



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

ÍNDICE,

0. PRESENTACIÓN DEL MANUAL	3
1. ORGANIZACIÓN	4
1.1. La empresa	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Política de Calidad	6
1.3. Organigrama	7
2. ALCANCE DEL SISTEMA Y EXCLUSIONES	9
3. PROCESOS DEL SISTEMA Y SUS RELACIONES	10
4. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	11
4.1. Contenido y estructura	11
4.2. Documentos de especificación	15
4.2.1. Proceso de aprobación	15
4.2.2. Controles de identificación	17
4.2.3. Revisión, actualización, y control de versiones	18
4.2.4. Distribución y control del estado de vigencia	18
4.3. Registros	19
4.3.1. Identificación	19
4.3.2. Archivo y protección de los registros	19
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	21
5.1. Compromiso de la dirección	21
5.2. Orientación al cliente	21
5.3. Política de la calidad	22
5.4. Objetivos de la Calidad	22
5.5. Responsabilidad, autoridad, y comunicación	24
5.6. Revisión por la dirección	24
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	26
6.1. Recursos Humanos	26
6.2. Gestión de la infraestructura	28
7. SERVICIO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 11	A	Arturo Mercado	Daniel Ríos	Porfirio Mercado	1 de 4
		Director de Operaciones	Dirección Técnica	Director de Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

7.1. Planificación de los procesos	29
7.2. Procesos relacionados con el cliente	32
7.2.1. Iniciativas comerciales - Gestión de ofertas / presupuestos	33
7.2.2. Gestión de pedidos	34
7.2.3. Comercialización de productos	34
7.3. Compras y contratación de servicios	36
7.3.1. Compras	36
7.3.2. Contratación de servicios	37
7.3.3. Evaluación de proveedores	38
7.4. Control y ejecución del servicio	39
7.4.1. Estructura funcional y de responsabilidades	40
7.4.2. Operativa de servicio	41
7.4.3. Control del servicio	42
7.5. Control de los dispositivos de seguimiento y medición	43
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	44
8.1. Descripción general del proceso	44
8.2. Seguimiento y medición	47
8.2.1. Satisfacción del cliente	47
8.2.2. Auditorias internas	48
8.2.3. Seguimiento y medición de procesos y productos	50
8.2.4. Indicadores	51
8.3. Gestión del producto no conforme	52
8.3.1. Comunicación de las No Conformidades	52
8.3.2. Acciones de contención e identificación del producto No Conforme	52
8.3.3. Registro y cierre	52
8.4. Análisis de datos	53
8.5. Mejora	54
8.5.1. Acciones correctivas	54
8.5.2. Acciones preventivas	58
8.5.3. Mejora continua	60
9. REGISTRO DE MODIFICACIONES	61

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 11	A	Arturo Mercado	Daniel Ríos	Porfirio Mercado	2 de 4
		Director de Operaciones	Dirección Técnica	Director de Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Presentación del Manual

Este manual especifica de forma general el Sistema de Gestión de la Calidad de Comercializadora Industrial Merdiz S de RL de CV.

Esta es la primera edición del manual, que incluye los cambios que la norma de calidad ISO 9001 ha incorporado con la edición del año 2000.

Este manual ha sido aprobado por la Dirección comercial de la empresa. El responsable de Calidad es el encargado de su elaboración, distribución, implantación y revisión, así como de asegurar que el sistema cumple con todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 que sean de aplicación.

El presente manual incluye:

- ☐ La política de la calidad.
- ☐ Una descripción general de la organización y sus actividades.
- ☐ El alcance del sistema de gestión de la Calidad implantado y las exclusiones realizadas a la Norma de referencia.
- ☐ Una descripción de los procedimientos documentados del sistema.
- ☐ Una descripción breve de las bases del cumplimiento de cada aspecto requerido por la norma.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 11	A	Arturo Mercado	Daniel Ríos	Porfirio Mercado	3 de 4
		Director de Operaciones	Dirección Técnica	Director de Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Organización

Comercializadora industrial Merdiz, es una empresa con experiencia en el sector de Compra, Venta y Distribución de productos para la industria:

Autocomponentes.

- ☐ Lubricantes
- ☐ Materias Primas
- ☐ Servicios

Aceros y Metales.

- ☐ Lubricantes
- ☐ Materias Primas
- ☐ Servicios

Construcción.

- ☐ Lubricantes
- ☐ Materias Primas
- ☐ Servicios

Flotas de tractocamiones.

- ☐ Lubricantes
- ☐ Materias Primas
- ☐ Servicios

Minería

- ☐ Lubricantes
- ☐ Materias Primas
- ☐ Servicios

Manufactura

- ☐ Lubricantes
- ☐ Materias Primas
- ☐ Servicios

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 11	A	Arturo Mercado	Daniel Ríos	Porfirio Mercado	4 de 4
		Director de Operaciones	Dirección Técnica	Director de Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Plástico

- ☐ Lubricantes
- ☐ Materias Primas
- ☐ Servicios

Alimentos

- ☐ Lubricantes
- ☐ Materias Primas
- ☐ Servicios

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 11	A	Arturo Mercado	Daniel Ríos	Porfirio Mercado	5 de 4
		Director de Operaciones	Dirección Técnica	Director de Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Política de Calidad

La Dirección de Comercializadora Industrial Merdiz S de RL de CV quiere expresar su compromiso para cumplir los requisitos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad así como para aplicar mejoras continuas que lo hagan más eficaz.

La presente Política se establece con objeto de orientar la gestión de la organización, dicha orientación se plasma en las siguientes directrices:

Creemos que los trabajadores de MERDIZ deben aceptar solo calidad en todo lo que hacemos. Los trabajadores de MERDIZ logran la excelencia mediante la participación y un mejoramiento continuo basado en acciones que aseguren que nuestros servicios representen el mejor valor para nuestros clientes

Esta Política de la Calidad define el marco de referencia para el establecimiento de Objetivos de la Calidad. La Dirección de la empresa está comprometida con su utilización revisándola cuando sea conveniente para asegurar su vigencia.

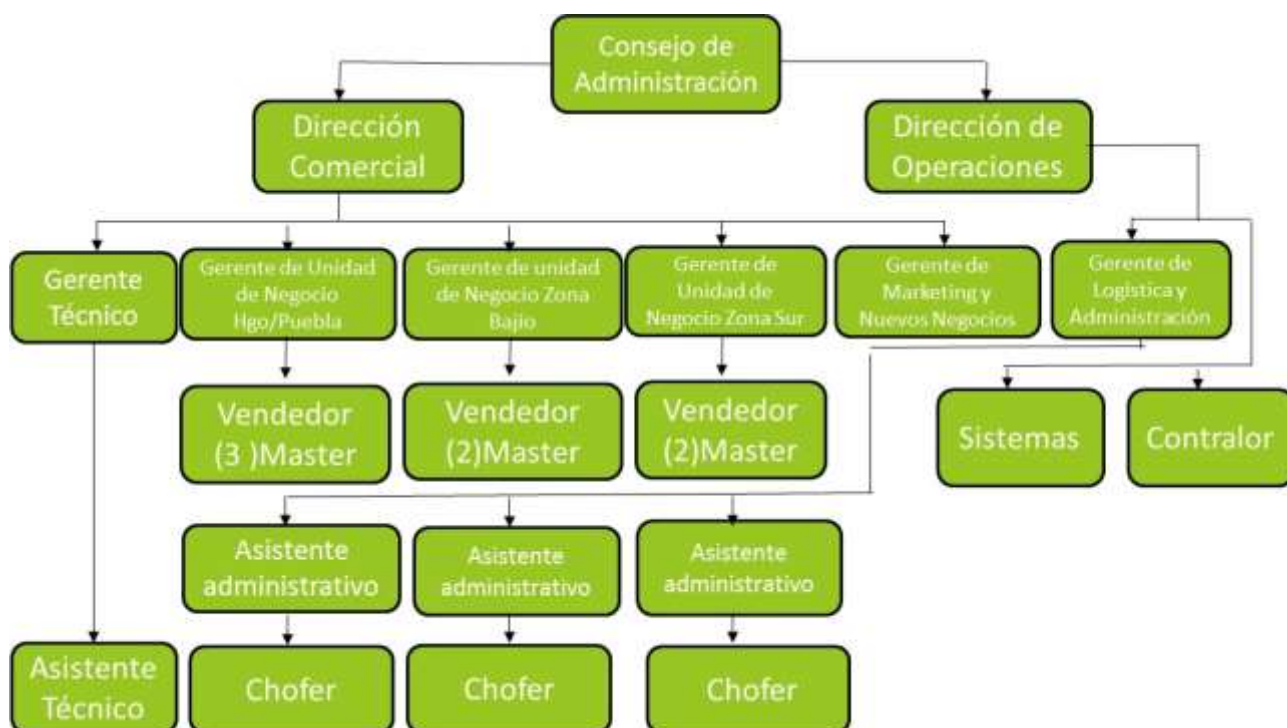
Porfirio Mercado Barquín
Director Comercial

Arturo Mercado Barquín
Director de Operaciones

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 11	A	Arturo Mercado	Daniel Ríos	Porfirio Mercado	6 de 4
		Director de Operaciones	Dirección Técnica	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Organigrama



Cada cuadro representa una posición en la empresa, un puesto de trabajo, que tiene sus propias funciones, responsabilidades y autoridades. Cada puesto de trabajo puede ser ocupado por una o más personas, e igualmente una persona puede desempeñar uno o más cargos.

La definición de cada puesto de trabajo se ha documentado en unas Descripciones de Puesto de Trabajo indicando

- ☐ Funciones realizadas por cada puesto de trabajo.
- ☐ Responsabilidades relacionadas con cada función desempeñada.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 11	A	Arturo Mercado	Daniel Ríos	Porfirio Mercado	7 de 4
		Director de Operaciones	Dirección Técnica	Director de Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

- ☐ Competencia necesaria para el puesto de trabajo: Formación, experiencia y aptitudes requeridas para cubrir el puesto.

Todo el personal dispone de una copia de la/s *Descripciones/s de Trabajo* de los puestos de ocupa. Los originales de estas descripciones, al igual que este manual, se encuentran en la red con acceso libre de sólo lectura, y son controlados por la Dirección Técnica.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 11	A	Arturo Mercado	Daniel Ríos	Porfirio Mercado	8 de 4
		Director de Operaciones	Dirección Técnica	Director de Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Alcance del Sistema y Exclusiones

Comercializadora Industrial Merdiz ha definido, implantado y mantiene permanentemente actualizado, un Sistema de gestión de la Calidad, según la Norma UNE-EN ISO9001:2000, como medio para asegurar el cumplimiento de la Política de Calidad.

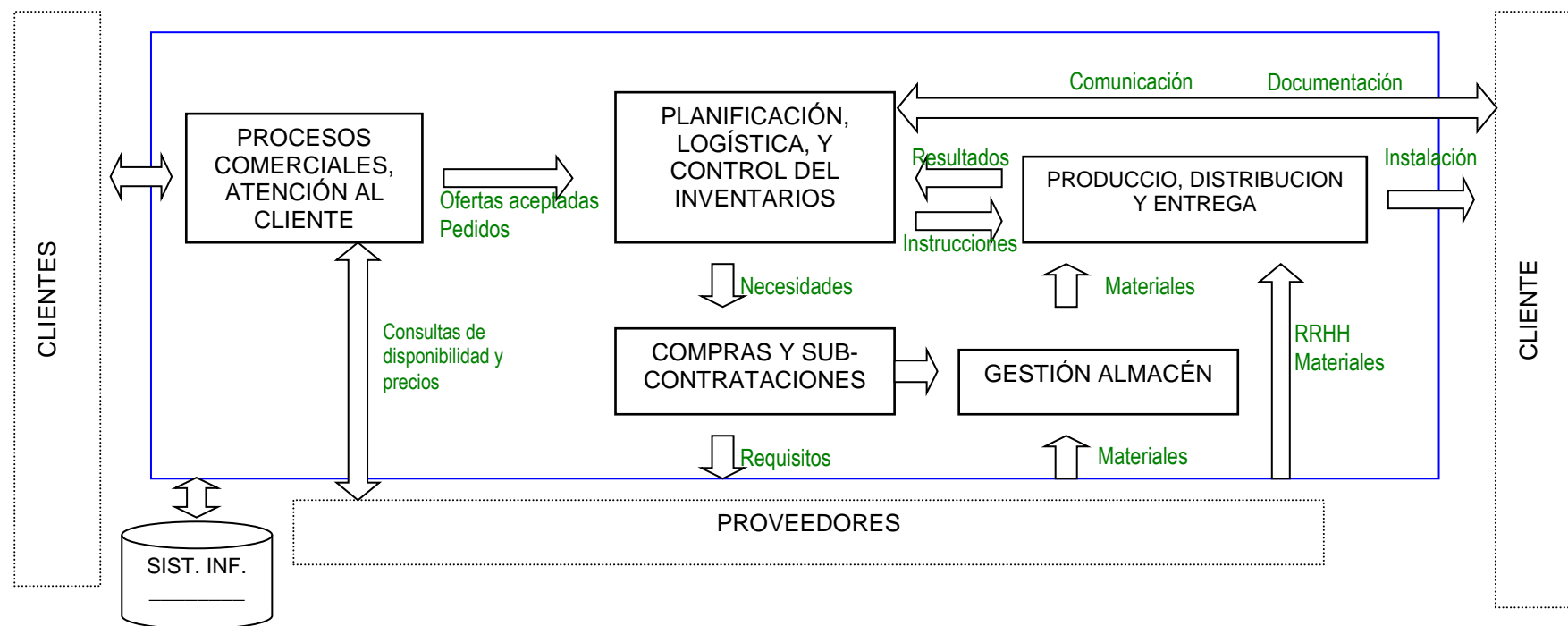
El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad sobre las actividades desarrolladas por la empresa es completo. Dichas actividades son: COMPRA, PRODUCCION, VENTA Y DISTRIBUCIÓN DE LUBRICANTES, MATERIAS PRIMAS Y SERVICIOS.

