



Manual De Calidad Operativa Y Administrativa De La Compañía “DORCA”

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ

Florencia Ramos Vaquerizo

RESIDENCIA PROFESIONAL

Manual De Calidad Operativa Y Administrativa De La Compañía “DORCA”

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ

Florencia Ramos Vaquerizo



RESIDENCIA PROFESIONAL | INGENIERÍA QUÍMICA



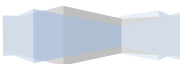
I N D I C E.

1. Introducción.....	4
2. Justificación.....	5
3. Objetivos.....	6
4. Caracterización del área en que participo.....	7
5. Problema a resolver.....	10
6. Alcances y limitaciones.....	11
7. Fundamento teórico.....	12
7.1 ¿Qué es la calidad?.....	12
7.2 Calidad en el servicio.....	13
7.3 Sistema de gestión de calidad.....	20
7.4 Mejora continua.....	22
7.5 Autoevaluación.....	25
7.6. Sistema de aseguramiento de calidad: ISO 9000.....	28
7.7. Manual de calidad.....	30
8. Procedimiento y descripción de las actividades realizada.....	37
9. Manual de calidad operativa y administrativa de la compañía “DORCA”..	39
9.1. Descripción y presentación de la compañía.....	40
9.2. Objeto y alcance del Manual de Calidad.....	41





9.3. Planeación estratégica.....	41
9.3.1. Política de calidad.....	41
9.3.2. Misión.....	42
9.3.3. Visión.....	42
9.3.4. Objetivos de calidad.....	43
9.4. Mapa de procesos.....	44
9.5. Cartas de actividades de mejora continua.....	45
9.6. Diagrama de procesos.....	54
9.6.1. Responsabilidades.....	60
9.7. Estructura Documental.....	60
9.8. Organigrama actual de DORCA.....	62
9.9. Descripción alcance y responsabilidad de cada puesto.....	63
9.10. Revisión de la gerencia.....	96
9.11. Comunicación interna.....	96
9.12. Mejora continua.....	97
10. Conclusiones y recomendaciones.....	98
11. Referencias bibliográficas y virtuales.....	100





1. Residencia profesional

Introducción.

En la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se ha dado en llamar calidad del servicio

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

El Manual de Calidad de “DORCA” es un documento que tienen por objeto el aseguramiento de la calidad en la empresa y en él se describen las disposiciones generales para asegurar la calidad en sus servicios, para prevenir la aparición de no conformidades, para aplicar las acciones precisas para evitar su repetición, y para, a través de la gestión de sus procesos, alcanzar la mejora continua del sistema así como la satisfacción de sus clientes.





2. Justificación

Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace ya algún tiempo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costos, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes, por citar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla.

Toda empresa debería de contar con un manual de calidad donde se plasme la mejora continua de cada uno de los procesos, regidos por el sistema de gestión de calidad, la compañía “DORCA” busca alcanzar cierto parámetro de calidad en sus servicios, por lo que es necesario la elaboración de un manual de calidad, donde se implante un sistema de gestión de calidad en los servicios.





4. Objetivos

Objetivo General

Proveer la adecuada descripción del sistema de calidad mientras que sirva como referencia permanente en la implementación y mantenimiento del sistema de calidad de la compañía “DORCA”.

Objetivos Específicos.

- ✎ Elaborar un manual de calidad de la compañía “DORCA”
- ✎ Ejecución del sistema de gestión de calidad de la compañía “DORCA”





5. Caracterización Del Área En Que Participo

Descripción y actividades de la compañía

DORCA; Reparación y Mantenimiento Industrial. Es una empresa creada desde Abril del 2007, la cual en tan poco tiempo a alcanzado grandes metas y expectativas establecidas en la Reparación y Mantenimiento Industrial, cubriendo así las necesidades de la Industria Mexicana.

Esta tiene un grupo Integrado por personal altamente capacitado, para ser una gran Empresa de Servicio, más que únicamente compañía de suministro.

Dorca, ofrece Servicios de Mantenimiento preventivo y correctivo a nivel Industrial con un alto nivel de calidad en: Soldadura, Pailería, Mecánico, Fabricación y Reparación de piezas (TORNO) y Obras Civiles. Tales como:

- Montajes y Desmontajes de líneas (tuberías de conducción de agua, vapor, entre otros.de cualquier dimensión) de acero al Carbón e inoxidable, así como reparación de éstas, habilitado, ensambles, Maniobras, en alturas o subterráneas (campos), con válvulas, By-pass, Soldadura Industrial estructural para soportes y herrajes, placas, silos, fluxer's de calderas, tuberías de alta presión de vapor entre otros., de acuerdo a especificaciones establecidas por empresa y seguridad Industrial.



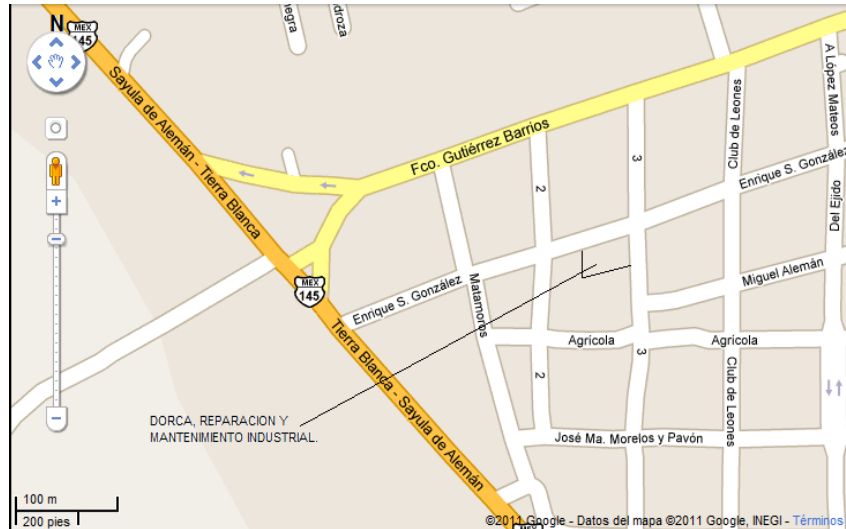


- Servicios especializados en reparación de Motores y Bombas (centrifugas, vacio, gould´s, entre otras.); alineamientos, montajes, cambios de impulsores, cambios de cajas de baleros, entre otros. Con capacidad desde 100hp y 1800 rpm. Revisiones y cambios de baleros a rodillos de lona de Maquina de Papel, incluyendo maniobras de montajes y desmontajes. Reparación de válvulas dañadas. Mantenimientos a reductores y mecanismos de gran dimensión (tanques Blending´s) agitadores, chumaceras, mantenimientos a transportadores (cadenas, rodajas, pacas y mas.).
- Fabricación y Reparación en diferentes materiales y dimensiones de flechas para motores, poleas, bujes, camisas, pernos, rodajas para transportadores, y demás accesorios de equipos industriales, bajo especificaciones, planos y dibujos.
- Obras Civiles: Mantenimientos y construcciones de techumbres y fachadas; impermeabilizaciones, suministro y cambio de láminas estructurales, construcciones de dados de carga, soportaría, fabricación de muros, escaleras industriales, tanques y diques, pisos de concreto. Con trazos, nivelaciones, recuperaciones,



limpieza, demoliciones. De acuerdo a especificaciones y dibujos.

