada sección comienza con una declaración que expresa el deber de La Merced Supermercado S.A.S, de implementar y satisfacer los requisitos básicos de la norma a la que se hace referencia.

Después de cada declaración se aporta información específica acerca de los procedimientos que describen los métodos usados para implementar los requerimientos pertinentes.

Este manual se utiliza internamente para orientar a los empleados de La Merced Supermercado S.A.S, con respecto a los diversos requisitos de la norma ISO 9001:2015 que deben ser cumplidos y mantenidos para asegurar la satisfacción del cliente, la mejora continua y brindar las directivas necesarias que generen una fuerza laboral dotada de poder, autoridad y responsabilidad.

## **1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.**

La Merced Supermercado S.A.S, es una empresa dedicada al comercio al por menor de otros productos alimenticios en establecimientos especializados.

### **1.1 RESEÑA HISTÓRICA**

La empresa La Merced Supermercado S A S tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, CALLE 7 43 246 CIUDADELA NORTE en la ciudad de OCANA, NORTE SANTANDER. El teléfono de La Merced Supermercado S A S es el (7)5613500. Esta empresa fué constituida como SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA y se dedica a Comercio al por menor de otros productos alimenticios n c p en establecimientos especializados. Si necesita más información sobre La Merced Supermercado S A S regístrese y acceda gratis a más información de la empresa.

### **1.2 MISIÓN**

Nuestra misión es convertirnos en una cadena de supermercados a nivel nacional al tiempo que ofrecemos un amplio surtido de productos de calidad a unos precios competitivos.

### **1.3 VISIÓN**

Consolidarnos como una cadena de supermercados cercana, donde el cliente siempre esté bien atendido y pueda realizar su compra de manera agradable y satisfactoria.

### **VALORES**

Clara orientación al cliente: nuestro trabajo y desempeño cotidiano siempre se desarrolla pensando en la satisfacción del cliente al que nos debemos y cuya confianza debemos ganarnos día a día.

**Compromiso:** Tenemos un doble compromiso: Nos comprometemos con el cliente a ofrecerle una amplia gama de productos de calidad a unos precios competitivos y al mismo tiempo nos implicamos con nuestros trabajadores, ofreciendo garantías de futuro en la compañía.

**Innovación:** creemos en la renovación permanente y la apuesta por las nuevas tecnologías que nos hagan prestar un mejor servicio.

**Integridad:** actuamos con responsabilidad, honestidad y respeto a las personas y a la ley.

## 1.4 ORGANIGRAMA



## 1.5 CORPORATIVOS

Los corporativos definidos para La Merced Supermercado S.A.S son de vital importancia y hacen parte de nuestra cultura organizacional.

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

## 1.6 OBJETIVOS.

**Objetivos de crecimiento:** Consolidación en el mercado actual, la empresa deberá en los próximos 5 años aumentar su cobertura anualmente, en cuanto al servicio prestado.

**Objetivos de rentabilidad:** La empresa deberá incrementar sus ingresos obtenidos mediante el aumento de sus ventas, para ello promoverá estrategias de empresa en busca de ampliación de nuevos sectores y de otras poblaciones para aumentar sus ingresos

**Desarrollo tecnológico:** La empresa promoverá la consecución de la actualización constante de tecnológica de los equipos utilizados en su proceso.

**Desarrollo humano:** Promoverá capacitaciones constantes en busca de fortalecer el sentido de pertenencia de cada uno de los empleados y las expectativas de crecimiento organizacional así como en temas de productividad y mejoramiento continuo, además de la realización de integraciones de manera formal e informal.

**Conocimiento del mercado.** Conocer el mercado, la competencia, y los servicios, es una tarea fundamental para la empresa, para ello, se establecen sistemas que permitan hacer un seguimiento sistemático al mercado y a la competencia.

**Calidad.** La calidad como cultura de vida productiva permanente, será un compromiso y obligación permanente de la empresa con los clientes internos, externos y comunidad en general.

**Productividad.** Uno de los retos que debe afrontar la empresa es estar en busca de su permanencia, crecimiento y desarrollo y lograr los niveles óptimos de productividad, que hagan que el funcionamiento de la organización sea una actividad eficiente, eficaz y rentable.

## 1.7 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La Merced Supermercado S.A.S, para demostrar la capacidad de proporcionar unos servicios 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 9001:2015.

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 los servicios y productos.

## **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.

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**

La Merced Supermercado S.A.S 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**

La Merced Supermercado S.A.S 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

### 5.1 POLÍTICA DE CALIDAD PARA LA EMPRESA TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER

Estamos comprometidos con la calidad en todos los niveles de la organización y en cada una de las áreas de la empresa. Para cumplir con ello hemos fijado los siguientes objetivos  
Respetar la legislación vigente, considerar la inocuidad, trabajar en equipo, Capacitar y entrenar a los colaboradores y atender las necesidades de nuestros clientes y consumidores, para satisfacerlas adecuadamente.

## 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. Incluyendo el compromiso con los requisitos y mejoramiento continuo de la eficiencia 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.

