**ÍNDICE,**

[0. Presentación del Manual 3](#_Toc129596535)

[1. organización 4](#_Toc129596536)

[1.2. Política de CALIDAD SEGURIDAD E HIGIENE 6](#_Toc129596538)

[1.3. Organigrama 7](#_Toc129596539)

[2. Alcance del Sistema y Exclusiones 9](#_Toc129596540)

[3. PROCESOS DEL SISTEMA Y SUS RELACIONES 10](#_Toc129596541)

[4. Gestión de la documentación 11](#_Toc129596542)

[4.1. Contenido y estructura 11](#_Toc129596543)

[4.2. Documentos de especificación 15](#_Toc129596544)

[4.2.1. Proceso de aprobación 15](#_Toc129596545)

[4.2.2. Controles de identificación 17](#_Toc129596546)

[4.2.3. Revisión, actualización, y control de versiones 18](#_Toc129596547)

[4.2.4. Distribución y control del estado de vigencia 18](#_Toc129596548)

[4.3. Registros 19](#_Toc129596549)

[4.3.1. Identificación 19](#_Toc129596550)

[4.3.2. Archivo y protección de los registros 19](#_Toc129596551)

[5. Responsabilidad de la dirección 21](#_Toc129596552)

[5.1. Compromiso de la dirección 21](#_Toc129596553)

[5.2. Orientación al cliente 21](#_Toc129596554)

[5.3. Política de la calidad seguridad e higiene 22](#_Toc129596555)

[5.4. Objetivos de la Calidad Seguridad e Higiene 22](#_Toc129596556)

[5.5. Responsabilidad, autoridad, y comunicación 24](#_Toc129596557)

[5.6. Revisión por la dirección 24](#_Toc129596558)

[6. Gestión de los recursos 26](#_Toc129596559)

[6.1. Recursos Humanos 26](#_Toc129596560)

[6.2. Gestión de la infraestructura 28](#_Toc129596561)

[7. SERVICIO](#_Toc129596562)

[7.1. Planificación de los procesos 29](#_Toc129596563)

[7.2. Procesos relacionados con el cliente 32](#_Toc129596564)

[7.2.1. Iniciativas comerciales - Gestión de ofertas / presupuestos 33](#_Toc129596565)

[7.2.2. Gestión de pedidos 34](#_Toc129596566)

[7.2.3. Comercialización de productos 34](#_Toc129596567)

[7.3. Compras y contratación de servicios 36](#_Toc129596568)

[7.3.1. Compras 36](#_Toc129596569)

[7.3.2. Contratación de servicios 37](#_Toc129596570)

[7.3.3. Evaluación de proveedores 38](#_Toc129596571)

[7.4. Control y ejecución del servicio 39](#_Toc129596572)

[7.4.1. Estructura funcional y de responsabilidades 40](#_Toc129596573)

[7.4.2. Operativa de servicio 41](#_Toc129596574)

[7.4.3. Control del servicio 42](#_Toc129596575)

[7.5. Control de los dispositivos de seguimiento y medición 43](#_Toc129596576)

[8. Medición, análisis y mejora 44](#_Toc129596577)

[8.1. Descripción general del proceso 44](#_Toc129596578)

[8.2. Seguimiento y medición 47](#_Toc129596579)

[8.2.1. Satisfacción del cliente 47](#_Toc129596580)

[8.2.2. Auditorias internas 48](#_Toc129596581)

[8.2.3. Seguimiento y medición de procesos y productos 49](#_Toc129596582)

[8.2.4. Indicadores 51](#_Toc129596583)

[8.3. Gestión del producto no conforme 54](#_Toc129596584)

[8.3.1. Comunicación de las No Conformidades 54](#_Toc129596585)

[8.3.2. Acciones de contención e identificación del producto No Conforme 55](#_Toc129596586)

[8.3.3. Registro y cierre 55](#_Toc129596587)

[8.4. Análisis de datos 55](#_Toc129596588)

[8.5. Mejora 57](#_Toc129596589)

[8.5.1. Acciones correctivas 57](#_Toc129596590)

[8.5.2. Acciones preventivas 61](#_Toc129596591)

[8.5.3. Mejora continua 63](#_Toc129596592)

[9. Registro de modificaciones 64](#_Toc129596593)

# 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, Seguridad e Higiene.
* 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.