Los procesos necesarios para ejecutar con calidad el trabajo han sido convenientemente identificados y analizados para implementar metodologías que proporcionen eficacia y control al conjunto del servicio. Así mismo, el diseño de estos procesos y del sistema en su conjunto se ha realizado desde la base del modelo de gestión ISO 9001:2000, interpretando y asimilando sus requisitos de acuerdo con la naturaleza de la empresa, al mercado, a los recursos disponibles y a la visión de la Dirección.



FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 11	A	Arturo Mercado	Daniel Ríos	Porfirio Mercado	9 de 4
		Director de Operaciones	Dirección Técnica	Director de Comercial	

PROCESOS DEL SISTEMA Y SUS RELACIONES



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Gestión de la documentación

Contenido y estructura

La documentación establecida en el Sistema de Gestión de la Calidad de Comercializadora Industrial Merdiz cumple con los requisitos de la Norma de referencia ISO 9001:2000, ya que:

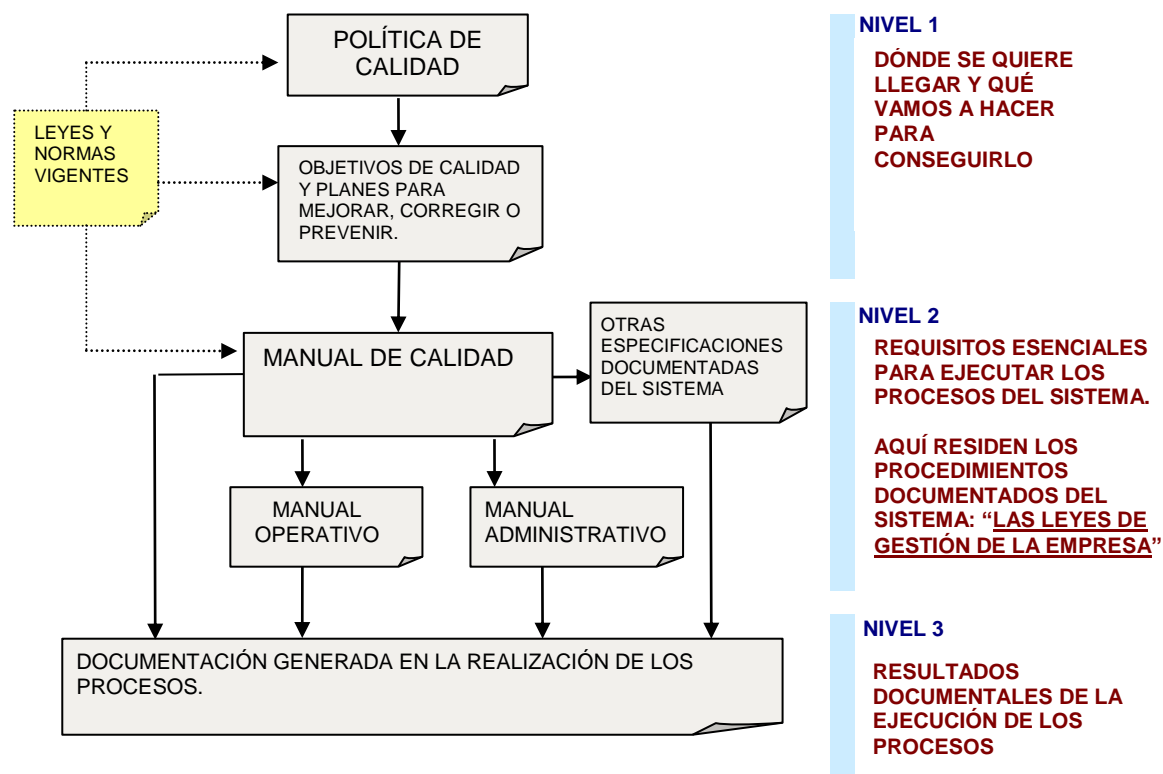
- ☐ Se dispone de una Política de la Calidad (incluida en este manual y que se edita también en solitario para facilitar su difusión) y de objetivos de la Calidad documentados.
- ☐ Se han establecido los procedimientos documentados demandados explícitamente por la Norma.
- ☐ Se han documentado otros procedimientos no demandados explícitamente por la Norma pero que son necesarios para asegurar una eficaz planificación y control de los procesos.
- ☐ Los registros generados en la aplicación del Sistema de Gestión incluyen a los registros requeridos por la Norma.

La estructura documental del sistema de calidad es la siguiente:

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	11 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

MANUAL DE CALIDAD

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01



El sentido de las flechas indica la dirección de la influencia que cada grupo de documentos tiene en los demás.

Como se observa en el esquema se distinguen tres niveles de documentos. Esta diferenciación se realiza atendiendo a su utilidad, su razón de ser dentro del sistema de gestión de la calidad. La legislación y normativa se considera documentación que, formando parte de la documentación del sistema, no se utiliza directamente para definir los procedimientos, sino que es responsabilidad de Gerencia y los demás miembros directivos de las áreas afectadas asegurar que los procedimientos utilizados para trabajar cumplen con los requisitos legales y normativos.

A continuación se hace una descripción más detallada de los documentos inscritos en cada nivel:

Nivel 1

La Política de Calidad es el documento esencial del sistema de gestión, de ella se derivan los otros documentos de primer nivel:

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	12 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

- ☐ Documentación que contiene los objetivos de la calidad y la planificación establecida para su consecución.
- ☐ Documentación que contiene decisiones (actas de reunión) y acciones (planes de acción) para mejorar, corregir o prevenir, (acciones para conseguir los objetivos, acciones correctivas, o acciones preventivas).

En este primer nivel la información que contienen los documentos afecta directamente al segundo nivel, ya que las decisiones tomadas pueden modificar los procedimientos de trabajo y otras especificaciones documentadas.

Nivel 2

En este nivel residen las especificaciones documentadas del Sistema (documentos que contienen requisitos del Sistema). El Manual de Calidad es el documento principal y de él derivan los otros documentos: el Manual de procedimientos operativos, el Manual de procedimientos Administrativos, y otros documentos de especificación.

El **Manual de Calidad** (este documento) describe y especifica el sistema en su conjunto.

El **Manual de procedimientos Operativos** y el **Manual de procedimientos Administrativos** contienen información detallada para ayudar a vendedores y personal administrativo a realizar su trabajo. Describen con detalle algunos procedimientos que es importante uniformizar, incluyendo reglas, criterios y pautas a seguir.

Las **otras especificaciones documentadas del sistema** son documentos separados del Manual de Calidad, al igual que los dos manuales anteriores, para facilitar su distribución y ser fácilmente accesibles por las personas que deben conocerlas y aplicarlas. Las especificaciones establecidas son:

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN / UTILIDAD	SE EXPLICA EN
Descripción de puesto de trabajo	Definición de la competencia necesaria, funciones, responsabilidades y autoridades de los puestos de trabajo cuya actividad influye directamente en la calidad del servicio prestado al cliente. Se utilizan en la selección de personal, para orientar la formación interna del personal de nueva incorporación, y en general para comunicar formalmente sus responsabilidades al personal. Las controla y distribuye el Responsable de Calidad.	Capítulo 6 de este manual.

El Manual de la Calidad describe el Sistema en su conjunto y contiene los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad. Es usual en muchos sistemas de gestión que algunos de los procedimientos documentados se establezcan en documentos a parte. Considerando la eficacia del sistema de gestión, las necesidades de la empresa, y las indicaciones de la Norma, se ha optado por integrar todos los procedimientos en el Manual.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	13 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Nivel 3:

En este nivel se encuadran todos los documentos que se han creado o están bajo el control de la empresa como resultado de ejecutar los procesos del sistema. A modo de ejemplo, en el nivel 3 podemos encontrar los siguientes documentos:

Documentación de nivel 3 en formato papel:

- ☐ Copia de ofertas presentadas al cliente.
- ☐ Fichas, catálogos, y trípticos de producto.
- ☐ Contratos de producto.
- ☐ Planes de visita.
- ☐ Pedidos a proveedores impresos.
- ☐ Contratos establecidos con proveedores.
- ☐ Hojas de secuencia de visita llenadas por vendedores.
- ☐ Pronosticos de venta en formato Forecast.
- ☐ Relacion de clientes potenciales en formato SPANCOP.
- ☐ Nóminas, contratos, y fichas de trabajadores.
- ☐ Informes de las auditorias de capas en formato papel.
- ☐ Resultados de encuestas realizadas a los clientes.
- ☐ Informes de incidencia de seguridad así como los resultados de las acciones para solucionar estos problemas.

Documentación de nivel 3 en formato digital:

- ☐ Pedidos y ofertas introducidos en el sistema informático.
- ☐ Datos sobre la evolución de cada producto y cliente introducidos en el sistema.
- ☐ Información sobre las actividades de servicio que realiza Comercializadora Industrial Merdiz que describen la actividad y especifican los materiales a utilizar (-> base de datos de actividades).
- ☐ Inventario de producto.
- ☐ Información sobre clientes y cobranza en formato digital.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	14 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

En este nivel la documentación puede ser tanto una especificación, como un registro, como una mezcla de ambos, y la diferencia con los documentos de nivel 2 es que éstos surgen del trabajo diario, mientras que los primeros establecen el plan para ejecutar el trabajo.

Documentos de especificación

Como Documento de Especificación se entiende toda aquella información sobre soporte informático, papel o de otra índole que contiene especificaciones, es decir, requisitos, que pueden provenir del Cliente, de Comercializadora Industrial Merdiz, de los Proveedores, de los productos.

Generalmente es usual, sobre todo en los documentos de Nivel 3, que requisitos (especificaciones) y resultados (registros) se entremezclen en un mismo documento. Este apartado afecta a todos aquellos documentos que sean íntegramente o parcialmente una especificación documentada.

Proceso de aprobación

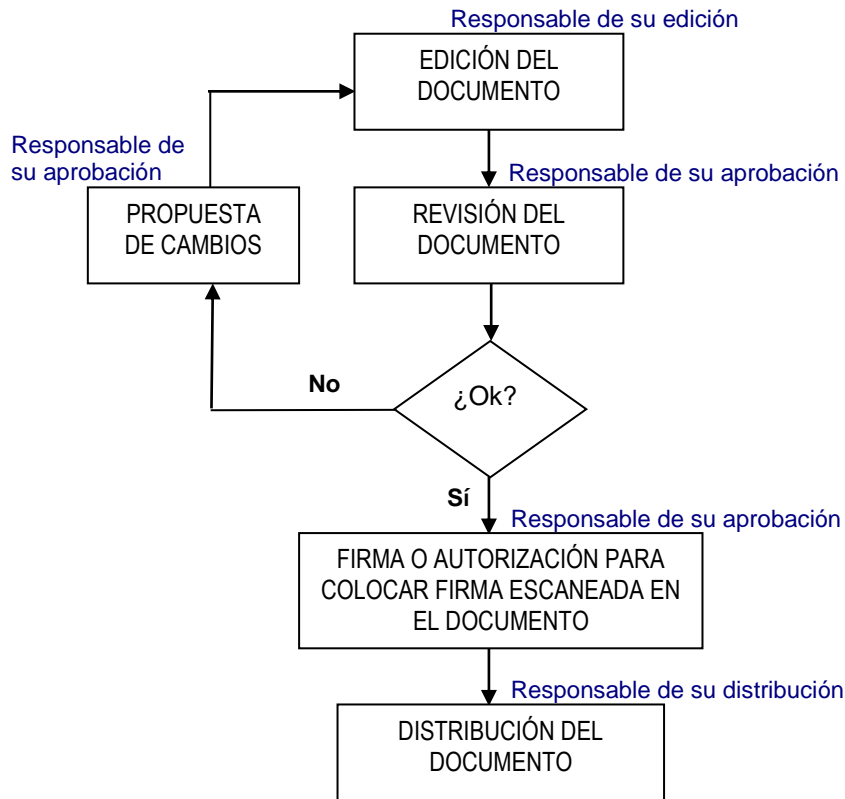
La aprobación de un documento de especificación (de aquí en adelante, documento) es un proceso que tiene como finalidad dar validez al documento en el Sistema. La aprobación se evidencia mediante la firma de la persona responsable de su aprobación en el propio documento. La firma del responsable puede presentarse manuscrita sobre el documento impreso o como una imagen formando parte del documento digital. Cualquiera de las dos opciones es válida. Con esta firma se pretende dar fuerza al documento y comprometer a la persona que lo aprueba.