## 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, recogándose mediante encuestas o métodos afines.

### Indicadores.

ITEM	OBJETIVO	INDICADOR
1.	Lograr la satisfacción de los clientes a través de unos servicios oportunos y pertinentes para las necesidades de los clientes	<b>Índice de satisfacción</b> $\frac{\text{No de clientes satisfechos}}{\text{No de servicios ofrecidos}} \times 100$
2.	Facilitar una infraestructura adecuada y aplicar herramientas	<b>Índice de infraestructura</b>

	eficaces para una gestión orientada a resultados en los procesos y procedimientos de la organización	$\frac{\text{No de recursos de la empresa}}{\text{No adecuaciones realizadas}} \times 100$
3.	Mejorar el talento humano, a través de capacitaciones, generando mayor compromiso y cualificando los empleados para la oportunidad y calidad	<b>Índice de talento humano</b> $\frac{\text{No de capacitaciones realizadas}}{\text{No de funcionarios}} \times 100$
4.	Mantener una cultura de mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la organización a través del seguimiento, la evolución y el control	<b>Índice de mejora continua</b> $\frac{\text{No de acciones correctivas}}{\text{No de procesos}} \times 100$
5.	Fortalecer la empresa como ente comercial a través del mejoramiento de la calidad, innovación y la productividad.	<b>Índice de innovación</b> $\frac{\text{No de equipos avanzados}}{\text{No de clientes satisfechos}} \times 100$

## 8. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Para cumplir con los objetivos de calidad, la política de calidad y revisión por la dirección de La Merced Supermercado S.A.S, revisa como mínimo una vez al año, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora del propio sistema.

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.** La Merced Supermercado S.A.S tiene identificados y proporciona los recursos suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad y mejorarlo

**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.

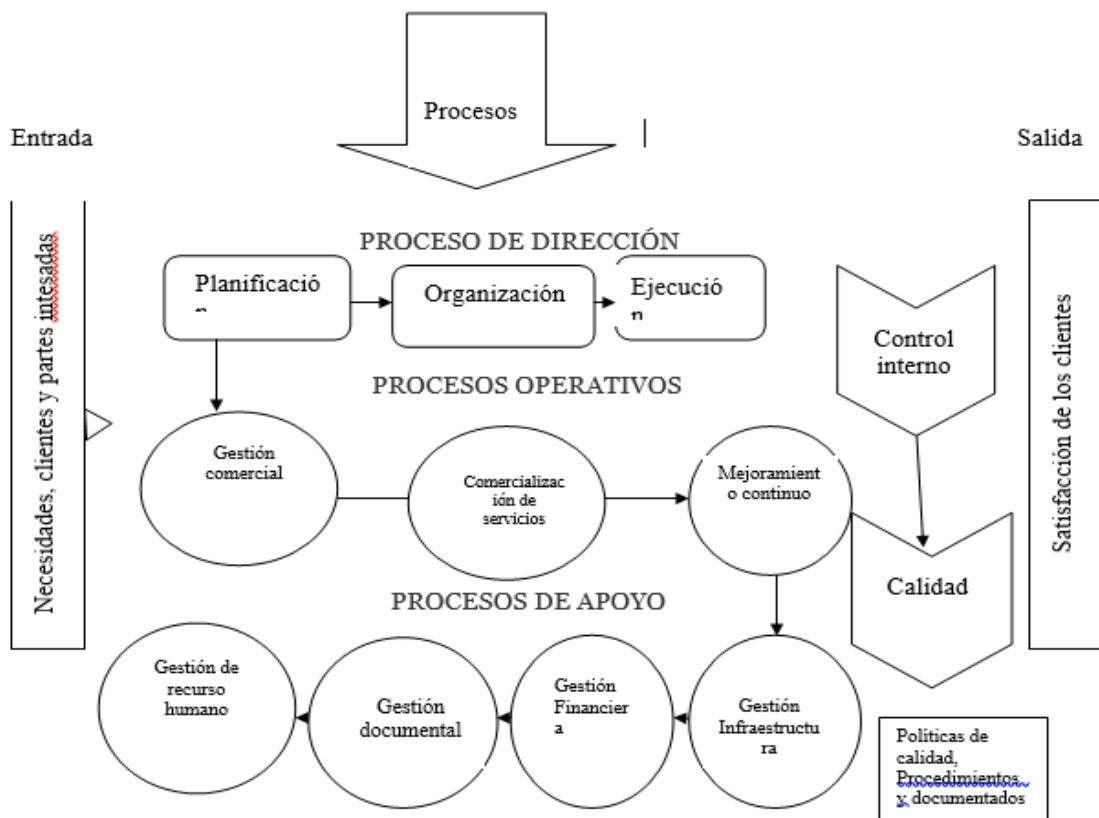
**Infraestructura.** La Merced Supermercado S.A.S posee y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de la conformidad de la prestación del servicio y productos.