# Organización

**Comercializadora indutrial 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

**Mineria**

* Lubricantes
* Materias Primas
* Servicios

**Manufactura**

* Lubricantes
* Materias Primas
* Servicios

**Plástico**

* Lubricantes
* Materias Primas
* Servicios

**Alimentos**

* Lubricantes
* Materias Primas
* Servicios

## 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 pasma 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 y colaboradores. En MERDIZ la seguridad es primordial para realizar nuestras actividades por lo que damos prioridad a la aplicación de medidas para prevenir riesgos físicos y psicológicos promoviendo un entorno laboral favorable y libre de violencia, aplicando procedimientos y programas de sensibilización, participación, comunicación, capacitación y atención rápida, eficaz y confidencial de incidentes, además de promover el respeto de creencias evitando casos de discriminación derivados de su religión, sexo, edad o raza***

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 Arturo Mercado Barquín

Director Comercial Director de Operaciones

## 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

1. Funciones realizadas por cada puesto de trabajo.
2. Responsabilidades relacionadas con cada función desempeñada.
3. 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 de Operaciones.

# 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 DISTRIBUSIÓN 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.

# PROCESOS DEL SISTEMA Y SUS RELACIONES

CLIENTES

CLIENTE

Consultas de disponibilidad y precios

Documentación

Comunicación

Entrega

SIST. INF.

\_\_\_\_\_\_\_\_

Materiales

Ofertas aceptadas

Pedidos

Resultados

Requisitos

Necesidades

Instrucciones

Materiales

GESTIÓN ALMACÉN

PROVEEDORES

COMPRAS Y SUB-CONTRATACIONES

DISTRIBUCION Y ENTREGA

PLANIFICACIÓN, LOGÍSTICA, Y CONTROL DEL INVENTARIOS

PROCESOS COMERCIALES, ATENCIÓN AL CLIENTE

# 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, Seguridad e Higiene (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:

POLÍTICA

OBJETIVOS Y PLANES PARA MEJORAR, CORREGIR O PREVENIR.

MANUAL DE CALIDAD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE INSTRUCCIONES

DOCUMENTACIÓN GENERADA EN LA REALIZACIÓN DE LOS PROCESOS.

**DÓNDE SE QUIERE LLEGAR Y QUÉ VAMOS A HACER PARA CONSEGUIRLO**

**REQUISITOS ESENCIALES PARA EJECUTAR LOS PROCESOS DEL SISTEMA.**

**AQUÍ RESIDEN LOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SISTEMA: “LAS LEYES DE GESTIÓN DE LA EMPRESA”**

**RESULTADOS DOCUMENTALES DE LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS**

**NIVEL 1**

**NIVEL 2**

**NIVEL 3**

LEYES Y NORMAS VIGENTES

OTRAS ESPECIFICACIONES DOCUMENTADAS DEL SISTEMA, POLITICAS

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, Seguridad e Higiene es el documento esencial del sistema de gestión, de ella se derivan los otros documentos de primer nivel:

* + Documentación que contiene los objetivos 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 y otros documentos de especificación.

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

El **Manual de procedimeintos e instrucciones Operativos** 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 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.

**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:

* Contratos establecidos con clientes.
* Contratos establecidos con proveedores.
* Revisiones de instituciones gubernamentales.

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.
* Copia de ofertas presentadas al cliente.
* Fichas, catálogos, y trípticos de producto.
* Planes de visita.
* Pedidos a proveedores.
* Hojas de secuencia de visita llenadas por vendedores.
* Pronósticos de venta en formato Forecast.
* Relación de clientes potenciales en formato SPANCOP.
* Nóminas, contratos, y fichas de trabajadores.
* Informes de listas de verificación.
* Resultados de encuestas realizadas a los clientes.
* Informes de incidencia de seguridad así como los resultados de las acciones para solucionar estos problemas.
* Documentos requeridos para el cumplimiento de las Normas NOM qué aplican para la buena gestión de la seguridad e higiene.