Localización de la Empresa.



Área En Que Se Desarrolló La Residencia Profesional

La compañía “DORCA” no cuenta con un departamento de calidad, en el cual se pudieran desarrollar las actividades descrita para la elaboración del manual de cálda, por lo que estas actividades se realizaron en la gerencia administrativa, con la colaboración y participación de todas las áreas que integran la compañía “DORCA”



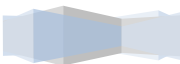


5. Problema a Resolver

La calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, De ahí surge la necesidad de que en la compañía “DORCA”, por una certificación que avale sus servicios y productos.

La compañía DORCA no cuenta con un departamento de calidad, por lo tanto no cuenta con un manual de procesos, y mucho menos uno de calidad, por lo que la compañía necesita una reorganización y redirección a través de manuales.

La creación de un manual de calidad operativa y administrativa llevará a la compañía a una reorganización y redirección para poder así alcanzar las metas, en este caso la certificación.





6. Alcances y limitaciones.

Elaborar un manual de calidad donde el sistema de gestión de calidad abarcará el proceso de realización de servicios desde la recepción de requisiciones hasta la culminación y entrega de los servicios; no así, a cada servicio y departamento específicamente de la compañía.

Establecer una mejora continua en el proceso de todos y cada uno de los servicios. Implementando una nueva política de calidad, dentro de la compañía, basada en el sistema de gestión de calidad.

El manual de calidad creara el sistema de gestión de calidad de la compañía y abarcara todo lo que es la formulación de este, no así se tendrá cualquier responsabilidad o control de los documentos controlados elaborados o las acciones que se tomen después de la implementación del manual.





7. Fundamento Teórico

7.1 ¿Qué es calidad?

Calidad se define como cumplir con los requisitos cualquier producto o servicio o proceso que cumple con sus requisitos es un producto o servicio o proceso de calidad.

La **calidad** es una **cualidad y propiedad inherente** de las cosas, que permite que éstas sean **comparadas** con otras de su misma especie. La definición de calidad nunca puede ser precisa, ya que se trata de una **apreciación subjetiva**.

Existen múltiples perspectivas desde donde definir a la calidad. Si nos referimos a un producto, la calidad es **diferenciarse cualitativa y cuantitativamente** respecto de algún atributo requerido. En cuanto al usuario, la calidad implica **satisfacer sus necesidades** y deseos. Esto quiere decir que la calidad de un producto depende de la forma en que este responda a las preferencias del cliente. También puede decirse que la calidad significa **aportar valor** al cliente, consumidor o usuario.





Las **tecnologías de la información**, por su parte, hablan de la calidad de datos al momento de comprobar que los datos capturados, procesados, almacenados y entregados son un **fiel reflejo de la realidad**.

La buena calidad de un producto o servicio se encuentra determinada por tres cuestiones básicas: la **dimensión técnica** (que abarca los aspectos **científicos** y **tecnológicos** que afectan al producto), la **dimensión humana** (cuida las buenas relaciones entre **clientes** y **empresas**) y la **dimensión económica** (que busca minimizar los **costos**, tanto para la empresa como para el cliente)

Para garantizar la calidad de un producto, existen **normas** que funcionan como reglas a seguir. Aunque cada empresa cuenta con normas internas, hay otras que son obligatorias de acuerdo a lo estipulado por las leyes.

7.2 Calidad en el servicio.

La calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el

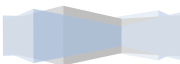


largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

Lo cierto es que, como cliente, el servicio es algo que difícilmente experimentamos en nuestro país (y en muchos otros). La razón por la que las empresas no han logrado ofrecer un servicio con calidad se debe, sobre todo, a que ni ellas ni los clientes sabemos que significa exactamente.

Calidad en el servicio es satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.





Dos aspectos que son importantes en la calidad de servicio:

1.- La calidad en el servicio difiere de la calidad en los productos en los siguientes aspectos:

Cuando hablamos de servicio no podemos intentar la verificación de su calidad a través de un departamento de aseguramiento de calidad, pues la mayoría de las veces el cliente sólo tiene oportunidad de evaluar el servicio hasta que ya se está desarrollando. Un plan de supervisión para mejorar la calidad en el servicio sólo ocasionaría más lentitud de respuesta con el cliente y no evitaría siquiera, una cuarta parte de los problemas que se suscitan.

En el caso del servicio no se pueden estandarizar las expectativas del cliente, debido a que cada cliente es distinto y sus necesidades de servicio también lo son aunque en apariencia todos requieren el mismo servicio. Es por esta supuesta subjetividad del servicio que hemos detectado que no se pueden dictar recetas o procedimientos inflexibles para mantener satisfechos a los clientes.



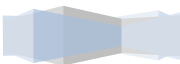


2.- La calidad en el servicio no es una estrategia aplicable únicamente en las empresas del sector servicios. Las empresas manufactureras y comerciales desarrollan una buena cantidad de actividades de servicio, como ventas (mediante representantes o en mostrador, centros telefónicos, entre otros.), distribución, cobranza, devoluciones o reclamaciones e incluso, asesoría técnica.

¿Qué es entonces la calidad en el servicio? Los clientes evalúan el servicio que reciben a través de la suma de las evaluaciones que realizan a cinco diferentes factores, a saber.

1. Elementos tangibles: Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, entre otros.). Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa.

No son pocos los clientes del ramo industrial que con sólo visitar la planta manufacturera o conociendo su sistema de cómputo, se deciden a realizar su





primer pedido. Ni qué decir de las empresas del sector comercio: Una exhibición adecuada de los productos que comercializa influye en un cliente potencia.

De la misma forma, si la empresa es del sector servicios, también logrará un beneficio con el buen uso de los elementos tangibles, como es el caso de los nuevos talleres automotrices (franquiciados), que revoluciona nuestra costumbre de ver talleres para autos con demasiada grasa y muy descuidados: asesores e instalaciones limpias invitan a más de un cliente, día con día, a experimentar con dicha organización.

Es importante mencionar que los aspectos tangibles pueden provocar que un cliente realice la primera operación comercial con nosotros, pero no lograrán convencer al cliente de que vuelva a comprar.

2. Cumplimiento de promesa: Significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Es decir, que si usted prometió entregar un pedido de 30 toneladas de materia prima a su cliente industrial el viernes de las 8 de la mañana, deberá cumplir con esas dos variables. Entregar a las 8 de la mañana 20 toneladas es incumplimiento, lo mismo que entregar las 30 toneladas el sábado.