## 10. EXCLUSIONES

### 10.1 DISEÑO Y DESARROLLO

Este ítem del manual de calidad es excluido ya que La Merced Supermercado S.A.S, no tiene por actividad la elaboración, diseño y desarrollo de los servicios que esta entidad transportadora, dichos productos son comprados y vendidos ya producidos por las empresas proveedoras.

### MAPA DE PROCESOS



Fuente. Autor del proyecto

El mapa de procesos de La Merced Supermercado S.A.S está dividido en 3 etapas constituidas por los principales procesos que involucran el sistema de gestión de la calidad. Estas etapas se describen a continuación:

**PROCESOS ESTRATEGICOS.** En esta etapa, se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos. Los procesos que hacen parte de esta etapa del sistema de gestión de la calidad de La Merced Supermercado S.A.S, los constituyen los procesos de Gestión Gerencial y Gestión de Calidad.

**PROCESOS OPERATIVOS.** En esta etapa, se refieren fundamentalmente a aquellos procesos que están ligados directamente con la realización del producto. Son los procesos en línea. Los procesos que se detallan en esta etapa del Sistema de Gestión de la Calidad de La Merced Supermercado S.A.S, los constituyen los procesos de Gestión de compras y gestión de producción.

**PROCESOS DE APOYO.** En esta etapa, se refieren fundamentalmente a aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Los procesos que se detallan en esta etapa del sistema de gestión de la calidad de La Merced Supermercado S.A.S, los constituyen los procesos de Mantenimiento, Gestión de Recursos y Gestión Financiera.

Para cada uno de los procesos definidos en el mapa de procesos se efectuó su respectiva caracterización, con documentos donde se soporta toda la información necesaria, el flujo de la documentación y todas aquellas características relevantes para el control de las actividades que involucren y para su gestión.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>



La Merced Supermercado S.A.S	Código MC-01-LM-01	Versión 01
CONTROL DE DOCUMENTOS		

# CONTROL DE DOCUMENTOS

OCAÑA, NS

2020

## **1. OBJETIVO.**

Describir el procedimiento con el fin de administrar y controlar la documentación del sistema de gestión de calidad de La Merced Supermercado S.A.S, y de esta manera garantizar que la información contenida se encuentre actualizada y disponible.

## **2. ALCANCE.**

Este procedimiento abarca todos los niveles de La Merced Supermercado S.A.S, su propósito principal es evidenciar el desarrollo de los procesos, procedimientos y actividades del sistema de gestión de la calidad.

## **3. RESPONSABLES.**

Representante legal

## **4. DEFINICIONES.**

Documento: Información y su medio de soporte generado dentro de la empresa.

Documento externo: Son aquellos documentos generados por organismos externos, que fijan pautas y directrices que la organización deben cumplir para el buen desarrollo de sus actividades.

Documento interno: son aquellos documentos estandarizados por la organización

Documento obsoleto: documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.

Procedimiento: documento que contiene los lineamientos e instrucciones de manera detallada, de cada una de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad.

Registro: Resultados obtenidos y consignados en un documento que proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

Formato: Diseño estructurado que facilita el registro de la información generada por un proceso o actividad.

Listado maestro de documentos: es el listado que además de facilitar el control de los documentos los relaciona de manera ordenada y sistemática

## **5. GENERALIDADES.**

Este procedimiento permite el aseguramiento efectivo de las operaciones planeadas por La Merced Supermercado S.A.S, de igual manera llevar un orden sistemático de la información tanto externa como interna, que permita llevar a cabo su correcto uso, control y aprobación.

## **6. PROCEDIMIENTO.**

Control de documentos:

La Merced Supermercado S.A.S ha establecido dentro de su sistema de gestión de la calidad, un procedimiento para el manejo y control de los documentos.

### **PARA DOCUMENTOS NUEVOS.**

Se debe realizar la solicitud de elaboración o modificación del documento, a través del formato solicitud de documentos

Después de la solicitud realizada, la gerencia aprueba o desaprueba la elaboración, modificación o eliminación de documentos del sistema de gestión de la calidad.

Si el documento es aprobado se lleva a cabo la elaboración o modificación teniendo en cuenta las directrices o parámetros especificados dentro del procedimiento y se relaciona en la lista maestra de documentos.

## **PARA DOCUMENTOS EXISTENTES.**

Se debe realizar la solicitud, identificando en la lista maestra de documentos el formato que se desea diligenciar.

Redacción de los documentos:

Es importante tener en cuenta que los documentos deben ser redactados en un lenguaje que facilite la comprensión de su contenido para cualquier miembro de La Merced Supermercado S.A.S.

Contenido de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los documentos manejados por La Merced Supermercado S.A.S deben contener como mínimo:

Encabezado, que consta del logo de La Merced Supermercado S.A.S, la fecha, numero de hojas (# de #), vigencia y codificación del documento. Al final del documento debe ir quien es el encargado de la información correspondiente.