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:

EDICIÓN DEL DOCUMENTO

Responsable de su edición

REVISIÓN DEL DOCUMENTO

Responsable de su aprobación

FIRMA O AUTORIZACIÓN PARA COLOCAR FIRMA ESCANEADA EN EL DOCUMENTO

Responsable de su aprobación

¿Ok?

PROPUESTA DE CAMBIOS

Responsable de su aprobación

**No**

**Sí**

DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

Responsable de su distribución

Todos los documentos aprobados incorporan la fecha de su aprobación.

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, seguridad e higiene.  Documentos que contienen los objetivos de la calidad y seguridad e higiene.  Actas de reunión.  Planes de acciones. | DIRECTO OPERACIONES | DIRECCION DE COMERCIAL | DIRECTO OPERACIONES |
| DOCUMENTOS DE NIVEL 2  Manual de Calidad.  Manual de procedimientos.  Manual instrucciones.  Descripción de puesto de trabajo.  Formatos | DIRECTOR OPERACIONES | DIRECCION DE COMERCIAL | DIRECTO OPERACIONES |
| DOCUMENTOS DE NIVEL 3  Ofertas.  Pronósticos Forecast.  SPANCOP.  Hojas de secuencia de ruta  Registros de auditorías e inspecciones y no conformidades del sitema  … | 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)
* 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 Calida, Seguridad e Higiene o los documentos que contienen Objetivos de Calidad.

Los **documentos obsoletos**, aquellos que han sido actualizados, se guardan indefinidamente en el sistema como documentos inactivos. Estas carpetas las crea el sistema automáticamente y las en lista por fecha de expedición, el documento vigente. Por ejemplo, si el Departamento Comercial actualiza una cotización el sistema la enlista marcándola como activa.

### 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 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 sistema automáticamente manda notificación por email a los involucrados.

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 realizada por el personal de Comercializadora Industrial Merdiz para su ejecución es un documento de especificación cuya revisión y autorización recae en el Responsable de la Unidad o sucursal. 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 y un año para los de Seguridad e Higiene , 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 digital y después su información vertida en archivos de papel . Estos registros en formato papel, cuyo contenido ha sido almacenado en formato 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 de Operaciones. Cada Departamento es responsable de comunicar al Responsable de Calidad los datos que precisan ser protegidos.

# Responsabilidad de la dirección

## Compromiso de la dirección

La Alta Dirección de Comercializador 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, seguridad e higiene 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, seguridad e higiene.
* 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.

## Política de la calidad seguridad e higiene

Desde un punto de vista estratégico, la Política de la Calidad, Seguridad e Higiene es el documento más importante del Sistema de Calidad de la empresa. La Política de la Calidad Seguridad e Higiene 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 Seguridad e Higiene, 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 Seguridad e Higiene 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 Seguridad e Higiene.

La Política de la Calidad Seguridad e Higiene 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 Seguridad e Higiene 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, SEGURIDAD E HIGIENE

La empresa mantiene un sistema de mejora continua basado en establecer Objetivos de la Calidad, Seguridad e Higiene e iniciar acciones para conseguirlos. Los Objetivos de la Calidad, Seguridad e Higiene 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, Seguridad e Higiene.

Los Objetivos de la Calidad Seguridad e Higiene 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 Seguridad e Higiene, 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 cada Gerente de Sucursal 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, Seguridad e Higiene 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 Cada Sucursal, registrando el contenido de dichas decisiones y acciones, así como las modificaciones realizadas en el plan para establecer objetivos.

Los Objetivos de Calidad 2020 de Comercializador Industrial Merdiz S de RL de CV son:

1.- Incremento de ventas de 60,000 lts. Mes a 100,000 lts. Mes implementando nuestras estrategias de crecimiento

2. - 0 accidentes e incidentes intensificando el análisis de incidentes y el cumplimiento continuo de las actividades del sistema de Seguridad e Higiene.

3. - Mejorar la atención a clientes optimizando los servicios posventa.

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.

100% de cumplimiento a visitas a cliente.