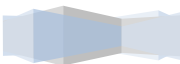


Aunque ambos requisitos (entrega correcta y oportuna) pueden parecer diferentes, los clientes han mencionado que ambos tienen igual importancia, pues provocan su confianza o desconfianza hacia la empresa. En opinión del cliente, la confianza es lo más importante en materia de servicio.

El cumplimiento de promesa es uno de los dos factores más importantes que orilla a un cliente a volver a comprar en nuestra organización.

3. Actitud de servicio: Con mucha frecuencia los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente.

Este es el factor que más critican los clientes, y es el segundo más importante en su evaluación. Después del cumplimiento, las actitudes influyen en el cliente para que vuelva a nuestra organización.





4. Competencia del personal: El cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende, si domina las condiciones de venta y las políticas, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que usted le pida orientación.

Muchos clientes saben bien lo que quieren comprar, pero aquellos que requieren de orientación o de consejos y sugerencias pueden no tomarlas en cuenta aunque sean acertadas si no perciben que quien los atiende es lo suficientemente competente.

5. Empatía: Aunque la mayoría de las personas define a la empatía como ponerse en los zapatos del cliente (lo vemos hasta en comerciales de televisión), los clientes que evalúan este rubro de razonamientos de acuerdo con tres aspectos diferentes que son:

- Facilidad de contacto: ¿Es fácil llegar hasta su negocio? ¿Cuándo llaman a sus vendedores o empleados los encuentran, se reportan o sus números telefónicos son de los que siempre están ocupados o de los que nunca contestan





y encima, cuando contestan, el cliente no puede encontrar a quien busca y nadie pueden ayudarlo?

- Comunicación: Algo que buscan los clientes es un mayor nivel de comunicación de parte de la empresa que les vende, además en un idioma que ellos puedan entender claramente.

- Gustos y necesidades: El cliente desea ser tratado como si fuera único, que le brindemos los servicios que necesita y en las condiciones más adecuadas para él y - ¿por qué no? Que le ofrezcamos algo adicional que necesite; esto es, que superemos sus expectativas

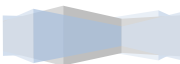
7.3 Sistema de gestión de calidad (SCG)

Un **sistema de gestión de la calidad** es el conjunto de normas interrelacionadas de una organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la mejora continua. Entre dichos elementos, los principales son:





1. Estructura de la organización: responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.
2. Estructura de responsabilidades: implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.
3. Procedimientos: responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
4. Procesos: responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
5. Recursos: no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.

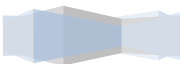




Un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas

7.4 Mejora continua

El **Proceso de mejora continua** es un concepto que pretende mejorar los productos, servicios y procesos. Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones.





En el caso de empresas, los sistemas de gestión de calidad, normas ISO y sistemas de evaluación ambiental, se utilizan para conseguir el objetivo de la calidad.

La base del modelo de mejora continua es la autoevaluación. En ella detectamos puntos fuertes, que hay que tratar de mantener y áreas de mejora, cuyo objetivo deberá ser un proyecto de mejora. El ciclo PDCA (plan, do, check, adjust) de mejora continua se basa en los siguientes apartados:

∞ Plan (planificar): Organización lógica del trabajo

- ∞ Identificación del problema y planificación.
- ∞ Observaciones y análisis.
- ∞ Establecimiento de objetivos a alcanzar.
- ∞ Establecimiento de indicadores de control.

∞ Do (hacer): Correcta realización de las tareas planificadas

- ∞ Preparación exhaustiva y sistemática de lo previsto.
- ∞ Aplicación controlada del plan.
- ∞ Verificación de la aplicación.





☞ **Check (comprobar): Comprobación de los logros obtenidos**

- ☞ Verificación de los resultados de las acciones realizadas.
- ☞ Comparación con los objetivos.

☞ **Adjust (ajustar): Posibilidad de aprovechar y extender aprendizajes y experiencias adquiridas en otros casos**

- ☞ Analizar los datos obtenidos.
- ☞ Proponer alternativa de mejora.
- ☞ Estandarización y consolidación.
- ☞ Preparación de la siguiente etapa del plan.

La excelencia ha de alcanzarse mediante un proceso de mejora continua. Mejora, en todos los campos, de las capacidades del personal, eficiencia de los recursos, de las relaciones con el público, entre los miembros de la organización, con la sociedad y cuanto se le ocurra a la organización, que pueda mejorarse en dicha organización, y que se traduzca en una mejora de la calidad del producto o servicio que prestamos.

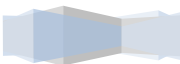




7.5 La autoevaluación

En la década de los 80, y ante el hecho de que la Calidad se convirtiese en el aspecto más competitivo en muchos mercados, se constituye (1988) la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (E.F.Q.M.), con el fin de reforzar la posición de las empresas europeas en el mercado mundial impulsando en ellas la Calidad como factor estratégico clave para lograr una ventaja competitiva global.

Siendo el reconocimiento de los logros uno de los rasgos de la política desarrollada por la E.F.Q.M., en 1992 se presenta el Premio Europeo a la Calidad para empresas europeas. Para otorgar este premio, se utilizan los criterios del Modelo de Excelencia Empresarial, o Modelo Europeo para la Gestión de Calidad Total, divididos en dos grupos: los cinco primeros son los Criterios Agentes, que describen cómo se consiguen los resultados (debe ser probada su evidencia); los cuatro últimos son los Criterios de Resultados, que describen qué ha conseguido la organización (deben ser medibles). Los nueve criterios son los siguientes:





1. Liderazgo. Cómo se gestiona la Calidad Total para llevar a la empresa hacia la mejora continua.

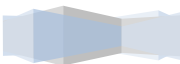
2. Estrategia y planificación. Cómo se refleja la Calidad Total en la estrategia y objetivos de la compañía.

3. Gestión del personal. Cómo se libera todo el potencial de los empleados en la organización.

4. Recursos. Cómo se gestionan eficazmente los recursos de la compañía en apoyo de la estrategia.

5. Sistema de calidad y procesos. Cómo se adecuan los procesos para garantizar la mejora permanente de la empresa.

6. Satisfacción del cliente. Cómo perciben los clientes externos de la empresa sus productos y servicios.





7. Satisfacción del personal. Cómo percibe el personal la organización a la que pertenece.

8. Impacto de la sociedad. Cómo percibe la comunidad el papel de la organización dentro de ella

9. Resultados del negocio. Cómo la empresa alcanza los objetivos en cuanto al rendimiento económico previsto.

Una de las grandes ventajas de la definición del modelo europeo de excelencia es su utilización como referencia para una Autoevaluación, proceso en virtud del cual una empresa se compara con los criterios del modelo para establecer su situación actual y definir objetivos de mejora.





7.6. Sistema de aseguramiento de la calidad: ISO9000

ISO 9000 define las NORMAS DE LOS SISTEMA DE CALIDAD con base en la premisa de que ciertas características genéricas de las prácticas administrativas se pueden estandarizar, y que un sistema de calidad bien diseñado, bien ejecutado y administrado de manera cuidadosa ofrece confianza de que los resultados cubrirán las necesidades y expectativas de los clientes.