Contenido de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad:

Todos los procedimientos en La Merced Supermercado S.A.S como mínimo deben contener:

Objetivo

Alcance

Responsables

Definiciones

Generalidades

Procedimiento

Esto con base en los parámetros establecidos en la norma ISO: 9001: 2015

Contenido mínimo de los manuales de funciones y responsabilidades de los procesos:

Descripción del cargo: (Nombre, jefe inmediato, cargos bajo su responsabilidad)

Objetivo del cargo.

Competencias del cargo: Define los estudios, experiencia y perfil necesario para cada cargo.

Habilidades

Funciones permanentes: Describe las funciones específicas de cada cargo y los procedimientos que involucra

Funciones Obligatorias

Responsabilidades: identifica las responsabilidades que implica cada cargo.

Contenido de los formatos:

La información allí consignada se relaciona con las necesidades que surjan en el desarrollo de su proceso.

Codificación de los documentos de del Sistema de Gestión de Calidad.

Con el fin de lograr la estandarización de su codificación y de esta mantener facilitar la comprensión y orden de quien necesite el documento La Merced Supermercado S.A.S ha implementado una codificación alfanumérica, basada en las siguientes siglas las cuales especifican la información relevante de lo que se analiza o desarrolla.

SGC: Sistema de gestión de calidad

MC: Manual de calidad

MF: Manual de funciones

FO: Formatos  
SO: Salud Ocupacional  
PRO: Procedimientos  
CD: Control de documentos

CR: Control de Registros  
RH: Recurso Humano  
CPNC: Control Producto No Conforme  
AI: Auditoria Interna  
AP: Acciones Preventivas  
AC: Acciones Correctivas  
CSEP: Compras, selección y evaluación de proveedores.  
ACL: Atención al Cliente  
SCL: Servicio al Cliente  
AB: Auxiliar de Bodega  
CJ: Cajera  
AA: Asistente Administrativa  
DO: Domicilio

Elaboración, revisión y aprobación de los documentos.

De acuerdo a lo establecido en el manual de procedimientos se debe realizar la solicitud en el formato correspondiente además de esperar la aprobación de gerencia para proceder con el desarrollo del mismo.

Actualización de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para llevar a cabo la actualización del documento es importante identificar la razón por la cual se solicita, teniendo en cuenta que ese cambio debe fundamentarse en la búsqueda de la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Documentos obsoletos:

Los documentos obsoletos se almacenarán en un archivo inactivo y después de 1 año en el mismo, se realizará su respectiva eliminación.

Correspondencia personal:

Toda la correspondencia es recibida por la asistente administrativa, esta realizará la entrega personal al atendente.

Control de documentos de origen externo:

Pasos a desarrollar para el manejo y control de documentos externos:

Se recibe el documento

Se coloca la fecha de entrega

Son firmados por la asistente administrativa, la cual es la persona encargada de recibir todos los documentos de origen externo y los reporta en el formato "Control de documentos de origen externos.



Por último, los documentos considerados de importancia serán archivados en orden y en la respectiva carpeta.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>



<b>La Merced Supermercado S.A.S</b>	<b>Código MC-01-LM-01</b>	<b>Versión 01</b>
<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>		

# **ACCIONES CORRECTIVAS**

**OCAÑA, NS**

**2020**

**1. OBJETIVO:**

Determinar las acciones correctivas necesarias para la eliminación de las causas de las no conformidades reales dentro del Sistema de gestión de la calidad.

**2. ALCANCE:**

Aplica para todos los procesos que hacen parte del Sistema de gestión.

**3. RESPONSABLE:**

Personal encargado de cada proceso dentro de La Merced Supermercado S.A.S

**4. DEFINICIONES:**

Acción correctiva: es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad real detectada u otra situación indeseable dentro de la empresa

**5. GENERALIDADES:**

La detección de la no conformidad real implica para La Merced Supermercado S.A.S la ejecución de acciones correctivas que conlleven a la eliminación de la causa, este hallazgo es evidenciado a través de las quejas y sugerencias de los clientes, auditorías internas y externas de calidad, revisión por la dirección, mediciones de satisfacción, entre otros.

Todos los colaboradores de La Merced Supermercado S.A.S están en capacidad de llevar a cabo las correspondientes acciones necesarias para la eliminación de la misma en el momento que sea detectada.

Posteriormente a esto el empleado debe pasar un informe a la dirección donde describe lo sucedido; la dirección estudiara y tomara las medidas y acciones necesarias para la eliminación de la no conformidad real.

**6. PROCEDIMIENTO:**

El personal que identifico la no conformidad real, deberá diligenciar el formato, reporte de no conformidad

Posterior a ello, se deberá especificar en el formato, las causas que la generan; los procesos y actividades, que se ven afectados por la no conformidad.

Se procede a realizar el análisis de las causas, y establecer el plan de acción, para su respectiva eliminación., a través del formato, reporte de acciones correctivas

El personal encargado ejecutara el plan de acción aprobado con antelación, además de realizar el seguimiento y control de las acciones establecidas para evidenciar su efectividad y dar por terminado el plan de acción.