## Responsabilidad, autoridad, y comunicación

La Dirección de Comercializadora Industrial Merdiz nombra a Arturo Mercado Barquín como responsable de la gestión de Calidad, Seguridad e Higiene 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 Seguridad e Higiene 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 NOM y esquemáticamente se puede representar:

**REVISIÓN SISTEMA DE CALIDAD SEGURIDAD**

ENTRADAS

RESULTADOS

* Resultados de auditorías.
* Retroalimentación del cliente.
* Desempeño de procesos y conformidad del producto.
* Estado de las acciones correctivas y preventivas.
* Acciones de seguimiento de revisiones anteriores.
* Cambios que podrían afectar al sistema.
* Recomendaciones para la mejora.

Decisiones y acciones relacionadas con:

* La mejora de la eficacia del sistema y sus procesos.
* Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
* Necesidades de recursos.

# 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 servicio.
* 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 servicio 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.

La decisión sobre la incorporación o promoción de una persona a una posición la toma la Gerencia de sucursal. 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 el responsable de la unidad. 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 los conocimientos necesarios para el puesto.

## 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:

1. Toda la infraestructura de relevancia está inventariada por el Responsable de Calidad en un archivo digital que mantiene continuamente actualizado.
2. También se lleva en archivo digitales las evidencias de mantenimiento establecidos (principalmente para los vehículos en propiedad y equipos de medición).
3. Cada usuario es responsable de controlar la ejecución de de las actividades derivadas de la inspección de los vehículos llevando un control vehicular
4. Los usuarios 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 en el sistema. Con independencia de estas inspecciones, los usuarios tienen la responsabilidad de solicitar la reparación de los vehículos y la sustitución de herramientas derivada de la inspección diaria y registra estas reparaciones y reposiciones de herramientas.

# 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 de gestión interna de la seguridad e higiene:**

Gestión de capacitacion

Inspecciones de procesos e instalaciones

Gestión de no conformidades

**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 y lo entregan a satisfacción del cliente .

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

**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 sistemas ( 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, cotizaciones, hojas técnicas y de seguridad.

Gerencias de Unidad: generación de propuestas de valor derivados de los lineamientos entregados por Dirección, 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 (forecast) , 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 de la Dirección (políticas de servicio) , revisión de la documentación que contiene los requisitos del servicio, ejecución del servicio.

Control y comunicación de la ejecución: En caso de pruebas, registro de los resultados obtenidos, horas o kilometrajes de rendimiento, gastos y demás información; entrega de los registros generados al área técnica para realizar reporte y entregar al cliente. En caso de servicios postventa, registros de los servicios efectuado.

|  |
| --- |
|  |

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 entregas**

Ejecución: atención a las indicaciones del Director Operaciones, revisión de la documentación que contiene los requisitos de entrega, entrega del producto.

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

## Procesos relacionados con el cliente

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

ATENCIÓN AL CLIENTE

Atención al Cliente

CLIENTES

INICIATIVAS COMERCIALES

OFERTAS CVP / PRESUPUESTOS

GESTIÓN DE PEDIDOS

PLANIFICACIÓN PRODUCCION Y LOGÍSTICA

Trabajo a realizar

At. Cliente

COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS POSVENTA

Técnicos /Comerciales

Gerencia

Técnicos /Comerciales

Gerencia

At. Cliente

### 

### 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 prospectación (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 número 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 definidas 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:

* 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 autorizadas 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 unidad y su administrador de almacén 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 vía internet, 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 .

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 sucursal son ejecutados por los miembros de la gerencia de ventas de unidad y el administrador de almacén.

## Compras y contratación de servicios

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

1. Requerir vía Forecast.
2. Requerir vía requisición.
3. Requerir vía planeación de servicios

La contratación de los 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 Director Comercial 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 Director Comercial 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.
3. Recepción y verificación de los productos comprados: la recepción y verificación de los productos comprados es responsabilidad de los Administradores de almacén . 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 en el sistema con la factura del proveedor y el material fisicamente. Cualquier error o incidencia detectada se hace constar por escrito vía mail al proveedor , y a continuación se comunica el problema a la dirección comercial. Una ves que cuadre el pedido con el material físico el administrador captura la entrada y el contador ingresa la factura que es revisada automáticamente por el sistema en cuestión de cantidad y precio pactado.