El Aseguramiento de la Calidad nace como una evolución natural del Control de Calidad, que resultaba limitado y poco eficaz para prevenir la aparición de defectos. Para ello, se hizo necesario crear sistemas de calidad que incorporasen la prevención como forma de vida y que, en todo caso, sirvieran para anticipar los errores antes de que estos se produjeran. Un Sistema de Calidad se centra en garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente por la empresa y el cliente, asegurando una calidad continua a lo largo del tiempo. Las definiciones, según la Norma ISO, son:



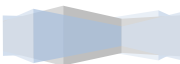


Aseguramiento de la Calidad: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implementadas en el Sistema de Calidad, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisfará los requisitos dados sobre la calidad.

Sistema de Calidad: Conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos de la organización de una empresa, que ésta establece para llevar a cabo la gestión de su calidad. Las normas ISO9000

Con el fin de estandarizar los Sistemas de Calidad de distintas empresas y sectores, y con algunos antecedentes en los sectores nuclear, militar y de automoción, en 1987 se publican las Normas ISO 9000, un conjunto de normas editadas y revisadas periódicamente por la Organización Internacional de Normalización (ISO) sobre el Aseguramiento de la Calidad de los procesos. De este modo, se consolida a nivel internacional el marco normativo de la gestión y control de la calidad.

Estas normas aportan las reglas básicas para desarrollar un Sistema de Calidad siendo totalmente independientes del fin de la empresa o del producto o servicio que proporcione. Son aceptadas en todo el mundo como un lenguaje





común que garantiza la calidad (continua) de todo aquello que una organización ofrece.

En los últimos años se está poniendo en evidencia que no basta con mejoras que se reduzcan, a través del concepto de Aseguramiento de la Calidad, al control de los procesos básicamente, sino que la concepción de la Calidad sigue evolucionando, hasta llegar hoy en día a la llamada Gestión de la Calidad Total. Dentro de este marco, la Norma ISO 9000 es la base en la que se asientan los nuevos Sistemas de Gestión de la Calidad.

7.7 Manual de calidad

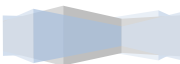
La base de un Sistema de Calidad se compone de dos documentos, denominados Manuales de Aseguramiento de la Calidad, que definen por un lado el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos genéricos que una organización establece para llevar a cabo la gestión de la calidad (Manual de Calidad), y por otro lado, la definición específica de todos los procedimientos que aseguren la calidad del producto final (Manual de Procedimientos). El Manual de Calidad nos dice ¿Qué? y ¿Quién?, y el Manual de Procedimientos, ¿Cómo? y ¿Cuándo?. Dentro de la infraestructura del Sistema existe un tercer pilar que es el de los Documentos Operativos, conjunto de documentos que reflejan la actuación diaria de la empresa.



El manual de calidad especifica la política de calidad de la empresa y la organización necesaria para conseguir los objetivos de aseguramiento de la calidad de una forma similar en toda la empresa. En él se describen la política de calidad de la empresa, la estructura organizacional, la misión de todo elemento involucrado en el logro de la Calidad, entre otros. El fin del mismo se puede resumir en varios puntos:

- ☞ Es un documento general, de aplicación a todas las áreas de la empresa que afectan la calidad.
- ☞ Define las políticas
- ☞ Define el alcance y los elementos del sistema de calidad
- ☞ Asigna autoridad y responsabilidades
- ☞ Provee lineamientos de los subsistemas y procedimientos principales
- ☞ Documenta los procedimientos utilizados para implantar el sistema de calidad

Existen varias razones por la cual tener un manual de calidad en la empresa, las importantes:





- ✎ Requisito para la certificación
- ✎ Define la Política de Calidad de la Compañía
- ✎ Documenta el Sistema de Calidad
- ✎ Define las responsabilidades del personal
- ✎ Demuestra el compromiso gerencial
- ✎ Constituye un único documento, tanto interno como externo, que puede ser utilizado en labores de entrenamiento, auditoría, comerciales y de mercadeo.

El manual está escrito para diversos requisitos de la empresa:

- ✎ Requerimientos Internos: Satisfacer necesidades de la organización
- ✎ Requerimientos del Mercado: Considerar los requisitos del cliente
- ✎ Requerimientos de Certificación: Cumplir los requerimientos específicos de la norma particular

El objetivo del Manual de Calidad es describir los procedimientos a ser seguidos para el control de la calidad del producto o servicio producido por la compañía.

El Manual de la calidad ha de proporcionar información acerca del SGC de la organización y ha de especificar:

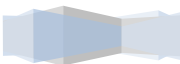




- ☞ El alcance del SGC (incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión)
- ☞ Los procedimientos documentados establecidos para el SGC (o referencia a los mismos)
- ☞ Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC de la organización.

Además, también puede incluir:

- ☞ Las actividades de la organización.
- ☞ Las características principales del SGC.
- ☞ La política de calidad y los objetivos a ella asociados.
- ☞ Declaraciones relativas a responsabilidad o autoridad.
- ☞ Una descripción de la organización (por ejemplo, un organigrama)
- ☞ Cómo funciona la documentación y dónde debe dirigirse el personal para encontrar los procedimientos acerca de cómo hacer las cosas
- ☞ Una definición de los términos que tengan un significado singular para la organización.





El Manual de calidad puede utilizarse para facilitar una panorámica general o “mapa del SGC”. Su formato y la estructura son decisión de la organización y dependerán de su tamaño, cultura y complejidad. Además, algunas organizaciones pueden elegir utilizarlo para otros propósitos (por ejemplo, fines comerciales). En definitiva, debería ser un verdadero documento de trabajo.

☞ Política de Calidad

- ☞ Compromiso de la Dirección
- ☞ Objetivos de Calidad

☞ Pautas de organización

- ☞ Estructura y organigramas
- ☞ Funciones y responsabilidades de las áreas de la empresa
- ☞ Relaciones internas y externas
- ☞ Formación, motivación y cualificación del personal

Estructura documental o documentos controlados:

NIVEL 1: Manual de Calidad – Políticas (Política de la compañía, autorización y alcance del sistema)