Si la acción no cumplió a cabalidad con el fin propuesto se realiza el ajuste necesario con los responsables del proceso, además de la implementación de las nuevas acciones.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>



<b>La Merced</b> Supermercado S.A.S	<b>Código</b> MC-01-LM-01	<b>Versión</b> 01
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		

# **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE**

**OCAÑA, NS**

**2020**

## **1. OBJETIVO**

Dar a conocer aspectos relacionados con la atención al cliente que permitan brindar a los clientes una atención ágil, rápida y eficaz, a la vez que se puedan identificar sus expectativas y necesidades.

## **2. ALCANCE:**

Esto procedimiento aplica para todas las actividades de ventas desarrolladas dentro de La Merced Supermercado S.A.S.

## **3. RESPONSABLE**

Vendedores de mostrador, Asistente administrativo, Domicilio y Gerente.

## **4. DEFINICIONES**

Cliente: Persona u empresa que adquiere un producto y/o servicio, de otra

Atención al cliente: Es el conjunto de actividades que interactúan entre sí, con el fin de garantizar un producto y/o servicio que cumpla con las expectativas y necesidades del cliente.

## **5. GENERALIDADES**

El deber ser de La Merced Supermercado S.A.S, es ofrecer y brindar un óptimo servicio de atención al cliente, es por ello que se realiza un procedimiento que especifique de manera detallada y organizada todos los mecanismos que se deben llevar a cabo para el cumplimiento de las necesidades del cliente, ofreciendo un servicio efectivo por parte de todos los colaboradores de la empresa.

## **6. PROCEDIMIENTO:**

1. De acuerdo a la experiencia se ha determinado que el desarrollo de la actividad de venta no está definido por temporadas ya que los productos ofrecidos son utilizados durante todo el año de forma constante.

2. La dirección del establecimiento ha determinado que los horarios de atención son los siguientes:

DE LUNES A SÁBADO DE 8:00 am A 6:00 pm

DOMINGOS DE 8:00 am A 12:00 m

FESTIVOS DE 8:30 am A 1:00 pm

3. Los productos solicitados por los clientes con frecuencia son registrados en el formato Productos no manejados, con esta herramienta el gerente evalúa su compra y los vendedores obtienen los datos para contactar al cliente cuando el producto tenga disponibilidad.

Tomas de pedidos para envío al domicilio del cliente:

Los pedidos se tomarán de forma telefónica y presencial.

Información requerida para realizar envío:

Nombre

Cedula o Nit

Dirección

Teléfono

Productos  
Forma de pago  
Valor de cambio  
Confirmación de hora de entrega

Esta información será registrada en el formato Recepción de pedidos.

Al final de la toma del pedido se confirmará con el cliente todos los datos y los productos solicitados con el fin de evitar errores.

Los pedidos serán alistados por el vendedor que tomo el pedido, teniendo en cuenta el empaque de los productos delicados que pueden sufrir averías durante el transporte.

Ubicará el pedido en la zona Envíos pendientes por despacho.

La factura diligenciada es entregada al domicilio para su entrega junto al pedido el cual verifica contra la factura antes de iniciar el recorrido.

Despachos:

Para el inicio de los despachos el vendedor de mostrador informara al domicilio de los pedidos con horas pactadas para entrega.

Con esta información el domicilio define la ruta de entrega y el vehículo en el que debe desplazarse.

Además, deberá tener en cuenta el cambio solicitado por el cliente para llevarlo completo.

#### RESPONSABILIDADES DEL VENDEDOR:

- a. Entregar los productos al cliente revisado contra la factura
- b. Verificar autenticidad del dinero entregado de forma discreta para no incomodar al cliente
- c. En caso de ser venta en efectivo debe entregar al cliente factura original con el cambio solicitado, debe entregar a su regreso la copia de factura firmada con firma o sello de quien recibe.
- d. En caso de ser venta a crédito debe entregar al cliente original de factura y traer a su regreso copia de factura con firma o sello legible de quien recibe.
- e. En caso de ser una venta con remisión debe entregar copia al cliente y traer a su regreso original con firma y sello legible de quien recibe.
- f. Velar porque durante el transporte los productos no alteren su calidad.

#### POLITICAS DEL SERVICIO:

Las siguientes son las pautas definidas por La Merced Supermercado S.A.S

Los cambios de productos se efectuarán el transcurso del día según el horario establecido de atención

Los productos para cambio deben estar en buen estado

Para realizar los cambios no es necesario presentar la factura

Para hacer efectiva una garantía el adhesivo debe permanecer en buen estado y legible

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>



<b>La Merced Supermercado S.A.S</b>	<b>Código MC-01-LM-01</b>	<b>Versión 01</b>
<b>AUDITORIA INTERNA</b>		

# **AUDITORIA INTERNA**

**OCAÑA, NS**

**2020**

## **1. OBJETIVO.**

Garantizar la planeación y ejecución de auditorías internas a través de la aplicación de planes y auditorías de calidad que aseguren el mejoramiento continuo del sistema de gestión.

## **2. ALCANCE.**

Aplica para todos los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad.

## **3. RESPONSABLE.**

Personal encargado de realizar la auditoría.