El proceso de aprobación es el siguiente:

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	15 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

MANUAL DE CALIDAD

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01



Todos los documentos aprobados incorporan la fecha de su aprobación.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	16 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Los documentos (que contienen especificaciones) que requieren ser aprobados antes de su distribución son:

DOCUMENTO	EDITA	APRUEBA	DISTRIBUYE
DOCUMENTOS DE NIVEL 1 Política de calidad. Documentos que contienen los objetivos de la calidad. Actas de reunión. Planes de acciones.	DIRECTO COMERCIAL	DIRECCION DE OPERACIONES	DIRECTO COMERCIAL
DOCUMENTOS DE NIVEL 2 Manual de Calidad. Manual de operación. Manual administrativo. Descripción de puesto de trabajo.	DIRECTOR COMERCIAL	DIRECCION DE OPERACIONES	DIRECTO COMERCIAL
DOCUMENTOS DE NIVEL 3 Ofertas. Pronósticos. SPANCOP. Hojas de secuencia de ruta ...	PERSONAS DETERMINADAS EN LOS PROCEDIMIENTOS		

Controles de identificación

La documentación se identifica añadiendo controles de identificación como:

- ☐ Fecha de creación o aprobación
- ☐ Número de edición
- ☐ Código (si tiene)

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	17 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

- ☐ Denominación
- ☐ Número de páginas (total y parcial)
- ☐ Firma de la persona que aprueba el documento.

Identificar el documento con los controles pertinentes es una actividad que realiza la persona que debe distribuirlo antes de proceder a su distribución. La información sobre qué controles de identificación debe incorporar cada tipo de documento se encuentra en los formatos papel o electrónico que sirven de base para su edición, es decir, el propio documento lo pide. En última instancia las dudas se consultan al Responsable de Calidad quien decide qué controles utilizar. Como regla general todos los documentos deben incorporar la fecha de su creación o aprobación.

Revisión, actualización, y control de versiones

La mayoría de los documentos que han sido aprobados requieren posteriormente ser revisados y actualizados para adaptar su contenido a los cambios y decisiones que se vayan produciendo, otros no, como por ejemplo las minutas de reunión o una oferta presentada al cliente. Los responsables de asegurar que los documentos aprobados mantienen su vigencia son los responsables de su aprobación.

Todos los documentos de Nivel 2 incorporan un control documental de **número de edición** para proporcionar más información de forma rápida. El resto de documentos incorpora sólo la fecha de la última actualización, como la Política de Calidad o los documentos que contienen Objetivos de Calidad.

Los **documentos obsoletos**, aquellos que han sido actualizados, se guardan indefinidamente en carpetas digitales identificadas como "Versiones anteriores". Estas carpetas las crea la persona encargada de la distribución de los documentos cerca de la ruta donde se halla la última versión, el documento vigente. Por ejemplo, si el Departamento Comercial actualiza un cotización, al lado de la cotización actualizada crea una carpeta llamada "versiones anteriores" e introduce en él la versión obsoleta.

Distribución y control del estado de vigencia

La documentación de los niveles 1 y 2 la controla el Responsable de Calidad, ya que es el responsable de su distribución. Esta documentación está en formato digital en su ordenador y compartida en red con permisos de sólo lectura. Sólo comparte las carpetas que contienen documentos vigentes, así se evita el uso no intencionado de documentos obsoletos. Al estar en Red, todo el personal de la empresa tiene acceso a ella y puede imprimirla en

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	18 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

papel, estas copias se consideran como “copia no controlada”, lo que significa que las personas que posean una versión papel deben comprobar su vigencia en la Intranet de la empresa (nadie controla que ellos tienen una versión papel). Cuando se actualizan estos documentos (niveles 1 y 2), el responsable de Calidad se encarga de avisar al personal afectado de las actualizaciones que se produzcan convocando reuniones, realizando comunicaciones por email...

La distribución de las especificaciones de nivel 3 se efectúa siguiendo los flujos de los procesos en los cuales se utilizan. Por ejemplo, una hoja de secuencia de ruta entregada al personal de Comercializadora Industrial Merdiz para su ejecución es un documento de especificación cuya distribución y control recae en el Responsable de la Unidad. En este caso, como en otros, los aspectos relativos a la gestión de estos documentos se detalla con mayor o menor detalle (en función de las necesidades) en los procedimientos donde intervienen.

Registros

Los registros componen un tipo de documento diferente de las especificaciones documentadas. En palabras llanas un registro no dice cómo debe ser o hacerse algo, sino que presenta los resultados de haber hecho ese “algo” o evidencias de cómo se ha hecho. Un registro, como su nombre sugiere, es un documento que contiene información sobre algo que ha sucedido y que hemos guardado para poder recuperarla en el futuro.

Como se ha indicado anteriormente un registro puede compartir un mismo documento con una especificación. Este hecho ocurre principalmente en los documentos de Nivel 3. Los procedimientos que se indican a continuación se aplican a todo el documento en su conjunto, con independencia de los controles que deba recibir la parte de especificación que el documento tenga.

Identificación

La identificación de los registros generados por la empresa se asegura mediante códigos o incluyendo información unívoca que permita determinar su origen y demás aspectos necesarios para garantizar su validez como registro. Con carácter general, todos los registros generados por personal de la empresa han de incorporar la fecha de su creación.

Los métodos de codificación de los registros que sean codificados se describe en los distintos procedimientos o instrucciones del sistema, allí donde es más adecuado.

Archivo y protección de los registros

El tiempo mínimo de archivo de los registros es de 5 años para registros fiscales y 2 años para los del sistema de Calidad. Esta regla se aplica tanto con los registros en formato papel como digitales. Transcurrido este período mínimo de retención los registros pueden ser destruidos, previa consulta con el directo responsable.

Gran parte de los registros generados en el Sistema son generados en formato papel y después su información vertida en archivos digitales. Estos registros en formato papel, cuyo contenido ha sido almacenado en formato

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	19 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

MANUAL DE CALIDAD

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

digital, se considera información duplicada que puede eliminarse transcurrido un período de tiempo preventivo de 1 año.

La protección de la información digital se realiza mediante copias de seguridad realizadas de forma automática por una aplicación gestionada por el Responsable de Calidad que es la Dirección Técnica. Cada Departamento es responsable de comunicar al Responsable de Calidad los datos que precisan ser protegidos.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	20 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Responsabilidad de la dirección

Compromiso de la dirección

La Alta Dirección de Comercializadora Industrial Merdiz esta comprometida con el desarrollo y cumplimiento del sistema de gestión de la calidad así como con la mejora continua de su eficacia, ya que:

- Ha impulsado e impulsa sesiones informativas, a veces con toda la plantilla y otras solo con una parte, para comunicar la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios.
- Ha establecido una política de calidad adecuada a las características y aspiraciones de Comercializadora Industrial Merdiz.
- Se establecen Objetivos de Calidad medibles que son aprobados por la propia Dirección en reuniones de calidad o *Revisiones del Sistema*, y que se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización.
- Lleva a cabo revisiones sistemáticas y planificadas del sistema de gestión de la calidad.
- Asegura la disponibilidad de recursos, determinando en primera instancia y después proporcionando los recursos que sean necesarios para cumplir la planificación y llevar a cabo las acciones que se hallan determinado tomar. Además, para asegurar esta disponibilidad se han documentado la metodología a seguir para llevar a cabo un mantenimiento adecuado de los recursos existentes.

Orientación al cliente

La determinación de los requisitos del cliente, así como los métodos para orientar la gestión de la empresa hacia el cumplimiento de estos requisitos se ha documentado apropiadamente (ver apartado 7.2 de este documento).

La alta dirección de Comercializadora Industrial Merdiz está comprometida con el cumplimiento de los requisitos del cliente, y esto se reafirma con la creación de procesos de captura, tratamiento y análisis de datos relativos a las necesidades de nuestros clientes (ver apartado 8 de este documento) de forma que Comercializadora Industrial Merdiz pueda mejorar día a día en la satisfacción de estos requisitos de la forma que mejor se adapten a las necesidades de cada uno en particular.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	21 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Política de la calidad

Desde un punto de vista estratégico, la Política de la Calidad es el documento más importante del Sistema de Calidad de la empresa. La Política de la Calidad la establece y aprueba Dirección (mediante la autorización de la colocación de su firma aprobando el manual, donde está contenida).

Para difundir la Política de Calidad, ésta se presenta también en un documento digital, que incluye la firma de Dirección, accesible a todo el personal desde la red, del cual se imprimen tantas copias como sea necesario para que todos la conozcan, la entiendan y la asuman. También se pueden realizar copias para exponerla al público o a los clientes. Las impresiones, envíos por email, y otras formas de distribución no están controladas, para conocer cuál es la última versión de la Política de Calidad se debe preguntar al personal de Comercializador Industrial Merdiz, quien tiene acceso al Manual y puede consultar la fecha de la última actualización, que es solidaria a la de la Política de Calidad.

La Política de la Calidad contiene las directrices y valores que la dirección quiere inculcar a todos los miembros de la empresa, indicando el camino para la aplicación de una mejora continua, es decir, asienta las bases para establecer los Objetivos de la Calidad.

La Política de la Calidad se revisa anualmente en las reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (como mínimo). El objetivo de esta revisión es asegurar que la Política es la adecuada a los propósitos de la empresa y que contempla todos los aspectos a los que la Dirección quiere hacer mención. El resultado de esta revisión puede modificar o no la Política.

Objetivos de la Calidad

La empresa mantiene un sistema de mejora continua basado en establecer Objetivos de la Calidad e iniciar acciones para conseguirlos. Los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles apropiados dentro de la escala de responsabilidades y constituyen un reflejo de las declaraciones hechas por la Dirección en la Política de la Calidad.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	22 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Los Objetivos de la Calidad son un conjunto de metas objetivamente medibles que la empresa se plantea conseguir en un determinado tiempo. La metodología para el establecimiento de Objetivos en Comercializadora Industrial Merdiz tiene las siguientes características:

- ❑ Para cada objetivo se establece la situación inicial, indicando la fecha de partida, y la fecha en la que se quiere conseguir la meta marcada.
- ❑ La mayoría de los Objetivos se basan en indicadores elaborados con datos generados por el Sistema de Gestión de la Calidad, contenidos en su mayor parte en las bases de datos de la empresa. Los indicadores establecidos en la empresa se definen en el capítulo 8 de este Manual.
- ❑ Cada Objetivo se acompaña de una serie de acciones impulsadas por la Dirección y controladas por Calidad para conseguir los objetivos planteados.
- ❑ Los Objetivos se revisan como mínimo cuando se sobrepasa o se avecina la fecha de su consecución. Esto lo asegura el Responsable de Calidad, quien mantiene los documentos donde se definen los objetivos y las acciones iniciadas para conseguir los objetivos.

La revisión de los Objetivos de la Calidad se lleva a cabo en las reuniones de Revisión del Sistema o cuando se considere oportuno, las decisiones y acciones derivadas de las revisiones las documenta el responsable de Calidad, registrando el contenido de dichas decisiones y acciones, así como las modificaciones realizadas en el plan para establecer objetivos.

Los Objetivos de Calidad 2016 de Comercializador Industrial Merdiz S de RL de CV son:

1. Incremento de ventas de 100,000 lts. Mes a 228,000 lts. Mes implementando nuestras estrategias de crecimiento
2. 0 accidentes intensificando el análisis de incidentes y el uso del sistema de prevención.
3. Reducir las reclamaciones de clientes de 5 a 0 mensuales implementando la atención con análisis 8D.
4. Cumplimiento a entregas del 100% mejorando la estimación de requerimientos mediante el Forecast y SPANCOP.
5. Reducción del gasto de venta en 10% implementando proyectos de valor.
6. Mejorar la capacidad técnica de la gente implementando al 100% el programa de capacitación.
7. 100% de cumplimiento a visitas a cliente.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	23 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Responsabilidad, autoridad, y comunicación

La Dirección de Comercializadora Industrial Merdiz nombra a Daniel Ríos como responsable de Calidad y tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la Dirección sobre el desarrollo del sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Revisión por la dirección

La Dirección de Comercializadora Industrial Merdiz efectúa revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad de forma periódica y planificada.

La revisión se realiza en una reunión preparada y convocada por el Responsable de Calidad a la que asisten los principales responsables de cada área de la empresa así como otras personas invitadas que son de utilidad para la revisión.