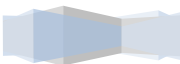
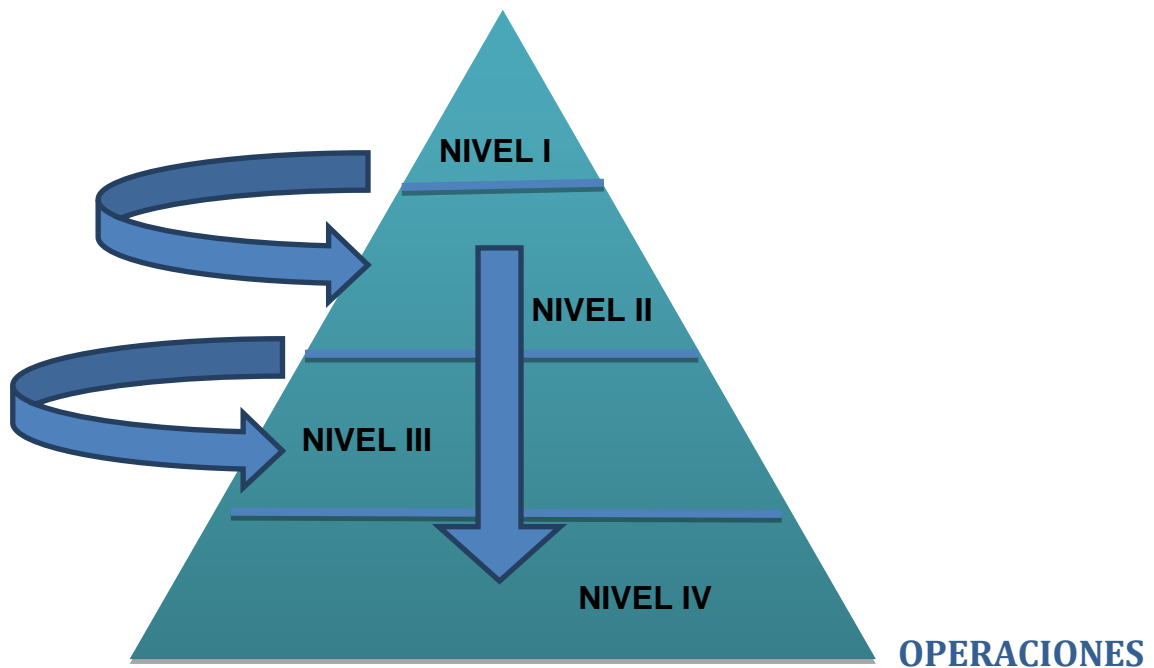


NIVEL 2: Procedimientos – Métodos (Define Quién, Qué, Cuándo, Dónde).

NIVEL 3: Instrucciones de Trabajo (Define Cómo, paso a paso, ciertas tareas son desarrolladas).

NIVEL 4: Otra documentación (Solicita registros y evidencia)

GERENCIA





Etapas de elaboración de un manual:

Etapa 1: Elaboración del primer borrador, se ejecuta previo el inicio de la redacción de los documentos de II y III nivel

Etapa 2: Revisión y actualización a medida que se elaboran los procedimientos e instrucciones

Etapa 3: Revisión y emisión final, una vez terminados los documentos de II y III nivel. Decidir punto en el que se sujeta al control de documentos.





8. Procedimiento y descripción de las actividades realizada.

- ✎ Reconocimiento físico de las áreas que componen la compañía Dorca, determinando su campo de acción y alcance así como la interrelación entre ellas y a el aporte de cada área en la ejecución y finalización de los servicios otorgados a la compañía. Llevar a cabo las verificaciones de las áreas de trabajo para determina del campo de acción que este puede proporcionar para llevar a cabo la realización de los servicios
- ✎ Revisar la estructura organizacional de la empresa elaborar organigramas y así como la descripción de puestos y el alcance y responsabilidad, además de las actividades de cada uno de los que le componen; a su vez de los procesos que componen el manejo interno de ejecución de servicio.
- ✎ Revisión y seguimiento del proceso de realización de servicios. Desde el momento de recepción de requisición hasta entrega de servicio.
- ✎ Descripción de los procedimientos operativos dentro de la compañía así como de los diferentes tipos de servicios realizados, también ofrecer sugerencias de mejoras una vez descritos y analizados.
- ✎ Implementar un sistema de gestión de calidad adecuado a la compañía, al tipo de servicio ofrecido, a los cliente, al personal y necesidades que la compañía necesite cubrir (Proceso de certificación)

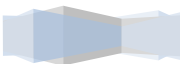




- ✎ Elaboración de cartas de actividades para la mejora continua de acuerdo a las áreas en las que está dividida la compañía.

- ✎ Integración de los puntos anteriores para la elaboración del, manual de procedimientos de calidad que se usara como guía en la realización de los servicios de evaluación del cumplimiento de los requerimientos de calidad descritos en cada caso.

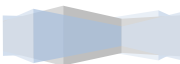
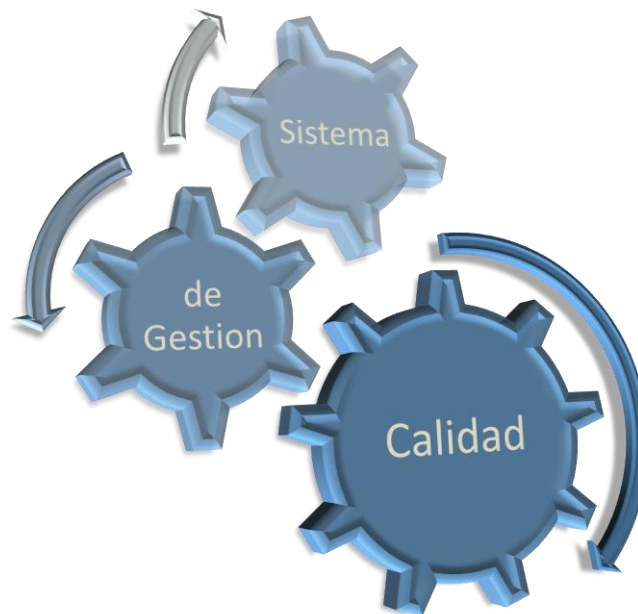
- ✎ El manual de calidad será sometido a revisión para verificación del cumplimiento de los requerimientos de cada caso.





9. Manual De Calidad Operativa Y Administrativa De La Compañía “Dorca”

Manual De Calidad Operativa Y Administrativa De La Compañía “DORCA”



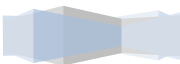


9.1 DESCRIPCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA.

La compañía “DORCA, Mantenimiento Y Reparación Industrial”, ofrece servicios mecánico, de pailera, obra civil, soldaduras y maquinado de piezas.

Tales como:

- * Montaje y desmontaje de líneas (tuberías de conducción de agua, vapor, entre otros. De cualquier dimensión), de acero inoxidable o acero al carbón, así como reparación de estas, habilitado, ensambles, maniobras en alturas o subterráneas, con válvulas, bypass, fluxer's de calderas, tuberías de alta presión de vapor, entre otros..
- * Servicio especializado en reparación de moteros y bombas (centrifugas, vacío, gould's, entre otros.) alineamientos, cambios de impulsores.
- * Fabricación y reparación en diferentes materiales y dimensiones de flechas para motores, poleas, bujes, camisas, pernos, bujes y demás accesorios para equipos industriales





9.2 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD.

El Manual de Calidad de DORCA. es un documento que tienen por objeto el aseguramiento de la calidad en la empresa y en él se describen las disposiciones generales para asegurar la calidad en sus servicios, para prevenir la aparición de inconformidades, para aplicar las acciones precisas para evitar su repetición, y para, a través de la gestión de sus procesos, alcanzar la mejora continua del sistema así como la satisfacción de sus clientes.