## **4. DEFINICIONES.**

Auditor: Persona capacitada y competente, para revisar, examinar y evaluar los resultados del sistema gestión con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño

Auditoría: Es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proceso, proyecto o producto.

Auditoría Interna: Proceso sistemático, independiente y documentado donde se evidencian los resultados de la auditoria para determinar si se cumplen los criterios de la misma.

Hallazgo de la auditoria: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria

Conclusión de la auditoria: resultado de la auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos encontrados.

Criterios de Auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia en la verificación y sobre el cual se evalúa el cumplimiento.

## **5. GENERALIDADES**

Para La Merced Supermercado S.A.S llevar a cabo la ejecución de las auditorías internas es un factor fundamental ya que mediante esta se verifica y controla el cumplimiento de los requisitos además de promover el mejoramiento continuo dentro de la empresa, para ello se contara con un grupo de personas dentro de la empresa quienes serán los encargados de

auditar todos los procesos incluidos dentro del sistema de gestión de la calidad, además de velar por el buen desarrollo del mismo, es importante destacar que además de verificar el cumplimiento de todos los procesos, también se tendrán en cuenta los clientes y los proveedores involucrados.

Las auditorías internas se realizarán cada 6 meses y las que tienen relación con los proveedores y los clientes se realizarán una vez al año, están programadas al inicio del año en el plan anual de auditorías.

## **6. PROCEDIMIENTO:**

Elaborar el programa de auditorías a través del Cronograma de auditorías internas

Revisar y aprobar en el formato Plan de auditorías

Seleccionar el Equipo Auditor



Elaborar y comunicar el plan de auditoría

Preparar la Auditoría y llenar el formato Lista de chequeo

Construir el informe donde se especifique los hallazgos de las No conformidades que se presentaron durante la auditoría, en el formato Informe de auditoría

Presentar las acciones preventivas y correctivas necesarias para el mejoramiento del Sistema de gestión de la calidad.

Presentar el informe a la Dirección

Realizar control y seguimiento

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>



<b>La Merced Supermercado S.A.S</b>	<b>Código MC-01-LM-01</b>	<b>Versión 01</b>
<b>CONTROL RECURSOS HUMANOS</b>		

# **CONTROL RECURSO HUMANO**

**OCAÑA, NS**

**2020**

## **1. OBJETIVO:**

Seleccionar, controlar y mantener al recurso humano, garantizando su competencia y adaptabilidad a las necesidades de la empresa.

## **2. ALCANCE:**

Este procedimiento es aplicable para todos los cargos

## **3. RESPONSABLE:**

Gerente

Asistente de Gestión humana

## **4. DEFINICIONES:**

Selección: Es el proceso mediante el cual se realiza la elección del individuo adecuado para el cargo ofrecido por la empresa.

Inducción: Es un proceso dirigido a integrar al nuevo colaborador hacia la cultura organizacional de la empresa, proporcionándole los medios necesarios para su adaptación al nuevo rol laboral.

Contratación: Es el acuerdo monetario establecido entre el empleador y el empleado a cambio de un servicio y trabajo en la empresa.

Evaluación del desempeño: Es un procedimiento estructural y sistemático mediante el cual se evalúa el rendimiento individual de cada uno de los colaboradores en relación con los objetivos propuestos para cada uno de ellos por parte de la empresa.

## **5. GENERALIDADES**

Para La Merced Supermercado S.A.S es muy importante llevar a cabo el proceso de selección, contratación, inducción y capacitación de los empleados de la manera adecuada, por ello la empresa a desarrollado y establecido un procedimiento estándar que permita la contratación del personal idóneo para la empresa.

## **6. PROCEDIMIENTO**

### **1. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN**

Al generarse una vacante ya sea por creación de un nuevo cargo o retiro de un empleado se debe proceder de la siguiente forma:

Revisar el manual de funciones para conocer las características del cargo y de la persona a ocuparlo.

Consecución de hojas de vida por alguno de los siguientes medios: avisos en el periódico, avisos en bolsas de empleo en la Web, SENA, recomendaciones, Cámara de comercio, archivo.

Realizar preselección de al menos 4 hojas de vida

Realizar entrevista para conocer aspectos de entorno familiar, presentación personal, conocimientos educativos, experiencia laboral y competencias.

Realizar pruebas psicológicas para evaluar los rasgos del trabajador.

Luego de la entrevista se verifican al menos una referencia laboral y una personal.

Se evalúan los resultados de las pruebas, el desempeño en la entrevista, el perfil, la experiencia.

Posteriormente se escoge la persona y se le solicita los siguientes documentos: fotocopia de la cedula, fotocopia pasado judicial, fotocopia libreta militar, certificado afiliación a EPS, pensión, fotocopias certificados de estudio, certificado laboral (último trabajo), referencia personal, (2) fotos tamaño 3\*4, examen médico preocupacional general (para dejar evidencias del estado de salud del trabajador que ingresa, descartando patologías existentes)

Luego de la recolección de esta información se procederá a realizar el contrato de trabajo y las vinculaciones reglamentarias (salud, pensión, ARP)

## **2. INDUCCION:**

Luego del ingreso, al empleado nuevo se le dará a conocer el manual de funciones, y toda la información del sistema de gestión comercial con la cual debe cumplir en su trabajo.