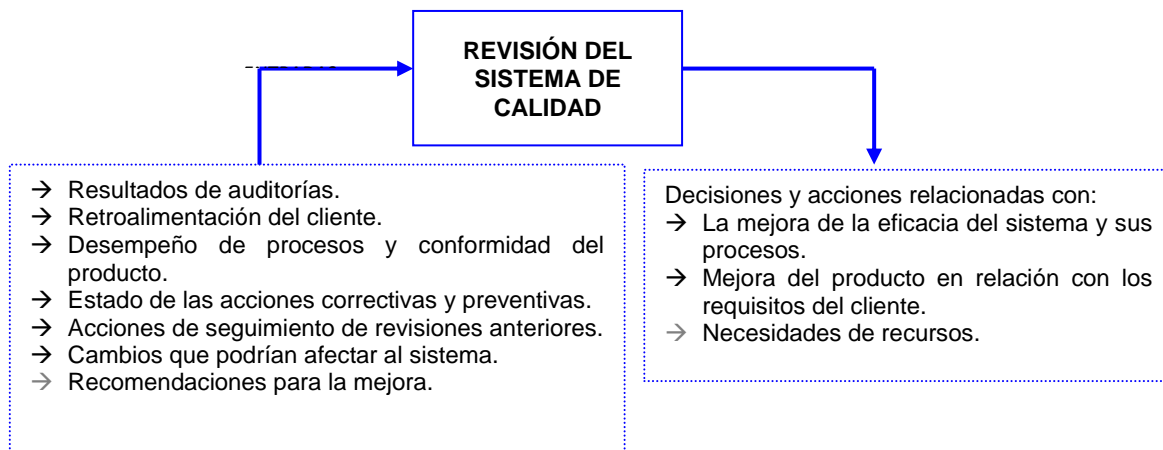
Para preparar la reunión, el Responsable de Calidad construye un informe con los principales resultados y valores de los indicadores establecidos y lo entrega a los participantes, con antelación a la reunión, para que analicen la información y puedan preparar sus argumentos.

Los elementos de entrada de la reunión de revisión son tanto el informe preparado como toda la documentación y aportación de información realizada por los asistentes. La Reunión de Revisión es un proceso que cumple los requisitos establecidos por ISO 9001:2000 y esquemáticamente se puede representar:

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	24 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

MANUAL DE CALIDAD

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01



FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	25 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Gestión de los recursos

Recursos Humanos

Desde el punto de vista de la calidad, la gestión de los Recursos Humanos en Comercializadora Industrial Merdiz comprende la realización de procesos como:

- ☐ Determinar la formación, experiencia y habilidades que requieren los puestos de trabajo que afectan directamente a la calidad del producto.
- ☐ Proporcionar la formación que asegure que las personas tienen la competencia necesaria.
- ☐ Evaluar la eficacia de la formación o de otras acciones adoptadas para satisfacer las necesidades.
- ☐ Concienciar y sensibilizar al personal de la importancia que tiene su trabajo para la calidad del producto.

A continuación se describen los procedimientos aplicados en Comercializadora Industrial Merdiz para realizar los procesos anteriores:

Competencia necesaria, comunicación de las funciones y responsabilidades

En Comercializadora Industrial Merdiz los puestos de trabajo que afectan directamente a la calidad del producto son aquellos que, o bien están en contacto con el cliente, o bien ejecutan trabajos de servicios en planta del cliente para el cliente. Estas posiciones de la estructura requieren una gestión planificada que comprende la definición de las responsabilidades, autoridades y competencia requerida para a cada uno de estos puestos de trabajo en una *Descripción de puesto de trabajo*. Estas descripciones amplían y concretan las responsabilidades documentadas en otras partes del sistema para facilitar su conocimiento y distribución.

Las descripción de puesto de trabajo las distribuye el Responsable de calidad de la unidad al personal pertinente en formato papel, quien controla además el original digital de cada ficha.

Acciones de formación y otras acciones para asegurar la competencia. Evaluación de la eficacia de dichas acciones

Para dominar un puesto de trabajo y ser eficaz con el cumplimiento de las responsabilidades asignadas hace falta saber qué hay que hacer, tener la habilidad para hacerlo, y tener voluntad de hacerlo bien. En la selección de personal el criterio de Comercializadora Industrial Merdiz es cubrir los puestos de trabajo con personas que posean el conocimiento, la experiencia y habilidades necesarias para desempeñar el trabajo ofrecido, y que muestren una determinación total a trabajar en equipo y participar activamente en la mejora del Sistema de Gestión. Estos son los requisitos para que una persona acceda directamente a uno de los puestos de trabajo, ya sea por promoción interna o contratación.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	26 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

La decisión sobre la incorporación o promoción de una persona a una posición la toma la Gerencia de unidad. La entrevista de selección, cuando se contrata por primera vez a una persona, la realiza el Responsable del Departamento que corresponda.

La decisión de incorporar o promocionar a una persona acepta que el candidato cumple con los requisitos indicados anteriormente y que se explicitan en las *Descripciones de puesto de trabajo*.

Además de controlar la competencia del personal con las acciones que se han indicado hasta ahora, también es necesario aplicar el concepto de “formación continua”. Los frecuentes cambios legislativos que afectan significativamente a la gestión, y en ocasiones operación, de las actividades de prestación de servicio que proporciona Comercializadora Industrial Merdiz a sus clientes, hacen necesario, igual que otros factores como la aparición de las “nuevas tecnologías”, que la empresa dedique parte de sus recursos a la formación continua del personal a todos los niveles. Esta formación se aporta de diversas formas, entre las que destacan:

Formación externa: proporcionada por entidades, organizaciones o empresas que prestan servicios formativos.
Formación interna como aprendiz o instructor interno: durante un período de tiempo indeterminado una persona que no sabe (aprendiz) acompaña en su trabajo a una que sí sabe (maestro). En la mayoría de ocasiones el aprendiz realiza labores de ayuda hasta que adquiere la competencia necesaria para realizar sólo el trabajo. El ejemplo más claro de este tipo de formación lo encontramos en la relación que se establece entre Vendedores. Como instructor interno cada persona que labora en esta empresa tiene la responsabilidad de instruir en su especialidad conforme al programa de capacitación emitido por la dirección.

Las actividades de formación externa que se haya determinado realizar (aprobadas por la Dirección) las coordina Calidad. De cada actividad formativa se crea un expediente que contiene toda la documentación generada con la acción formativa, incluida una copia de la documentación y material didáctico utilizado para la sesión. El archivo que conforma todos los expedientes formativos constituye una fuente de información útil para la formación interna.

La eficacia de las actividades formativas así como las necesidades en materia formativa se evalúan en las reuniones que Dirección mantiene con los Responsables de forma periódica.

Registros de la formación y competencia

Cada trabajador de Comercializadora Industrial Merdiz dispone de un expediente de trabajador. Dichos expedientes se codifican con el número de trabajador y contienen información personal del trabajador e información sobre los cursos y cualificaciones obtenidas por el trabajador a lo largo del tiempo (fotocopias de titulaciones, certificados...). Cualquier otra información relevante acerca de las aptitudes de una persona se registra igualmente en el expediente del trabajador.

Así mismo, la conclusión del período de aprendizaje de un trabajador se registra también en su ficha, indicando la fecha a partir de la cual dicha persona adquiere una categoría profesional superior a la que hasta el momento ostentaba.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	27 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Gestión de la infraestructura

La infraestructura que Comercializadora Industrial Merdiz necesita para prestar servicio a sus clientes comprende herramientas, instrumentación diversa, vehículos de transporte y equipos de comunicación y computo. La Política de Comercializadora Industrial Merdiz en materia de infraestructura es no poseer en propiedad más que la mínima imprescindible. La infraestructura que sea necesaria se alquila o bien se contrata el servicio en su conjunto. Esta medida facilita mucho las operaciones de la empresa, ya que no se debe ocupar de su mantenimiento y asegura disponer siempre de una infraestructura moderna y en perfectas condiciones.

El control del cumplimiento de los requisitos por parte de las empresas que facilitan la infraestructura se controla siguiendo los procedimientos de control establecidos para la contratación, en primera instancia, y para el desarrollo del servicio, posteriormente.

Con relación a la infraestructura propiedad de Comercializadora Industrial Merdiz se han establecido un conjunto de procedimientos destinados a controlar su conformidad. Son los siguientes:

- ☐ Toda la infraestructura de relevancia está inventariada por el Responsable de Calidad en un archivo digital que mantiene continuamente actualizado.
- ☐ Administración controla un archivo papel donde se guardan los contratos de mantenimiento establecidos (principalmente para los vehículos en propiedad y equipos de medición).
- ☐ Administración es responsable de controlar la ejecución de de las actividades derivadas de la inspección de los vehículos llevando un control vehicular
- ☐ Los trabajadores disponen de un equipo básico de herramientas situado en los vehículos que tienen asignados. Este equipo se controla regularmente realizando una inspección diaria y semanal a cada vehículo. De cada inspección se hace un registro con los resultados de la inspección. Con independencia de estas inspecciones, los trabajadores tienen la responsabilidad de solicitar la reparación de los vehículos y la sustitución de herramientas derivada de la inspección diaria. Administración registra estas reparaciones y reposiciones de herramientas.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	28 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Producción y servicios

Planificación de los procesos

Los procesos que hacen posible la prestación de un servicio de calidad a nuestros clientes se pueden agrupar en:

Procesos relacionados con el cliente:

Iniciativas comerciales SPANCOP: búsqueda de clientes, identificación de las necesidades de los clientes, presentación de la empresa y los servicios que presta.

Realización de ofertas: captura de requisitos del cliente, estudio de necesidades y elaboración de propuestas técnicas valoradas, realización de documentos de oferta y revisión de los mismos, presentación de ofertas, negociación y seguimiento de la oferta.

Gestión de pedidos: procesos cuyo cometido es recibir del cliente peticiones para la prestación de nuestros servicios. Estas peticiones pueden provenir de ofertas aprobadas o de pedidos directos, la gestión del pedido finaliza cuando la función logística y planificación se hace cargo de dicho pedido.

Atención al cliente: procesos que atienden en primera instancia al cliente por asuntos relacionados con servicios prestados por Comercializadora Industrial Merdiz. Principalmente se redirige al cliente a la persona buscada, se atienden, registran y cursan sus quejas, se informa al cliente sobre la evolución del servicio...

Se encuadra en este grupo también las encuestas de satisfacción: consisten en la evaluación de los servicios de atención al cliente para solucionar sus problemas

Comercialización de productos en tienda: presentación de los productos, información sobre campañas y promociones, entrega de trípticos y folletos comerciales al cliente, cierre de la venta, cobro del producto, garantía, gestión de quejas y reclamaciones de productos comercializados...

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	29 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Procesos de planificación y logística

Estos procesos tienen como entrada los pedidos del cliente y se responsabilizan de su ejecución hasta el final.

Esta responsabilidad se ejerce desde dos conjuntos de procesos diferenciados por su función:

Dirección de operaciones: proporcionar instrucciones y documentación (bases de datos de ruta SPANCOP), a los gerentes de Unidad y a los vendedores para controlar la evolución (visitas in situ y revisión de los registros generados), identificar necesidades, y gestión de las comunicaciones y otros aspectos con el cliente hasta el final del servicio.

Asignación de recursos para el servicio: asignación de vendedores a los proyectos de venta en curso, comunicación a Compras de las necesidades de materiales, herramientas y equipos necesarias para el servicio, determinación de los servicios a subcontratar.

Procesos de gestión técnica y administrativa. Gestión de trámites y oficina técnica

Tramitación: preparación y envío de documentación para tramitar de pedido, hojas técnicas y de seguridad.

Oficina matriz: generación de propuestas de valor derivados de los lineamientos entregados por Dirección de Operaciones, redacción de documentos o montaje de expedientes técnicos necesarios para tramites o ser entregados al cliente, control de la documentación generada.

Procesos de compra y subcontratación

Compra de materiales: determinación de las necesidades de compra, búsqueda y selección de proveedores, negociación y compra (comunicación formal de requisitos), y verificación del material comprado.

Alquiler de equipos y máquinas: búsqueda y selección de proveedores, negociación y establecimiento del contrato de alquiler.

Sub-contratación de servicios: búsqueda y selección del proveedor, comunicación de los requisitos del servicio y las justificaciones documentales que debe satisfacer.

Control y evaluación de proveedores: verificación del cumplimiento de los requisitos por parte del proveedor, registro y comunicación de los incumplimientos, petición de acciones correctivas al proveedor.

Procesos de ejecución del servicio

Ejecución: atención a las indicaciones del Director de operaciones, revisión de la documentación que contiene los requisitos del servicio, ejecución del servicio.

Control y comunicación de la ejecución: registro de los resultados obtenidos, horas invertidas, gastos y demás información; entrega de los registros generados al Departamento de Administración o al Departamento de Dirección de operaciones, según proceda.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	30 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Para prestar servicio Comercializadora Industrial Merdiz ha diseñado y desarrollado un plan de gestión orientado al cliente y a los productos que ofrece. El diseño de este plan va aparejado a la adaptación continua de nuestro sistema informático para aprovechar al máximo sus posibilidades. Gran parte de los procesos tienen relación directa con el sistema informático de la empresa. El detalle de esta relación así como de los procesos, documentos, registros, y controles realizados en los procesos que componen el servicio se describen en los siguientes apartados de este manual.

Procesos de producción

Ejecución: atención a las indicaciones del Director Técnico, revisión de la documentación que contiene los requisitos de producción, fabricación del producto.