9.3. PLANEACION ESTRATEGICA

9.3.1 POLÍTICA DE CALIDAD

DORCA. Empresa dedicada al mantenimiento y a la reparación industrial. Se compromete con la búsqueda de la satisfacción del cliente y la mejora continua de sus procesos, sustentados en su alta capacidad técnica y financiera, el recurso humano idóneo y cumpliendo con los requisitos pactados con los clientes.



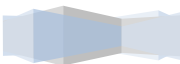


9.3.2 MISIÓN

DORCA. Es una empresa dinámica, rentable y productiva, líder en la fabricación de piezas de torno y mantenimiento y reparación industriales, mediante un desempeño profesional y eficiente enmarcado por altos niveles de calidad en los productos y servicios ofrecidos; y a su vez aportando con nuestras actividades al no deterioro del medio ambiente.

9.3.3 VISION

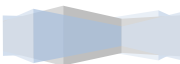
Seremos una empresa sólida a nivel regional y con un importante posicionamiento de nuestros productos y servicios en los mercados locales. Con los procesos que realizamos contribuiremos al crecimiento económico y al desarrollo sustentable del país.



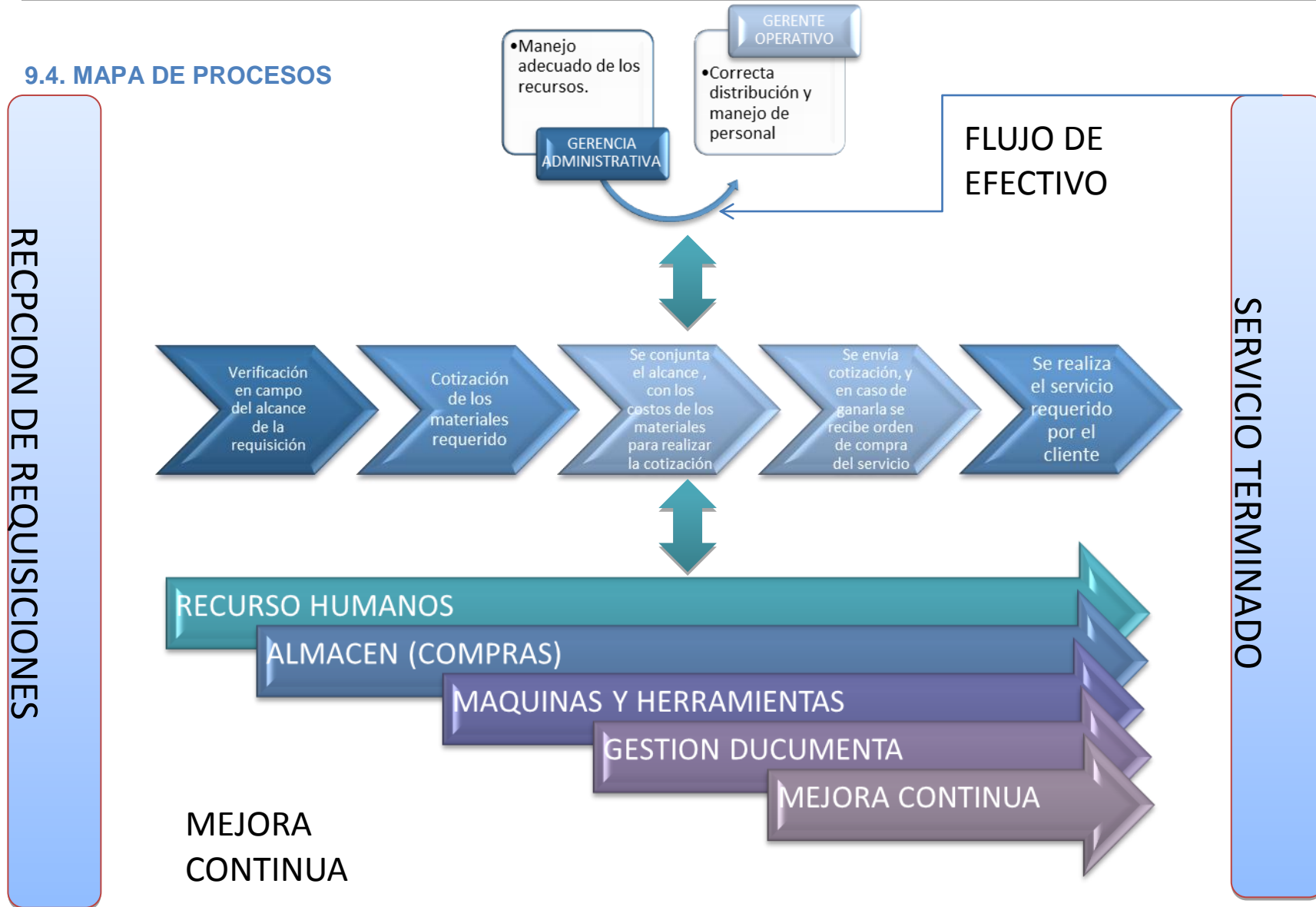


9.3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- * Disminuir el número de quejas y reclamos de los clientes.
- * Incrementar el nivel de satisfacción del cliente.
- * Garantizar el cumplimiento oportuno de los tiempos de entrega pactados.
- * Mantener las maquinarias, herramientas e instrumentos de medición en adecuadas condiciones de uso.
- * Aumentar la rentabilidad de la empresa.
- * Mantener el nivel de competencia de la empresa.



9.4. MAPA DE PROCESOS



9.5. Carta d actividades

Carta de actividades de mejor continua de la compañía “DORCA” GESTION DE CALIDAD			
NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ESTRATEGICA Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		OBJETIVO: Planificar las actividades y recursos necesarios para la implementación de estrategias que garanticen el desempeño normal de las actividades y procesos de la organización.	
PROCESOS DE ENTRADAS: Todos los procesos del S.G.C.	ENTRADAS Desempeño global del S.G.C. Sugerencias del cliente Información general Requerimientos del cliente Resultados de auditorias Oportunidades de mejora Indicadores de gestión	ACTIVIDADES Determinar mecanismos para alcanzar la satisfacción del cliente. Establecer el direccionamiento de la empresa. Establecer políticas y objetivos de calidad. Establecer indicadores de gestión. Efectuar las revisiones por la dirección. Asignación de recursos para el S.G.C. Divulgar en toda la empresa la política y objetivos de calidad. Analizar datos y tomar decisiones.	
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO Análisis de indicadores de gestión Verificación del cumplimiento de los objetivos propuestos. Resultados de auditorías internas de calidad. Revisión de las acciones de mejoramiento del sistema. Acciones de mejora del proceso		DOCUMENTOS CONTROLADOS Acta de reunión Indicadores de gestión.	RESPONSABLES Gerente PARTICIPAN Representante de la dirección Responsables de los demás procesos