Este periodo durara una semana.

## **3. CAPACITACION**

Las capacitaciones forman parte importante dentro del sistema de gestión comercial de la empresa, como proceso de mejoramiento continuo. Temas como técnicas de ventas, servicio al cliente forman parte importante dentro de las capacitaciones, además de temas de salud y seguridad en el trabajo.

Se podrán desarrollar por personas internas de la empresa o por entes externos como el Sena, la cámara comercio, Fenalco, entre otras.

Serán programadas según las necesidades encontradas durante el desarrollo de la actividad comercial y la evaluación del personal

## **4. EVALUACION:**

Semestralmente se realizará la evaluación de desempeño con la cual se podrá medir y evidenciar el nivel del personal en cuanto a:

Presentación personal

Responsabilidad con el horario y las labores diarias

Atención al cliente

Manejo de las pautas del sistema de gestión comercial

La evaluación será realizada por el gerente y su resultado dado a conocer al empleado.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>



<b>La Merced Supermercado S.A.S</b>	<b>Código MC-01-LM-01</b>	<b>Versión 01</b>
<b>CONTROL SALIDAS NO CONFORMES</b>		

# **CONTROL SALIDAS NO CONFORMES**

**OCAÑA, NS**

**2020**

**1. OBJETIVO**

Establecer los mecanismos para controlar el producto no conforme que se genere en todos los procesos de La Merced Supermercado S.A.S

**2. ALCANCE**

Aplica para todos los procesos del Sistema de gestión de calidad.

**3. RESPONSABLES**

Líder de cada proceso

**4. DEFINICIONES**

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

**5. GENERALIDADES**

Con el fin de llevar a cabo la identificación del producto no conforme y así mismo la ejecución de las acciones preventivas y correctivas para la prevención y eliminación de las mismas, La Merced Supermercado S.A.S realiza el seguimiento y verificación en actividades o procesos que puedan afectar el buen desarrollo y cumplimiento de los requisitos que afecten de manera directa la satisfacción del cliente, es por ello que se ha establecido un procedimiento que evidencie la manera adecuada de proceder cuando se detecta el hallazgo de la no conformidad.

**6. PROCEDIMIENTO:**

Detectar No Conformidad en relación con el incumplimiento del requisito.

Emitir formato de no conformidades

Informar a la dirección y entregar el reporte de la no conformidad

Recibir formato, analizar y llevar control general de las no conformidades mediante el formato

Análisis de no conformidad

Notificar las acciones preventivas y correctivas a ejecutar en el hallazgo, están deberán presentarse por escrito en su correspondiente formato.

Posteriormente se lleva a cabo el seguimiento y verificación de las acciones ejecutadas con el fin de determinar su cumplimiento y alcance.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>



<b>La Merced Supermercado S.A.S</b>	<b>Código MC-01-LM-01</b>	<b>Versión 01</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		

# **PROCEDIMIENTO DE COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

**OCAÑA, NS**

**2020**

## **1. OBJETIVO:**

Definir los criterios para realizar la gestión de compras de productos, teniendo en cuenta la metodología de evaluación empleada con los proveedores.

## **2. ALCANCE:**

Desde la solicitud de compra de los productos hasta la reevaluación de los proveedores.

## **3. RESPONSABLE:**

Gerente, Auxiliar de bodega, Auxiliar de almacén.

## **4. DEFINICIONES:**

Proveedor: Empresa o persona, que realiza el abastecimiento de productos y/o servicios a otras empresas.

Gestión de Compras: Secuencia de pasos, para adquirir un producto y/o servicios, siguiendo políticas y parámetros de compras definidos por la organización.

## **5. GENERALIDADES:**

La Merced Supermercado S.A.S, realiza su proceso de compras, seguimiento y control a sus proveedores mediante la ayuda de un software, este mecanismo garantiza el oportuno abastecimiento de los productos necesarios para el buen desarrollo de la actividad comercial, además de tener un registro organizado y sistemático de sus proveedores.

Para La Merced Supermercado S.A.S es muy importante llevar a cabo este procedimiento, ya que mediante este se efectúa la compra de productos de alta calidad, con los proveedores idóneos que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.

## **6. PROCEDIMIENTO:**

### **6.1. PLANEACION DE LAS COMPRAS:**

Con ayuda del software se realiza un reporte del movimiento de los productos de los meses anteriores a la fecha de análisis para la compra. Este movimiento permite observar por medio de la rotación de inventarios las entradas, salidas y stock de productos y poder tomar la decisión de cantidades a comprar.

Adicionalmente se toma como referencia el reporte consignado en el formato seguimiento a existencias de producto.

Los pedidos se manejan con el formato diligenciado por el asesor de ventas en las visitas al establecimiento, formato que es archivado como evidencia del pedido realizado.