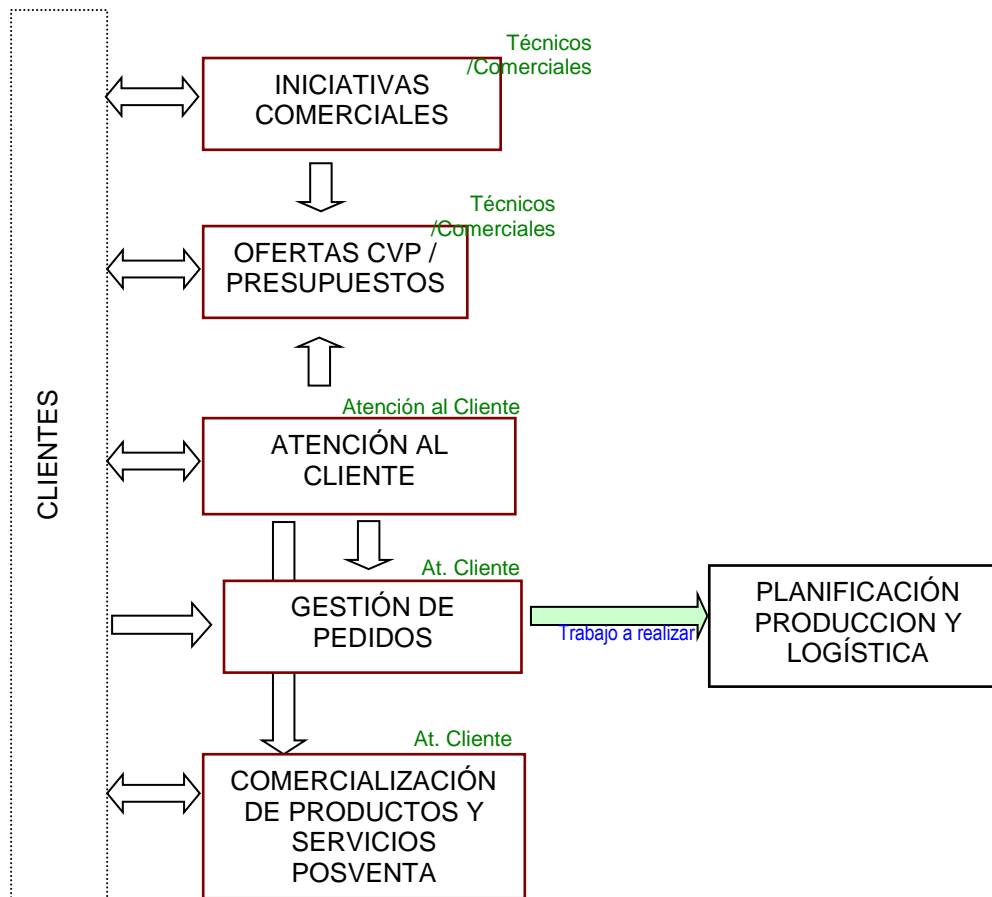
Control y registro de la producción: de acuerdo a los requerimientos del cliente se desarrolla el plan de producción conforme al procedimiento de producción..

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	31 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Procesos relacionados con el cliente

Desde un punto de vista operacional, los procesos relacionados con el cliente se pueden esquematizar así:



FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	32 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Iniciativas comerciales - Gestión de ofertas / presupuestos

La oportunidad de presentar al cliente una oferta puede provenir de:

- ☐ Acciones comerciales efectuadas por los técnicos / comerciales derivado de la prospección (SOPANCOP) y ventas cruzadas.
- ☐ Concursos de adjudicación.
- ☐ Proyectos que el cliente quiere ejecutar y pide oferta.

A efectos de gestión todas las ofertas reciben un numero correlativo asignado por el gerente administrativo, sin embargo, la extensión y minuciosidad de las ofertas depende del tipo de producto a ofertar.

Las ofertas realizadas o CVP en ningún caso comprenden el diseño del producto sino que las especificaciones las determina el dueño de la marca y el cliente, es decir, en cada caso Comercializadora Industrial Merdiz se remite al responsable del diseño del producto para demandar las especificaciones. De esta forma la realización de las ofertas se realiza en base a dichas especificaciones, recogidas en Hojas técnicas y de seguridad aportada por el cliente y el dueño de la marca.

Para realizar las ofertas Comercializadora Industrial Merdiz mantiene en su sistema informático una base de datos que contiene información sobre los precios de los productos y escalas de descuento:

- ☐ Especificaciones de los productos en cada aplicación..

Con la determinación de lo que se ha de hacer, documentos que contienen las especificaciones, la realización de una oferta comprende:

- ☐ Determinar las aplicaciones y las actividades que requiere el servicio solicitado por el cliente.
- ☐ Asignar unidades de mano de obra y materiales a cada actividad.
- ☐ Crear un servicio con las características determinadas en el Sistema Informático.

Si algún producto requiere una explicación adicional, o el servicio que requiere el cliente no pudo ser determinado o valorado con los registros definidos en el sistema, Dirección de Comercial pueden introducir conceptos manualmente en el sistema.

La selección e introducción de todos los productos en el sistema informático crea un depósito de datos que definen el servicio a realizar. De este depósito de datos se puede:

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	33 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

- ☐ imprimir una oferta para entregarla al cliente (CVP),
- ☐ imprimir la lista de materiales necesarios para generar el Forecast que sirve de base para las compras de materiales.

Todas las ofertas son revisadas y firmadas por Dirección comercial antes de presentarlas al cliente. Cuando la presentación de la oferta comporta la preparación de documentación adicional, como en el caso de los concursos públicos, se requiere la participación de la dirección de Operaciones en el proceso, con el objeto de que prepare la documentación técnica requerida.

Gestión de pedidos

Los pedidos de los clientes son gestionados por los vendedores y pueden tener múltiples procedencias:

Pedido directo de cliente: Son los que el cliente manda directamente a la oficina matriz.

Pedido proveniente de una oferta aceptada: cuando el cliente acepta una oferta presentada y coloca un pedido abierto generando liberaciones de embarque frecuentes, incluidos los concursos de adjudicación a los cuales se haya optado presentando oferta, La gerencia de administración y sus administradores de unidad verifican la existencia del producto en el sistema informático validando la oferta correspondiente. Después comunica al Gerente de Unidad para que proceda a planificar su ejecución.

Comercialización de productos

A través de su Unidades de distribución en Queretaro, Puebla y Pachuca Comercializadora Industrial Merdiz comercializa productos de todo tipo (Lubricantes, filtros, refacciones, materias primas y servicios). En la comercialización de productos, los procesos que son responsabilidad de Comercializadora Industrial Merdiz comprenden:

- ☐ La exposición de los productos al público, la recepción y solicitud de información y documentación sobre los productos y las promociones.
- ☐ Proporcionar información al cliente, identificar sus necesidades y presentar los productos que se adapten a su perfil.
- ☐ Cerrar la venta y seguir los cauces administrativos establecidos por las empresas .

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	34 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

MANUAL DE CALIDAD

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Si la venta incluye el monitoreo del producto, con el cierre de la venta el pedido de monitoreo estará ya dado de alta para su ejecución en los plazos establecidos con el cliente.

Todos los procesos que componen la comercialización de productos en tienda son ejecutados por los miembros de la gerencia de logística y administración.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	35 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Compras y contratación de servicios

Cada servicio contratado con el cliente tiene asignado un responsable de su planificación y control de la ejecución "Gerente Tecnico". Este responsable pertenece a la Dirección de Comercial y con relación a las compras y contratación de servicios se responsabiliza de:

- ☐ Requerir vía Forecast.
- ☐ Requerir vía requisición.

La contratación de los productos y servicios los ejecuta la oficina Matriz con la autorización de la dirección comercial.

Compras

La compra de los principales materiales para la realización de servicios y entregas se realiza en función de los (pedidos) contratados por el cliente y por las estimaciones de compra hechas por cada Gerente de unidad en el Forecast,. Hay materiales genéricos de los cuales se mantiene un stock permanente que se va reponiendo conforme se va consumiendo y de acuerdo a la política de maximin.

El procedimiento para comprar estos dos tipos de materiales se describe a continuación:

Compra de materiales específicos para el servicio y entrega.

El proceso de compra de materiales para un servicio de entrega en concreto se inicia en el momento que cada Gerente de Unidad con información del cliente hace su Forecast . En ocasiones el proceso de compra se inicia con anterioridad ya que es usual que durante la realización de la oferta el Gerente de administración se pongan en contacto con los proveedores para pedir precios y confirmar disponibilidades.

El proceso de compra de estos materiales se compone de las siguientes etapas:

1. Determinación de los materiales a comprar: el responsable del servicio (Gerencia de Unidad) selecciona los listados de materiales a comprar del servicio que ha sido activado en el sistema informático (editando los pedidos de compra), con el Forecast.
2. Compra, comunicación de los requisitos al proveedor: el Gerente de Logística y Administración se pone en contacto con los proveedores para realizar los pedidos pertinentes enviando los pedidos de compra vía mail. Los pedidos de compra contienen la referencia y características de los materiales solicitados.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	36 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

3. Recepción y verificación de los productos comprados: la recepción y verificación de los productos comprados es responsabilidad de los Administradores. La recepción puede efectuarse tanto en el almacén de la empresa como directamente con el cliente. En cualquiera de las dos opciones la verificación se realiza contrastando el pedido de compra con la factura del proveedor. Cualquier error o incidencia detectada se hace constar por escrito en el registro de desempeño del proveedor (file), y a continuación se comunica el problema al responsable del servicio. El file de proveedor y el registro de compra se entregan posteriormente la Gerencia de Administración.

Compra de materiales genéricos

La compra de materiales genéricos, es decir, aquellos que no se compran específicamente para un servicio es responsabilidad de Administradores. El material genérico y en el propio almacén, los administradores son responsables de comunicar al departamento de administración la necesidad de reponer los materiales pertinentes antes de que se agoten de acuerdo a la política de maximin. El Departamento de Logística y Administración realiza los pedidos del material genérico solicitado .

Contratación de servicios

La contratación de servicios a proveedores es responsabilidad de los miembros del Departamento Logística y Administrativo. Estas contrataciones se realizan a instancias de la Dirección, especialmente aquellas de gran volumen. El alcance de los servicios contratados puede ir desde una parte muy pequeña del servicio hasta el servicio completo, incluyendo la compra de los materiales necesarios. Con independencia del alcance del servicio contratado el control del servicio lo efectúa el Gerente de Unidad.

La contratación de un servicio a un proveedor puede ir precedida de una petición de oferta o no, dependiendo de la estandarización del servicio requerido. En ocasiones la solicitud de servicios a otras empresas se atiene a un contrato general actualizado regularmente en el que se establecen las condiciones económicas y de otra índole que deben regir la relación empresarial. Ya sea puntual o general, los contratos establecidos con otras empresas para la realización de trabajos no excluyen a ninguna empresa de la obligación de presentar a Comercializadora Industrial Merdiz la documentación que acredite el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación:

- ☐ Documentación relativa a la Prevención de Riesgos Laborales.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	37 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Comercializadora Industrial Merdiz no trabaja con empresas que no cumplan alguno de los requisitos legales o establecidos por el cliente. El Departamento de Logística y Administración se pone en contacto con las empresas contratadas antes del inicio del servicio para que proporcionen la documentación necesaria. Si el proveedor no facilita la documentación demandada, el hecho queda registrado y se comunica a Gerencia de Unidad, quién toma las medidas necesarias asegurando en todo caso que el proveedor no pueda trabajar con Comercializadora Industrial Merdiz si no acredita el cumplimiento de los requisitos.

La selección de los proveedores de servicios y productos se realiza valorando la competencia demostrada por el proveedor en colaboraciones precedentes (ver siguiente apartado).

Evaluación de proveedores

Los proveedores, tanto de materiales como de servicios, son valorados objetivamente mediante un conjunto de indicadores de gestión establecidos a tal efecto. Estos indicadores sirven como base para evaluar la capacidad que cada proveedor tiene para cumplir los requisitos de la empresa. Agrupando los proveedores en distintos grupos, y contrastando los valores obtenidos por cada proveedor en los indicadores, La Dirección Comercial tienen información objetiva para advertir al proveedor de su baja calidad y demandar acciones correctivas o, si la situación no presenta mejores perspectivas, tomar decisiones sobre el descarte de un proveedor. Las decisiones sobre el descarte de un proveedor se registran en actas que después son distribuidas entre las personas apropiadas.

Los indicadores de competencia de proveedores se construyen sobre la siguiente información:

- ☐ Faltantes de entrega.
- ☐ Problemas de calidad ocasionados.