Carta de actividades de mejor continua de la compañía “DORCA” GESTION DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCESO: GESTION DE RECURSOS		OBJETIVO: Gestionar los recursos técnicos y económicos necesarios para la implementación y mejora continua.	
PROCESOS DE ENTRADAS: Todos los procesos del S.G.C.	ENTRADAS - Cotizaciones y Facturas - Recepción de obligaciones por pagar - Recepción de cuentas por cobrar - Prioridad de pagos - Necesidad de recursos	ACTIVIDADES - Consulta diaria de los saldos en los bancos. - Recaudo de cartera - Establecer estrategias para la obtención de recursos financieros - Consultar y gestionar créditos con los bancos - Diligenciar solicitudes de crédito. - Estados financieros - Pago a proveedores. - Administración de la caja menor - Gestionar recursos	
	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO - Detección e implementación de mejoras - Controlar los niveles de cartera. - Facturas vencidas a proveedores - Control de índices financieros - Disponibilidad de recursos	DOCUMENTOS CONTROLADOS - Comprobantes de egresos e ingresos - Registro de estado de cartera de clientes	RESPONSABLES Contadora PARTICIPAN Gerente. Jefe de compras





Carta de actividades de mejor continua de la compañía “DORCA” GESTION DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCESO: GESTION DE RECURSOS		OBJETIVO: Gestionar los recursos técnicos y económicos necesarios para la implementación y mejora continua.	
PROCESOS DE ENTRADAS: Todos los procesos del S.G.C.	ENTRADAS - Cotizaciones y Facturas - Recepción de obligaciones por pagar - Recepción de cuentas por cobrar - Prioridad de pagos - Necesidad de recursos	ACTIVIDADES - Consulta diaria de los saldos en los bancos. - Recaudo de cartera - Establecer estrategias para la obtención de recursos financieros - Consultar y gestionar créditos con los bancos - Diligenciar solicitudes de crédito. - Estados financieros - Pago a proveedores. - Administración de la caja menor - Gestionar recursos	
	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO - Detección e implementación de mejoras - Controlar los niveles de cartera. - Facturas vencidas a proveedores - Control de índices financieros - Disponibilidad de recursos	DOCUMENTOS CONTROLADOS - Comprobantes de egresos e ingresos - Registro de estado de cartera de clientes	RESPONSABLES Contadora PARTICIPAN Gerente. Jefe de compras





Carta de actividades de mejor continua de la compañía “DORCA” GESTION DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCESO: GESTION COMERCIAL Y RECEPCIÓN DE PEDIDO		OBJETIVO: Establecer y ejecutar las estrategias para incrementar la participación en el mercado e identificar los requisitos de los divulgados al interior de la organización el resultado de la solicitud de compra.	
PROCESOS DE ENTRADAS -Gestión estratégica y revisión por la dirección. - Gestión de recursos	ENTRADAS - Orden compra 2 - Registros de los clientes y anexos - Requisitos del cliente - Directrices de gestión estratégica Copia de guía de envío de producto entregado - Certificados de calidad para los clientes	ACTIVIDADES - Consulta en cartera de los clientes - Diligenciar formato de salida de producto de bodega - Verificación de la capacidad de cumplimiento a clientes - Elaborar factura - Recepción de quejas y reclamos del cliente - Toma de pedidos - Visita a clientes actuales y potenciales - Comunicar las ofertas a los clientes - Mantener buenas relaciones con los clientes - Identificar y establecer estrategias de mercadeo para penetrar a nuevos mercados Modificaciones al contrato u orden de compra	
	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO - Informe mensual de gestión y cumplimiento de metas (DNV) - Detectar e implementar oportunidades de mejora - Revisión de la capacidad para cumplir con los requisitos de cliente	DOCUMENTOS CONTROLADOS - Facturas - Orden de compra - Registro para clientes - salida de bodega ventas	RESPONSABLES Ingeniero calculista





Carta de actividades de mejor continua de la compañía “DORCA” GESTION DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCESO: GESTION Y MEJORA		OBJETIVO: Establecer las actividades necesarias para la realización de las auditorías internas de calidad y a su vez acciones correctivas y preventivas, y el control del producto no conforme.	
PROCESOS DE ENTRADAS -Todos los procesos del S.G.C.	ENTRADAS - No conformidades - Programa de auditorias - Resultados de auditorias internas - Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes - Acciones correctivas y preventivas tomadas anteriormente	ACTIVIDADES - Detectar servicios no conforme - Establecer el manejo del servicio no conforme - Identificar causas de las no conformidades reales y potenciales. - Implementar acciones correctivas y preventivas. - Realizar las auditorías internas. - Implementar las actividades de mejora	
	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO Realización de auditorías internas Revisiones de la gerencia Hacer seguimiento de la eficacia de las acciones Correctivas y preventivas tomadas. Detectar oportunidades de mejora	DOCUMENTOS CONTROLADOS - Servicios no conforme - Programa de auditoria - Formato Sistema de mejoramiento - Plan de auditoria - Quejas y reclamos (no conformidades) - Informe de auditoría interna - Plan de acción de auditoria - Lista de verificación	RESPONSABLES Coordinadora de calidad Gerente PARTICIPAN Personal de los procesos





Carta de actividades de mejor continua de la compañía “DORCA” GESTION DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCESO: RECURSO HUMANO		OBJETIVO: Mantener e incrementar el grado de competencia del personal, definir los perfiles de los cargos que afecten para la evaluación y reevaluación.	
PROCESOS DE ENTRADAS -Todos los procesos del S.G.C.	ENTRADAS - Hojas de vida - Necesidades de contratación del personal. - Selección del personal - Perfil del personal a necesitar. - Necesidades de capacitación	ACTIVIDADES - Realizar perfil de los cargos - Definir responsabilidades del cargo. - Seleccionar el personal de acuerdo al perfil realizado. - Contratar al personal. - Hacer inducción del personal. - Realizar programa de capacitaciones. - Realizar capacitaciones. - Evaluar el personal para asegurar que las capacitaciones proporcionadas sean eficaces y eficientes	
	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO Verificar perfiles definidos Seguimiento al cumplimiento de las responsabilidades Resultados de auditoria Detectar oportunidades de mejora Cumplimiento del programa de capacitaciones Verificar la efectividad de las capacitaciones realizadas.	DOCUMENTOS CONTROLADOS - Evaluación del desempeño del personal - Programa de Capacitación. - Capacitación y/o inducción. - Hojas de vida	RESPONSABLES Gerente operativo





Carta de actividades de mejor continua de la compañía “DORCA” GESTION DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		OBJETIVO: Establecer las actividades requeridas para la elaboración, revisión, aprobación, control y seguimiento de definidos dentro del S.G.C de la organización..	
PROCESOS DE ENTRADAS -Todos los procesos del S.G.C.	ENTRADAS - Registros del sistema - Necesidad de la creación e identificación de documentos para el S.G.C - Necesidad de almacenar y proteger la información	ACTIVIDADES - Crear toda la documentación necesaria para el S.G.C. - Planificación del control de los documentos y registros - Controlar los documentos y registros. - Gestión de documentos externos - Gestión de documentos internos. - Definir la conservación y almacenamiento de documentos y registros. - Definir la disposición de documentos y registros. - Elaborar formatos.	
	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO - Realización de auditorias internas - Revisiones por la dirección - Verificar el manejo que se le da a los documentos y registros que se generen. - Detectar oportunidades de mejora	REGISTROS DE CONTROL - Listado maestro de documentos - Listado maestro de registros - Solicitud de elaboración y/o modificación de documentos	RESPONSABLES Coordinador de calidad PARTICIPAN Todo el personal