**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 gerente de unidad la necesidad de reponer los materiales pertinentes antes de que se agoten. La dirección autoriza las requisición es efectuadas por el Administrador y este realiza los pedidos del material genérico solicitado al proveedor seleccionado.

### Contratación de servicios

La contratación de servicios a proveedores es responsabilidad de la dirección Comercial y los gerentes de unidad solicitantes. 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:

1. Documentación relativa a la Prevención de Riesgos Laborales.

Comercializadora Industrial Merdiz no trabaja con empresas que no cumplan alguno de los requisitos legales o establecidos por el cliente Las gerencias de unidad o sucursal 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 la Direccion, 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 tiene 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:

1. Faltantes de entrega.
2. 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.

## 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.

### 

### Estructura funcional y de responsabilidades

Gerente de Sucursal

Dirección de Operaciones

Vendedor

Residente

Gerente Sucursal

* Participa directamente en la realización de la oferta.
* Transmite instrucciones y documentos al Gerente de Unidad
* Controla la evolución del pedido por medio de los Gerentes de unidad.
* Ejerce de Responsable con los clientes claves.

**Director de Operación y gerente de sucursal**

* Aprueba los CVP especificaciones de la propuesta.

**Dirección Comercial**

* Recibe instrucciones y documentación del Dirección de Operaciones sobre cómo realizar los trabajos.
* Es responsable directo del cumplimiento de las especificaciones del cliente.
* Dirige y controla la evolución de la entrega, registra resultados, mantiene informado al Dirección.
* Puede en ocasiones consultar aspectos producto con el técnico de la marca..

**Gerente**

* Reciben instrucciones del Gerente de sucursal, ejecutan las secuencias y plan de visita.
* Dan instrucciones a los residentes, les enseñan como hacer las cosas.

**Vendedores**

En ocasiones puede ser contratada por \_\_\_\_\_\_\_\_

* Ejecutar los trabajos encomendados por los vendedores
* Aprender.

**Residente**

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.

### Control de servicio

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

1. Servicio tipo Consumer
2. Servicio de Propuesta de Valor Comercial

**Servicio Consumer**

|  |
| --- |
| Características de este tipo de servicios: |
| Generalmente solo hay oferta previa, de acuerdo a escala de precio. |
| Los clientes solo requieren el producto sin servicios posventa. |

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 |
| 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 y planeación del servicio .

### 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 semanal. | 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. |
| Hoja de plan de visita (Popsa) o secuencia diaria | En esta hoja el vendedor documenta los planes de visita a cliente, su propósito, estrategia y acciones a seguir. |

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:

1. Cumplimiento de la planificación, retrasos respecto al plan inicialmente establecido.
2. Desviaciones en recursos humanos y materiales, expresado como la diferencia entre las actividades planificadas y los realmente efectuadas.

## 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. |
|  |
| Se manadan calibrar con proveedores externos. |
| Equipos que requieren bajas precisiones | 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 |
|  |

# 

# 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:

**ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

**REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS**

**ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA**

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PROBLEMAS**

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

**CLIENTES**

**Solicitud de servicios**

**CLIENTE**

**Servicios**

**Resultados**

**Nivel de satisfacción**

**Nivel de N.C.**

**Problemas**

**Correcciones**

**Acciones a tomar**

**Información global**

**Resultados de las acciones**

**Acciones**

**Conclusiones sobre el estado del sistema**

**NC detectadas**

PROVEEDORES

**PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR DE \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Revisión del sistema**

**ACCIONES Y DECISIONES PARA MEJORAR**

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

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:   * Analizar la información disponible sobre el estado del sistema: satisfacción del cliente, eficacia de los procesos, competencia de los proveedores, y otros… * 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. | Capítulo 5.6 y 8.5 |
| REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS |

## 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:

|  |
| --- |
| **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 Gerente de Sucursal.

### 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 Auditor asignado tiene la debida formación, pero en ningún caso, ninguno del equipo auditor pueden tener responsabilidad directa en la ejecución de las actividades que auditan.

**Planificación y periodicidad de las auditorias**

El responsable de Calidad es quien coordina todas las actividades relacionadas con las auditorias internas mediante la programación de actividades a auditar en el sistema y se asegura de que, al menos anualmente, se realiza una auditoria a cada área 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 críticos , 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 mediante la notificaciones qué emite el sistema de las áreas a auditar con la debida antelación.