La definición concreta de estos indicadores así como la frecuencia de cálculo y su distribución en informe entre las personas apropiadas se describe en el capítulo 8 de este manual.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	38 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

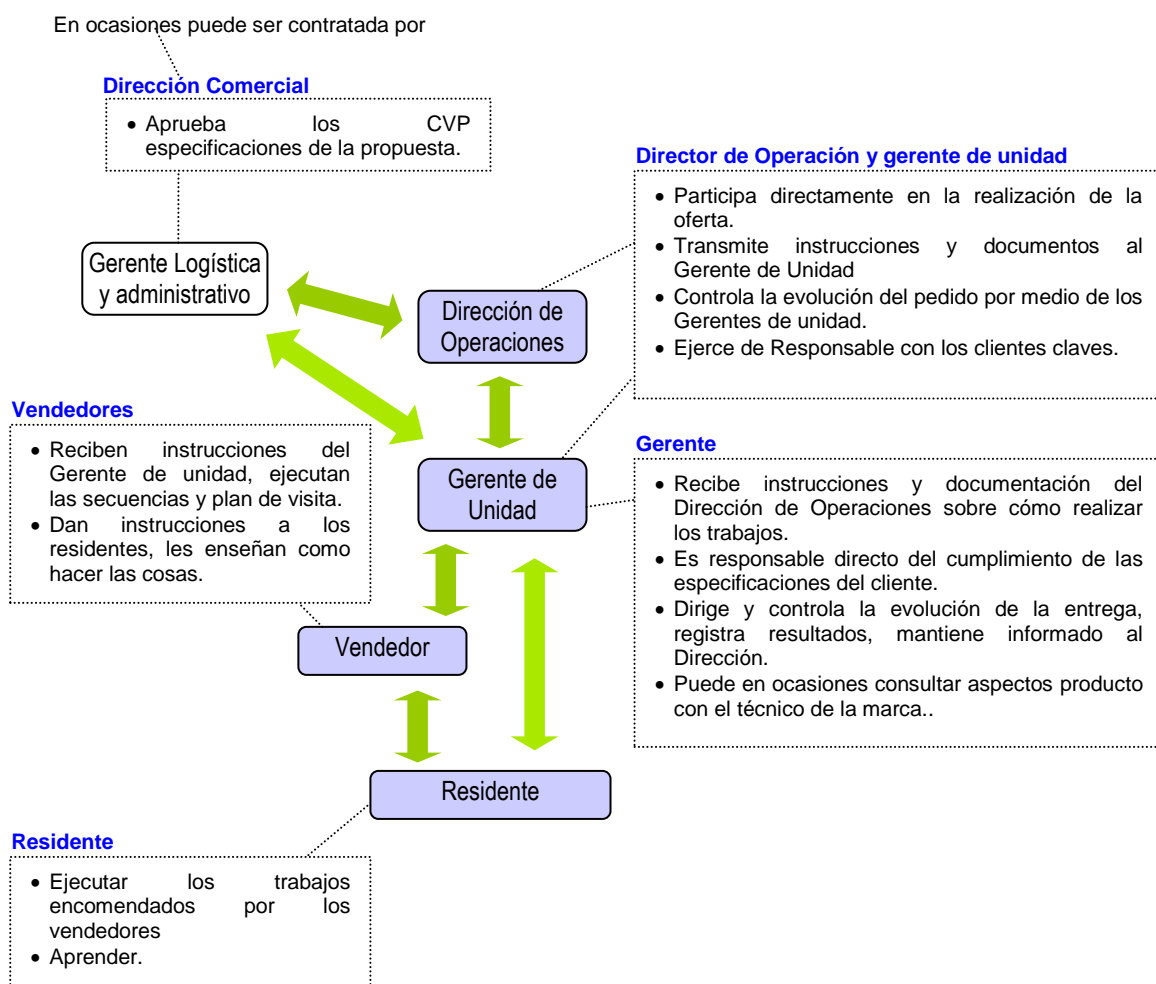
Control y ejecución del servicio y entregas

En este apartado se definen los procedimientos seguidos en Comercializadora Industrial Merdiz para realizar los distintos tipos de servicios, desde los más simples y rutinarios, a otros más complejos e innovadores.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	39 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Estructura funcional y de responsabilidades



Con el objeto de comunicar convenientemente las responsabilidades principales relacionadas con el servicio, cada Vendedor dispone de una Descripción de Puesto que especifica las metodologías y criterios más importantes.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	40 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Control de servicio

Operativamente la prestación de servicio se lleva a cabo de dos formas diferentes según la naturaleza del servicio a realizar:

- A. Servicio tipo Consumer
- B. Servicio de Propuesta de Valor Comercial

Servicio Consumer

Características de este tipo de servicios:

Generalmente no hay oferta previa, a no ser que el cliente lo requiera y se guía por la lista de precios.

Son derivados de la secuencia de ruta del vendedor de consumer.

Los pedidos los recibe el vendedor y los surete directamente con la mercancía que lleva a bordo de su vehículo y, después pasarlos a la administración para que se den de alta en el sistema, generan la factura y se entrega en el siguiente rol de ruta.

Estas entregas se ejecutan de forma directa en secuencial de la ruta del vendedor.

Servicio de Propuesta de Valor

Características de este tipo de servicios:

Hay oferta previa, en muchos casos realizada sobre la base de una propuesta de valor y de un levantamiento en campo.

En la realización de estos servicios suele desplegarse toda la estructura funcional: Dirección Comercial y Dirección Operativa

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	41 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Estas ofertas se generan de un levantamiento técnico de los requerimientos y serie de pruebas funcionales de la aplicación del producto cuando se requiere.

La planificación de estos proyectos se realiza con base en el SPANCOP.

Control del servicio

En cualquiera de las dos modalidades operativas, Los servicios son controlados por la secuencia de ruta

La evolución de los servicios, en cualquiera de las dos modalidades operativas diseñadas, se controla registrando la información indicada en la siguiente tabla:

INFORMACIÓN	REGISTROS GENERADOS
Hoja de secuencia de ruta	Este documento se genera de la base de datos de clientes activos y del Spancop o base de datos de clientes potenciales y el vendedor la usa para realizar su ruta diaria asignada.
Spancop.	Es la base de datos de clientes potenciales en el se encuentra toda la información de contactos, potencial de compra y tipo de lubricante,(no se usa para consumer.)
Hoja de plan de visita	En esta hoja el vendedor documenta los planes de visita a cliente, su propósito, estrategia y acciones a seguir, (no se usa para consumer).

La información registrada referente a los distintos servicios de propuesta de valor en curso se introduce en el Plan de actividades en las juntas de cierre diarias. Esto permite a la dirección de Operaciones disponer de información puntual sobre:

☐ Cumplimiento de la planificación, retrasos respecto al plan inicialmente establecido.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	42 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

- ☐ Desviaciones en recursos humanos y materiales, expresado como la diferencia entre las actividades planificadas y los realmente efectuadas.
- ☐ Actividades relacionadas con cada Driver, se puede consultar qué actividades están relacionadas con cada driver y en qué estado de solución se encuentran.

Control de los dispositivos de seguimiento y medición

Los equipos de medición utilizados en la prestación de servicio tienen distintos requisitos de precisión dependiendo del uso que se vaya a hacer de ellos. Poniendo un ejemplo, mientras en unos casos el equipo se utiliza para saber el PH de la solución, en otros se puede utilizar para conocer exactamente el porcentaje de producto mezclado. En estos dos casos los requisitos de precisión no son los mismos. Es por esto que diferenciamos los controles a efectuar sobre estos equipos en dos grupos:

Equipos que requieren altas precisiones	Se utilizan cuando se requiere gran precisión. Se utilizan equipos de alto coste. Son necesarios en pocas ocasiones, su uso está relacionado generalmente con propuestas de valor.
Equipos que requieren bajas precisiones	Se mandan calibrar con proveedores externos. Se utilizan en operaciones donde se exige nula o poca precisión. Se utilizan con frecuencia en muchos servicios. Reciben verificaciones de acuerdo con las inspecciones de equipos que se realizan regularmente para controlar los equipos y herramientas. No se reparan, si presentan un comportamiento anómalo se entregan a Administración para que lo retiren y lo restituyan

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	43 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Medición, análisis y mejora

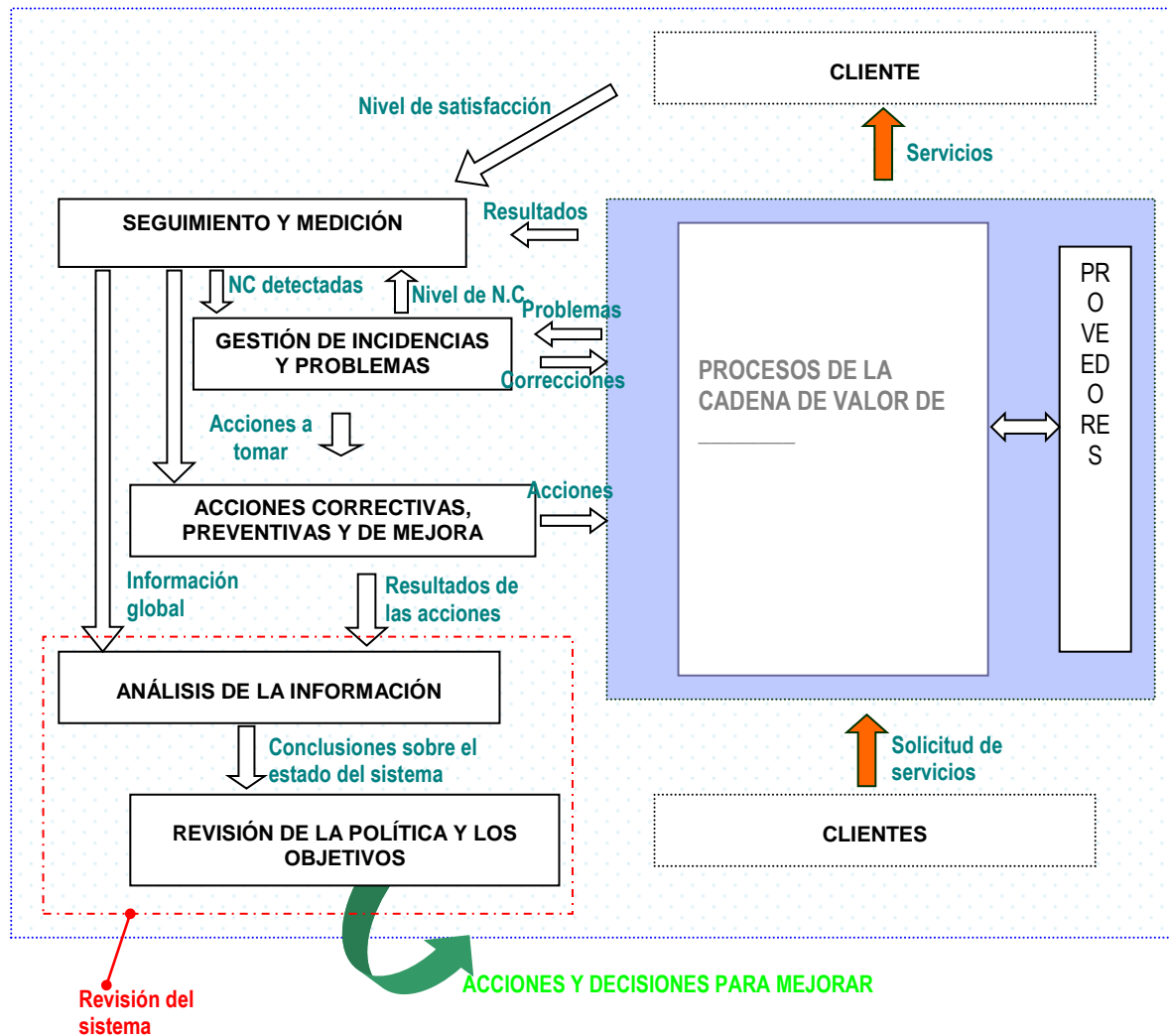
Descripción general del proceso

La medición, el análisis, y la mejora realizada en el sistema de gestión de la calidad de Comercializadora Industrial Merdiz se realiza de acuerdo al modelo de mejora continua de ISO 9001. Dicho proceso se puede esquematizar mediante el diagrama de bloques que se muestra a continuación:

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	44 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

MANUAL DE CALIDAD

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01



En este esquema se identifican de forma general los procesos que intervienen en la consecución del objetivo final: aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	45 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

MANUAL DE CALIDAD

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

En este capítulo del manual se desarrollan los procedimientos específicos para operar los procesos aquí indicados. A modo de introducción, con objeto de mejorar la comprensión de estos procesos en la siguiente tabla se resumen sus características principales:

PROCESO	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	SE EXPLICA EN
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Acciones para capturar, tratar y presentar información relativa a la satisfacción del cliente	Capítulo 8.2.1
	Procesos de auditoria interna	Capítulo 8.2.2
	Captura de información sobre los resultados de los procesos del sistema, construcción de los indicadores de gestión y presentación de los mismos	Capítulo 8.2.3 y 8.2.4
GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PROBLEMAS	Identificar la naturaleza, registrar y comunicar todo tipo de incidencias: quejas de cliente, incidencias de proveedor, e incidencias internas. Aplicar las correcciones pertinentes que corrijan las deficiencias y registrar el resultado	Capítulo 8.3
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Analizar e identificar las causas que provocan o pueden provocar problemas. Proponer y realizar acciones que eliminen dichas causas. Proponer acciones para mejorar	Capítulo 8.4
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Estos dos procesos se realizan secuencial y coordinadamente constituyendo el proceso de revisión del sistema por la dirección , visto en el capítulo 5 de este manual. Entre las actividades realizadas destacan: <input type="checkbox"/> Analizar la información disponible sobre el estado del sistema:	Capítulo 5.6 y 8.5

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	46 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS	satisfacción del cliente, eficacia de los procesos, competencia de los proveedores, y otros... <input type="checkbox"/> Contrastar el análisis interno con el entorno y los competidores, extraer conclusiones y determinar las líneas básicas de la estrategia para el futuro. -> revisar el documento que contiene la Política de Calidad -> establecer/revisar los Objetivos para el futuro -> determinar las acciones a emprender para conseguir los objetivos -> determinar los recursos necesarios para emprender las acciones, establecerán plan para realizarlas.	
---	--	--

Seguimiento y medición

Satisfacción del cliente

Aumentar día a día la satisfacción del cliente es el principal objetivo de nuestro sistema de gestión, pues proporciona la seguridad de estar haciendo bien las cosas, y nos sirve de guía para mejorar la organización en su conjunto.