### **6.2. RECEPCION Y VERIFICACION DE PRODUCTOS COMPRADOS:**

Al llegar el pedido el auxiliar de bodega debe:

Verificar que las cantidades de producto correspondan a la remisión o factura enviada por el proveedor.

Firmar factura, con anotación de todo Completo, si se presenta alguna inconsistencia debe ser informada inmediatamente al gerente para el reporte al proveedor y dejarla evidenciada en el formato verificación del producto comprado



### **6.3. SELECCIÓN DE PROVEEDORES.**

Los proveedores serán seleccionados luego de evaluar los siguientes aspectos:

Calidad del producto

Disponibilidad de producto

Precios ofrecidos

Descuentos ofrecidos

Facilidades de pago

Tiempo de respuesta (despachos y cambios de productos)

### **6.4. REGISTRO DE PROVEEDORES:**

Con ayuda del software se ingresan los datos principales del proveedor:

Nombre o razón social

NIT

Ciudad

Dirección

Teléfonos

Si realiza retención, reteiva o reteica

Observaciones: En cuanto a almacenamiento, tiempos de entrega, negociaciones, número de cuenta a consignar, datos del vendedor, entre otros.

El listado maestro de proveedores es arrojado por el software como reporte.

### **6.5 EVALUACION DE PROVEEDORES:**

Anualmente se realiza la evaluación de proveedores con el propósito de evaluar el desempeño durante el año.

La evaluación se le realiza a un proveedor después de efectuar compras consecutivas

La evaluación se realiza aplicando el formato Evaluación de proveedores cuyos resultados permiten analizar el desempeño del proveedor y contemplar la posibilidad de seguir o no realizándole compras.

De acuerdo a los resultados se enviará una comunicación escrita informando al proveedor de los resultados de la evaluación.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>



<b>La Merced Supermercado S.A.S</b>	<b>Código MC-01-LM-01</b>	<b>Versión 01</b>
<b>CONTROL DE REGISTROS</b>		

# **CONTROL DE REGISTROS**

**OCAÑA, NS**

**2020**

## **1. OBJETIVO**

Asegurar que los registros que constituyen la evidencia de la conformidad del Sistema de Gestión de La Merced Supermercado S.A.S establecen las actividades necesarias para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros para el correcto funcionamiento.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica para el control de todos los registros establecidos en los procesos pertenecientes al Sistema de Gestión de La Merced Supermercado S.A.S.

## **3. RESPONSABLE:**

Representante legal

## **4. DEFINICIONES**

Registros: Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas dentro de la empresa.

Formato: Plantilla destinada especialmente a la consignación o anotación de datos

## **5. GENERALIDADES:**

El control de los registros implica para La Merced Supermercado S.A.S la organización de su información a través del orden sistemático que evidencia las actividades realizadas dentro de la empresa, además de garantizar su seguro almacenamiento para cuando se lleven a cabo la verificación de la conformidad por parte de organismos tanto internos como externos.

## **6. PROCEDIMIENTO**

Archivo y Protección de Registros:

Los registros creados por cada proceso serán entregados a la asistente administrativa, esta persona estará encargada de su correspondiente almacenamiento y organización.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>



La Merced Supermercado S.A.S	Código MC-01-LM-01	Versión 01
PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN AL CLIENTE		

# PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN AL CLIENTE

OCAÑA, NS

2020

## 1. OBJETIVO

Medir la satisfacción del cliente con el fin de buscar incrementar dicha variable.

## 2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los clientes externos de La Merced Supermercado S.A.S

## 3. RESPONSABLE

Representante legal

## 4. DEFINICIONES

Cliente: Persona u empresa que adquiere un producto y/o servicio, de otra

Satisfacción del cliente: Puede considerarse como el grado en que un producto y/o servicio compensa o cumple las expectativas del cliente.

## 5. GENERALIDADES

La satisfacción del cliente es el factor fundamental que evidencia el cumplimiento de los requisitos por parte de La Merced Supermercado S.A.S, tener un cliente satisfecho con los productos y/o servicios ofrecidos, garantiza el desarrollo continuo y sostenible de la organización, por esta razón velar por la satisfacción del cliente externo se convierte en uno de los parámetros más importantes para la misma.

## 6. PROCEDIMIENTO

Diseñar una encuesta que permita realizar un seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio por parte del establecimiento comercial, mediante el formato (Encuesta de satisfacción. La información recopilada de los clientes y almacenada en la base de datos será tratada con confidencialidad por los responsables de la realizar la encuesta.

La encuesta será revisada por el gerente y modificada de ser necesario para enfocarla al objetivo propuesto. (objetivo según el aspecto del servicio a evaluar)

La encuesta se realizará:

Por medio de la información de la base de datos de los clientes

Por medio de los clientes presenciales que ingresan al establecimiento comercial.

Se programará la realización de la encuesta cada seis meses.

La encuesta se realizará por dos medios principales:

Llamada telefónica

Entrevista presencial en el establecimiento.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>