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, cada auditor sube la información al sistema además de guardar un original creando un archivo digital de la auditoria y uno documental el responsable de Calidad mediante el sistema revisa los documento subidos y los aprueba o rechaza según los criterios de aceptación.

**Resultados de la auditoria y acciones**

El informe de auditoria es el resultado inicial de la auditoria, y contiene las conclusiones y resultados del 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, el auditor captura las no conformidades en el sistema con lo que inicia un proceso de corrección de todos los problemas identificados. Las correcciones se realizan con la máxima celeridad, participando en ello el responsable asignados por cada gerente de sucursal el cual verificará 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 el cumplimiento y cierre de actividad en el sistema . 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.

### 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 del sistema llamado junta de cierre diario. 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 del Gerente de sucursal. 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.

### Indicadores

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Driver / Impacto %** | **Indicador** | **Descripción** | **Objetivo 2020** | **Impacto %** |
| **Gente/ 5%** | **% Cumplimiento al programa de Capacitación.** | **Porcentaje de cumplimiento en el programa de capacitación anual** | **100%** | **60** |
|  |  |  |  |
| **% de Participación** | **Número de sugerencias implementadas por mes por persona.** | **10 por mes** | **40** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Driver / Impacto %** | **Indicador** | **Descripción** | **Objetivo 2020** | **Impacto %** |
| **Seguridad/ 10%** | **Número de incidentes en un año** | **Número de incidentes reportados en un año** | **Máximo 10 por unidad** | **50** |
| **% de Cumplimiento a actividades de seguridad** | **% de Cumplimiento al a las actividades solicitadas por ST** | **100%** | **50** |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Driver / Impacto %** | **Indicador** | **Descripción** | **Objetivo 2020** | **Impacto %** |
| **Calidad / 10%** |  |  |  |  |
| **% de Cumplimiento a actividades de calidad** | **Cumplimiento a las actividades del sistema de calidad y las derivadas de no conformidades reportadas** | **100%** | **70** |
|  |  |  |  |
| **% de Satisfacción al cliente** | **% alcanzado de las encuestas de satisfacción al cliente programadas en el mes** | **90%** | **30** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Driver / Impacto %** | **Indicador** | **Descripción** | **Objetivo 2020** | **Impacto %** |
| **Costo / 10%** |  |  |  |  |
| **Días de vencimiento de cobranza** | **El promedio de los días de vencimiento de la cobranza al día de corte de mes** | **20** | **40** |
| **Diferencia de inventario** | **Numero de ocasiones que se reporta diferencia de inventario durante el inventario cíclico por mes por unidad** | **2** | **20** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Driver / Impacto %** | **Indicador** | **Descripción** | **Objetivo 2020** | **Impacto %** |
| **Entregas / 10%** | **Cumplimiento Forecast** | **% de cumplimiento Forecast en el mes** | **90%** | **60** |
| **Cumplimiento SPANCOP** | **% de cumplimiento al programa SPANCOP** | **80%** | **40** |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Driver / Impacto %** | **Indicador** | **Descripción** | **Objetivo 2020** | **Impacto %** |
| **Productividad / 55%** | **Cumplimiento Plan de Ventas** | **% de cumplimiento al plan de ventas anual** | **80%** | **70%** |
| **Cumplimiento a programa de servicios Pos venta** | **% de cumplimiento a programa de posventa a clientes** | **100%** | **15%** |
| **Cumplimiento a programa Up Sell** | **% de cumplimiento a programa Up Sell** | **80%** | **15%** |

## 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 de alerta de calidad

### 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 vendedor, quien es responsable de tomar la iniciativa para su corrección y la apertura de un reporte de alerta de calidad para que inicie el análisis de causa raíz, además de transmitir al Gerencia de sucursal, y a las demás sucursales via notificaciones generadas automáticamente al sistema cada vez que se da de alta una alerta de calidad.

Si la No Conformidad no está relacionada con el servicio, la persona que detecta el problema lo comunica como incidente de Calidad, lo reporta al Gerente de Sucursal y cierra la queja.