Concepto

Entendemos la satisfacción del cliente de Comercializadora Industrial Merdiz como un nivel del estado de conformidad que el cliente tiene con el producto o servicio prestado por Comercializadora Industrial Merdiz. Este estado de conformidad debe desvincularse del precio, a no ser existan incumplimientos relacionados con el precio pactado, y vincularse a todos los factores subjetivos y objetivos que afectan a dicho nivel de conformidad.

Con el objeto de obtener información directa sobre la opinión de nuestros clientes con el servicio que les presta Comercializadora Industrial Merdiz, el Responsable de Calidad impulsa y coordina actividades de captura de información sobre su satisfacción utilizando principalmente dos vías:

- ☐ Visitas directas a cliente.
- ☐ Realización de encuestas telefónicas.

La dirección de Operaciones determina la muestra de clientes sobre la cual efectuar las encuestas. Como mínimo esta actividad se realiza una vez al año por cliente.

Con el objeto de poder contrastar los resultados a lo largo del tiempo los conceptos sobre los cuales se encuesta al cliente se especifican documentalmente en este Manual, son los siguientes:

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	47 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Entregas
Calidad del Producto
Calidad del Servicio
Precio

Cada uno de estos conceptos constituye en sí mismo un indicador de gestión, que pueden por separado relacionarse con otros indicadores para clarificar el análisis.

La gestión del envío o la realización de las encuestas son responsabilidad del Departamento de Administración.

Auditorias internas

Comercializadora Industrial Merdiz lleva a cabo de forma regular y planificada procesos de auditoria interna del sistema de gestión. El procedimiento seguido para efectuar dichos procesos cumple con los requisitos establecidos por la norma de referencia, es el siguiente:

Criterio para designar los responsables de realizar las auditorias internas

Las auditorias internas puede efectuarlas personal de la propia empresa o bien se puede contratar a una organización externa. El responsable de Calidad decide en cada caso quién será el auditor.

Requisitos del equipo auditor

En principio la persona designada por la Dirección de Operaciones para llevar a cabo las auditorias internas es el Responsable del Responsable de Calidad, aunque el equipo auditor puede ser cualquier otra persona, como se ha indicado anteriormente, siempre que cumpla los siguientes requisitos:

- ☐ Tener conocimientos acreditados sobre el contenido y el uso de la Norma de referencia: ISO 9001:2000.
- ☐ Conocer el Sistema de Gestión de la Calidad de Comercializadora Industrial Merdiz.
- ☐ Ser validado por Dirección de Operaciones para realizar la auditoria.

El Jefe de Auditoria puede designar los ayudantes que considere convenientes siempre que éstos tengan la debida formación, pero en ningún caso, ni el equipo auditor ni estos ayudantes pueden tener responsabilidad directa en la ejecución de las actividades que auditan.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	48 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Planificación y periodicidad de las auditorias

El responsable de Calidad es quien coordina todas las actividades relacionadas con las auditorias internas i se asegura de que, al menos anualmente, se realiza una auditoria a cada departamento de la empresa que cubra todas las actividades que realizan.

Para planificar la realización de las auditorias internas, el responsable de calidad tiene en cuenta que la intensidad y frecuencia de las auditorias debe depender de las necesidades de los procesos, centrando los esfuerzos en los procesos mas inestables o con peores resultados, con la finalidad de obtener información que permita impulsar mejoras.

Preparación de la auditoria

El Responsable de Calidad, como coordinador de las actividades relacionadas con las auditorias, informa a los responsables de las áreas a auditar con la debida antelación, consultado con ellos las fechas y horas más indicadas.

Si la auditoria la realiza una organización externa, el responsable de calidad se encarga de fijar con esta organización el calendario de acuerdo con la disponibilidad de cada departamento y de coordinar el envío de la documentación que con antelación pueda requerir el equipo auditor.

Una vez se ha acordado la fecha y el horario de la auditoria interna, el responsable de Calidad crea un expediente documental y digital donde archivar toda la documentación relacionada con la auditoria. El conjunto de expedientes está catalogado, dicho catálogo lo actualiza y controla Calidad.

Resultados de la auditoria y acciones

El informe de auditoria es el resultado inicial de la auditoria, y contiene las conclusiones y resultados del equipo auditor. Cuando las auditorias son efectuadas por personal de la propia empresa, se dispone de un formato estándar para facilitar su realización.

Con el informe de auditoria, Calidad inicia un proceso de corrección de todos los problemas identificados. Las correcciones se realizan con la máxima celeridad, participando en ello el responsable de calidad coordinando y verificando los resultados obtenidos.

Cuando las soluciones aplicadas son sencillas, es decir, que la acción no requiere múltiples etapas o la asignación de responsabilidades a varias personas, la gestión de dichas correcciones finaliza indicando los resultados obtenidos y la fecha en el mismo informe. Cuando las correcciones implican ir a las causas, o realizar cambios estructurales o de gran alcance, entonces se inician procesos de acción correctiva o preventiva, procedimiento descrito más adelante en este Manual.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	49 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Seguimiento y medición de procesos y productos

El seguimiento y la medición técnica y objetiva de los procesos y los productos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad de Comercializadora Industrial Merdiz se realiza mediante la utilización de una serie de Indicadores de gestión que se centralizan en el tablero de control o Balance. La información para el cálculo de los indicadores se extrae de la información que reside en el sistema informático de la empresa.

El cálculo de los indicadores así como su presentación es responsabilidad de cada dueño de Driver. Con el conjunto de los indicadores se construye un informe que se utiliza para informar a la dirección y a los principales responsables de la empresa de la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión. Este informe se presenta como mínimo una vez a año antes de realizar la reunión de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad. La lectura del informe así como su contraste con informes anteriores permite realizar un análisis de los resultados más fundamentado.

Los indicadores establecidos en la empresa han sido aprobados por la Dirección, mediante la aprobación de este Manual. Su definición se muestra en el siguiente apartado.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	50 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

MANUAL DE CALIDAD

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Indicadores

			Objetivo 2016	Real 2015
Indicadores Operativos	Seguridad	Numero Incidentes	0	2
		% cump. 5's	100%	52%
		% de cump. Sistema	100%	67%
	Calidad	Numero reclamaciones	0	1
		% cumplimiento LPA	100%	68%
		% Satisfacción de cliente	100%	70%
	Costos	% cump.reduc. costos	100%	0%
	Entregas	% cump. Entregas	100%	99%
		Faltantes de inventario	0	7
		% cump. Forecast	100%	74%
		% cump. Ventas cruzadas	100%	17%
		No. Clientes spancop	1	0
	Productividad	Ideas x per. Implement.	10	4
		% de cump a visitas	100%	
		Ventas por persona	8823.5	5638
	Gente	Horas Capacitación	80	0.5
		% de Participación	100%	0%

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	51 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Gestión del producto no conforme

Comercializadora Industrial Merdiz, ha establecido un sistema de gestión de los productos no conformes cuyo procedimiento se detalla en este apartado. La metodología descrita se aplica con todos los incumplimientos de requisitos que sean relevantes con independencia de que éstos hayan sido detectados por personal de la propia empresa, por el Cliente

Este procedimiento es igualmente de aplicación con las quejas del Cliente. En estos casos, aunque se demuestre al final o al principio que Comercializadora Industrial Merdiz no es responsable de los problemas, se crean expedientes para poder atender e informar al cliente de la evolución mediante un formato 8d

Comunicación de las No Conformidades

La responsabilidad de comunicación de las no conformidades recae en todo el personal de la empresa.

Si la No Conformidad está relacionada con el servicio prestado al cliente, la primera persona que es informada del problema es el Residente técnico o el vendedor, quien es responsable de tomar la iniciativa para su corrección y la apertura de un reporte 8d para que inicie el análisis de causa raíz, además de transmitir al Técnico del producto responsable la incidencia que se ha producido y éste a su vez informar a Gerencia de unidad, si es apropiado, y a las demás unidades via una alerta de calidad.

Si la No Conformidad no está relacionada con el servicio, la persona que detecta el problema lo comunica al Responsable de Calidad, quien decide sobre las acciones a emprender.

Acciones de contención e identificación del producto No Conforme

Las acciones de contención ante No Conformidades es el primer paso que determina el 8d y son acciones realizadas por las personas para minimizar los impactos de la No Conformidad tan pronto se detectan.

Entre las acciones de contención destacan la identificación de zonas afectadas para prevenir accidentes, la retirada de material defectuoso

Cuando la No Conformidad se haya en alguno de los productos en bodega, Comercializadora Industrial Merdiz dispone de una zona identificada en su almacén donde deposita los materiales hasta que el proveedor responsable procede a su retirada.

Registro y cierre

El Responsable de Calidad tiene la responsabilidad de crear expedientes de las no conformidades detectadas. Estos expedientes se actualizan hasta su cierre final registrando las correcciones aplicadas y los resultados obtenidos. Por tanto, el Responsable de Calidad mantiene informado a los miembros del equipo que atendió al

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	52 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

cliente de todas las “faltas de calidad” del Sistema de Gestión. Esta metodología es muy positiva ya que permite que el Cliente esté puntualmente informado cuando la falta de calidad de afecta a él.

Análisis de datos

El análisis de los datos se efectúa en Comercializadora Industrial Merdiz de forma continua para controlar las actividades diarias y también de forma puntual en las reuniones semanales de driver que tienen lugar entre los miembros de la empresa. En el segundo caso el análisis tiene un alcance más general y por ello se requiere disponer de información más completa, sobre todas las áreas de la empresa.

Al menos una vez al año se confecciona un informe a modo de memoria que recoge información sobre todos los procesos. Dicho informe lo realiza la Dirección de Operaciones en colaboración con los dueños de driver. Este informe contiene:

- ☐ La presentación de todos los indicadores de gestión actuales de la empresa y posibles referencias a indicadores pasados (los indicadores contienen información sobre la satisfacción de los clientes, la productividad, y la calidad interna).
- ☐ Relación y exposición de los resultados de las auditorias así como el estado de las correcciones y acciones correctivas derivadas.
- ☐ Estado de cumplimiento de los objetivos planteados así como de decisiones anteriores.
- ☐ Cualquier otro comentario o sugerencia del responsable de Calidad.

Este informe se presenta en a todas las personas que formarán parte de la empresa en la reunión anual de planeación y cierre de año.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	53 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

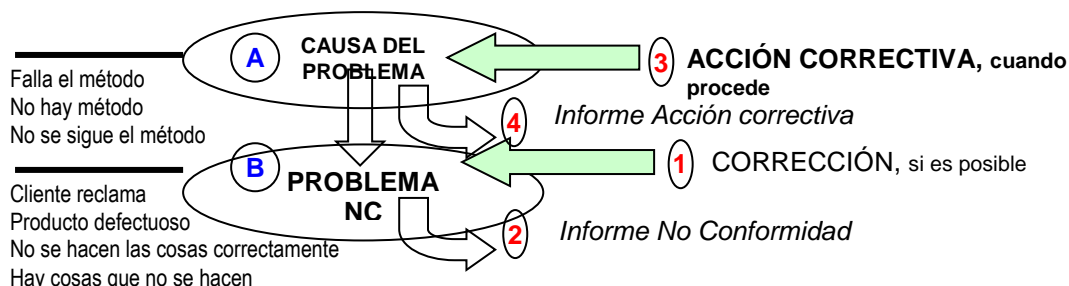
AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Mejora

Acciones correctivas

Descripción general del proceso

En el siguiente esquema se ilustra el proceso lógico seguido en Comercializadora Industrial Merdiz para la adopción y el registro de acciones correctivas.



La aparición de los problemas (B), o No Conformidades (NC), tiene siempre una causa (A) que los genera. Los controles aplicados (reporte 8d), para la identificación, registro, y aplicación de las correcciones sobre el producto no conforme o problema se han descrito en un apartado precedente, este procedimiento detalla los métodos y requisitos para la aplicación de las etapas 3 y 4.

La aplicación de las etapas 3 y 4 se realiza en los siguientes casos:

- Cuando una No Conformidad se ha reproducido con anterioridad en más ocasiones y las acciones aplicadas no eliminaron la causa.
- Cuando el Director de operación o Gerencia de Unidad lo estimen oportuno.