### Acciones de contención e identificación del producto No Conforme

Las acciones de contención ante No Conformidades es el primer paso que determina el procedimiento 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 hacer qué el sistema informático genere expedientes de las no conformidades detectadas al registrar las acciones y su seguimiento en el sistema por los usuarios. Estos expedientes se actualizan hasta su cierre final registrando las correcciones aplicadas y los resultados obtenidos. Por tanto, el Responsable de atender el problema mantiene informado a los miembros del equipo 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 diarias y semanales 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 Gerentes de sucursal. Este informe contiene:

1. 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).
2. Relación y exposición de los resultados de las auditorias así como el estado de las correcciones y acciones correctivas derivadas.
3. Estado de cumplimiento de los objetivos planteados así como de decisiones anteriores.
4. 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.

## 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.

**ACCIÓN CORRECTIVA, cuando procede**

Falla el método

No hay método

No se sigue el método

*Informe Acción correctiva*

CORRECCIÓN, si es posible

Cliente reclama

Producto defectuoso

No se hacen las cosas correctamente

Hay cosas que no se hacen

*Informe No Conformidad*

La aparición de los problemas (B), o *No Conformidades* (NC), tiene siempre una causa (A) que los genera. Los controles aplicados ,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.

**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:

RESPONSABLE REVISA Y DECIDE

¿SE INICIA ALERTA.?

NO SE INICIA ACCIÓN, DE MOMENTO

**No**

REQUIERE EL INICIO DE ACCIONES CORRECTIVAS

**Sí**

**PROCESO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Las acciones correctivas efectuadas por la empresa las inicia el responsable de atender al cliente o de la auditoria y supervisada por el Gerente de sucursal.

**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.

CALIDAD CIERRA EL EXPEDIENTE DE ACCIÓN CORRECTIVA Y FELICITA AL EQUIPO

SE REÚNE CON EL EQUIPO DESIGNADO PARA DETERMINAR CAUSA RAIZ Y PLANIFICAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS PARA ELIMINAR CAUSA RAIZ

**No**

**Sí**

EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y SEGUIMIENTO POR PARTE DE GERENTE SUCURSAL

¿RESULTADO SATISFACTORIO?

Los aspectos relevantes de la acción correctiva se registran en el informe Alerta de calidad de acción correctiva, que tiene el mismo

El Reporte Alerta de calidad es el continente de todos los resultados que se obtengan con la acción correctiva.

Responsable de calidad, actuando en coordinación con los gerentes de sucursal de las áreas afectadas, determina el *Equipo* de personas que participarán en la acción. (1d)

GERENTE ABRE UN REPORTE ALERTA DE ACCIÓN CORRECTIVA

DETERMINACIÓN DEL EQUIPO DE ACCIÓN CORRECTIVA

Gerente de sucursal supervisa la ejecución de las acciones, registra su evolución, e incorpora al expediente abierto toda la documentación y documentos generados

El cliente define después de tres revisiones de resultados si el resultado es satisfactorio.

**Expediente AC**

**AC.XXX**

El modelo empleado para la elaboración de los Reportes de alerta de calidad para 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 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, una vez implantadas pueden ser programadas recurrentemente para prever alguna no conformidad.

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

CAUSA

**CORRECCIÓN**

**ACCIÓN CORRECTIVA**

NO CONFORMIDAD

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.

### 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:

ESTABLECIMIENTO / REVISIÓN DE OBJETIVOS

ACCIONES PARA CONSEGUIR LOS OBJETIVOS

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

REVISIÓN DE LA POLÍTICA

**Auditorias**

**Sugerencias**

**Juntas de Cierre diario**

**Indicadores**

**Acciones correctivas y preventivas**

**Acciones de mejora.**

**Revisiones anteriores**

EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES Y SEGUIMIENTO DE SUS RESULTADOS

En la reunión de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

Durante el período comprendido entre una reunión de revisión y otra

**RECURSOS**

# Registro de modificaciones

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Edición** | **Descripción** | **Fecha** |
| 1 | Primera edición del Manual de Calidad | Feb 2016 |
| 2 | Segunda edición del manual de calidad | Sep 2020 |