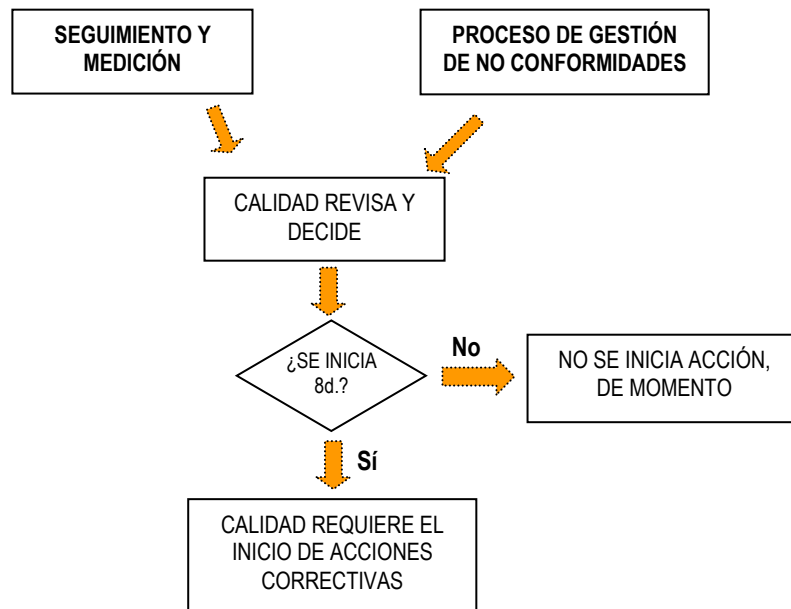
FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	54 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Inicio de acciones correctivas

El Responsable de Calidad y el Gerente de Unidad son los responsable de todas las acciones correctivas iniciadas por el personal de la empresa. Así mismo, el Director de Operaciones (al igual que Gerencia de Unidad) tiene la autoridad para decidir sobre la necesidad de iniciar acciones correctivas, especialmente en los casos de repetición continuada de los problemas.

El proceso seguido en Comercializadora Industrial Merdiz para la adopción de acciones correctivas se inicia como sigue:



Las acciones correctivas efectuadas por la empresa las inicia y supervisa Calidad.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	55 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

MANUAL DE CALIDAD

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

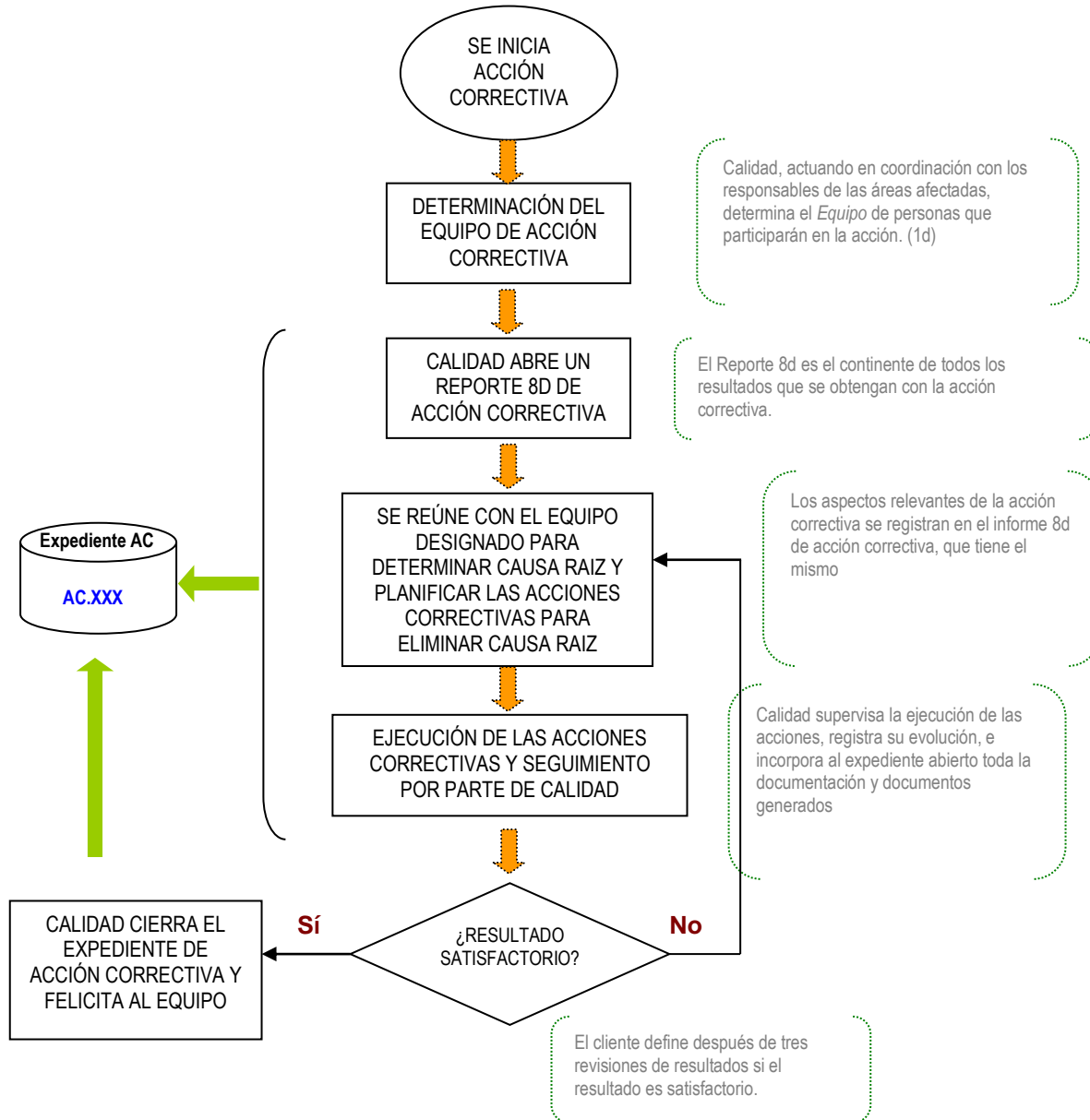
Desarrollo y cierre de las acciones correctivas

El siguiente proceso define el método y los criterios para controlar el desarrollo de las acciones correctivas y decidir sobre su cierre.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	56 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

MANUAL DE CALIDAD

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01



FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	57 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

El modelo empleado para la elaboración de los Reptos 8d de acción correctiva (Mod.002) incorpora los campos de introducción de información mínimos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa para documentar las acciones correctivas.

Los expedientes de acción correctiva los codifica calidad aplicando la siguiente regla:

AC.XXX donde: XXX es un número consecutivo

A cada expediente de acción correctiva le corresponde un Informe de acción correctiva codificado con el mismo número de expediente.

La planificación de las acciones correctivas a emprender se puede registrar sobre el mismo reporte 8d de acción correctiva o sobre otros documentos, utilizando por ejemplo un formato de planificación de acciones (Mod.005).

Acciones preventivas

Las acciones preventivas son un tipo especial de acción que está enfocada hacia la prevención, introduciendo modificaciones en los métodos y criterios en aquellas partes del sistema que pueden constituir fuentes de no conformidades en el futuro.

Inicio de las acciones preventivas

Las acciones preventivas se inician cuando algún miembro de la empresa identifica aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad que pueden provocar No Conformidades. El proceso para iniciar acciones preventivas es el mismo que en caso de las acciones correctivas con la salvedad de que no hay una No Conformidad (ver punto 6.1.2 de este procedimiento).

Desarrollo y cierre de las acciones preventivas

Los métodos y criterios para el desarrollo y cierre de las acciones preventivas es análogo al de las acciones correctivas con la excepción de que los expedientes de acción preventiva se identifican como:

AP.XXX donde: XXX es un número consecutivo.

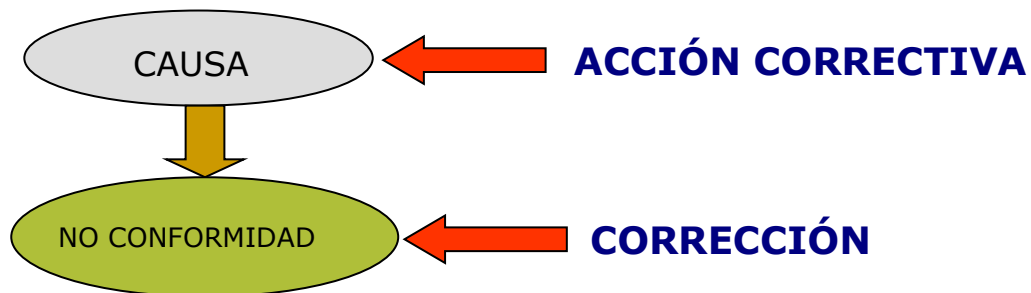
Y por otro lado, la empresa dispone de un Informe específico para documentar las acciones preventivas. Con excepción de estos detalles, tanto la metodología para nombrar Equipos para la realización de las acciones, como la metodología de cierre de las mismas es análogo al de las acciones correctivas.

Además de iniciar acciones para mejorar el sistema de gestión de la calidad, otra forma de mejorar es corregir los errores y problemas recurrentes o puntuales mediante la adopción de acciones encaminadas a la eliminación de

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	58 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

las causas que provocan dichos errores y problemas (no conformidades). Este tipo de acciones se denominan en el sistema Acciones correctivas



Las acciones correctivas tienen un alcance e importancia diferente a las correcciones. Mientras las correcciones eliminan la No Conformidad, las acciones correctivas atacan la raíz del problema (las causas que la originaron).

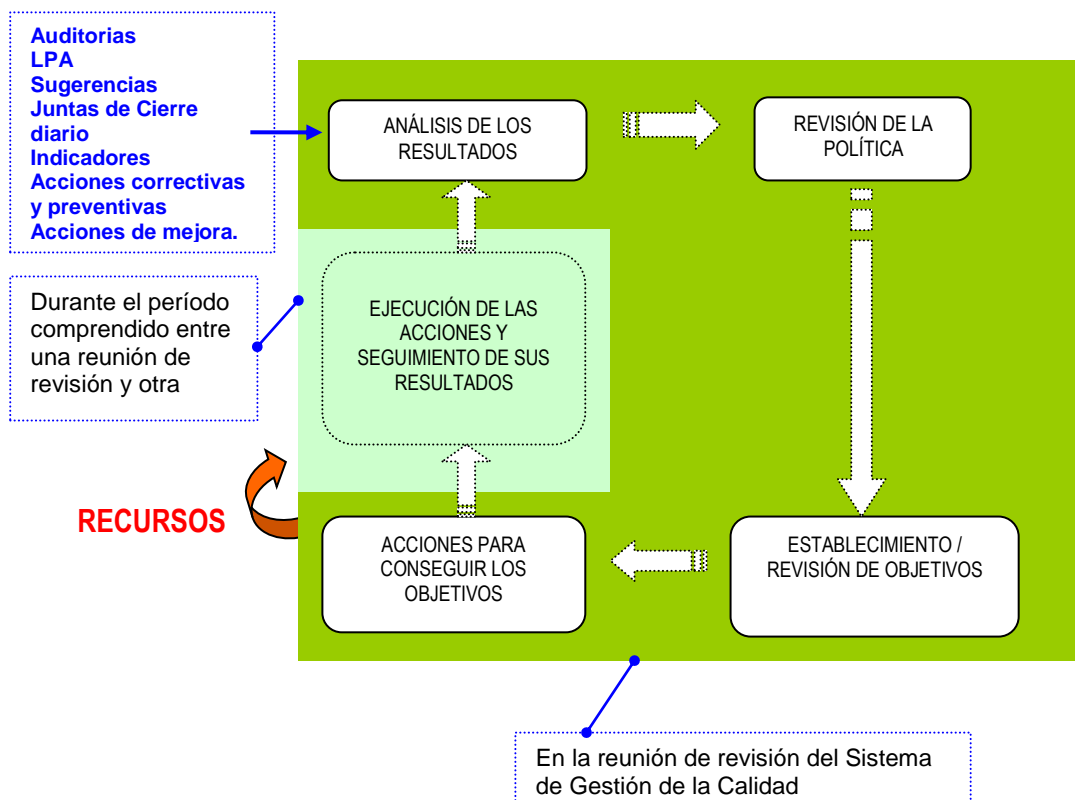
El desarrollo de estos procesos tiene como finalidad aumentar la satisfacción de nuestros clientes y ser más eficaces en el cumplimiento de sus requisitos.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	59 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Mejora continua

El proceso de mejora continua, coordinado por la Dirección de operaciones de la empresa, utiliza estos instrumentos de gestión para orientar la mejora en la dirección apropiada, definida en la Política de Calidad. El esquema del proceso de mejora continua es el siguiente:



FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	60 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	MANUAL DE CALIDAD	CA-01

Registro de modificaciones

Edición	Descripción	Fecha
1	Primera edición del Manual de Calidad	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
FEB 15	A	Arturo Mercado	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	61 de 61
		Director de Operaciones	Dirección Operaciones	Director de Comercial	