Carta de actividades de mejor continua de la compañía “DORCA” GESTION DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCESO: MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA		OBJETIVO: Mantener en óptimas condiciones de uso de todos los equipos, maquinaria e instrumentos	
PROCESOS DE ENTRADAS - Procesos Operativos	ENTRADAS - Programación de Calibración o verificación de los instrumentos de medición - Hoja de vida de los Instrumentos y equipos - Programa de Mantenimiento Preventivo	ACTIVIDADES Diagnostico, análisis y evaluación de daños Identificar Instrumentos críticos, no críticos y patrones y ejecución del Programa de calibración y mantenimiento. Registrar los resultados de la calibración , verificación de los Instrumentos de medición Almacenar y preservar los equipos y patrones. Actualizar hojas de vida de los equipos. Realización y registro de los mantenimientos correctivos que se realicen	
	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO Realizar seguimiento a la programación de calibración. Revisar y Verificar ajuste Verificación y seguimiento del programa de mantenimiento Actualización hoja de vida de maquinaria, Equipos e instrumentos de Detectar oportunidades de mejora e implementarlas	DOCUMENTOS CONTROLADOS Hoja de vida de equipos Programa de Mantenimiento Preventivo Orden de Mantenimiento	RESPONSABLE Ingeniero de servicios PARTICIPAN Coordinador de calidad Personal involucrado





Carta de actividades de mejor continua de la compañía “DORCA” GESTION DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCESO: COMPRAS		OBJETIVO: Establecer los criterios para evaluación, selección y reevaluación de proveedores necesarios para adquirir requisitos especificados por el cliente y la organización	
PROCESOS DE ENTRADAS - Todos los procesos del S.G.C.	ENTRADAS - Necesidad de adquirir un producto o servicio. - Requerimientos del cliente - Control de inventario. - Certificado de calidad del insumo adquirido. - Cotizaciones. - Listado de posibles proveedores. - Informe de insumo no conforme adquirido.	ACTIVIDADES - Determinar criterios para la selección de proveedores. - Selección de proveedores - Determinar mecanismos para la evaluación de los proveedores. - Evaluación y reevaluación proveedores. - Inspeccionar y cumplimiento de requisitos para insumos adquiridos. - Solicitar cotizaciones. - Elaborar orden de compra	
	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO - Evaluación y reevaluación del desempeño de proveedores. - Inspección en la recepción de los productos comprados. - Acciones de mejora del proceso	DOCUMENTOS CONTROLADOS - Orden de Compra - Evaluación del desempeño de proveedores. - Cotizaciones. (Externo) - Facturas. (Externo) - Listado maestro de proveedores. - Inscripción de proveedores	RESPONSABLES Jefe De Compras Participan Almacenista Auxiliar de laboratorio



9.6. DIAGRAMA DE PROCESOS

Proceso de recepción de Requisiciones y cotización

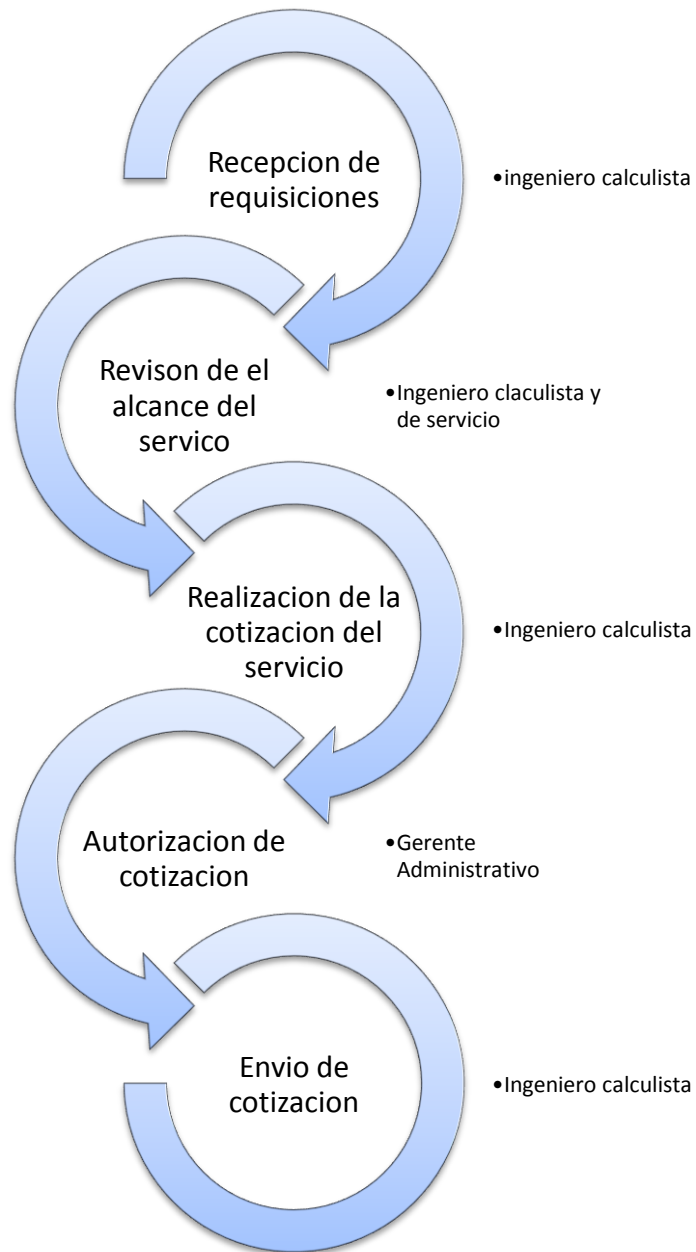




Diagrama de proceso	Actividad	Documentos elaborados
<pre> graph TD A[Recepcion de requisiciones] --> B[Revison de el alcance del servicio] B --> C[Realizacion de la cotizacion del servicio] C --> D[Autorizacion de cotizacion] D --> E[Envio de cotizacion] </pre>	Recepción de Requisiciones (Ingeniero Calculista)	Registro de Requisición en machote y formato
	Revisión del alcance del servicio (ingeniero calculista y de servicio)	Realiza hoja de registro con dimensiones, material, maquinas y herramientas a utilizar.
	Realización de cotización del servicio (Ingeniero Calculista)	Hoja de cálculo de cotización
	Autorización de cotización (Gerente Administrativo)	Acata de entrega y Acata de autorización del monto del servicio
	Envío de cotización al cliente (Ingeniero calculista)	Registro del monto y machote y formato



Proceso de asignación de servicio

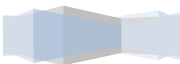
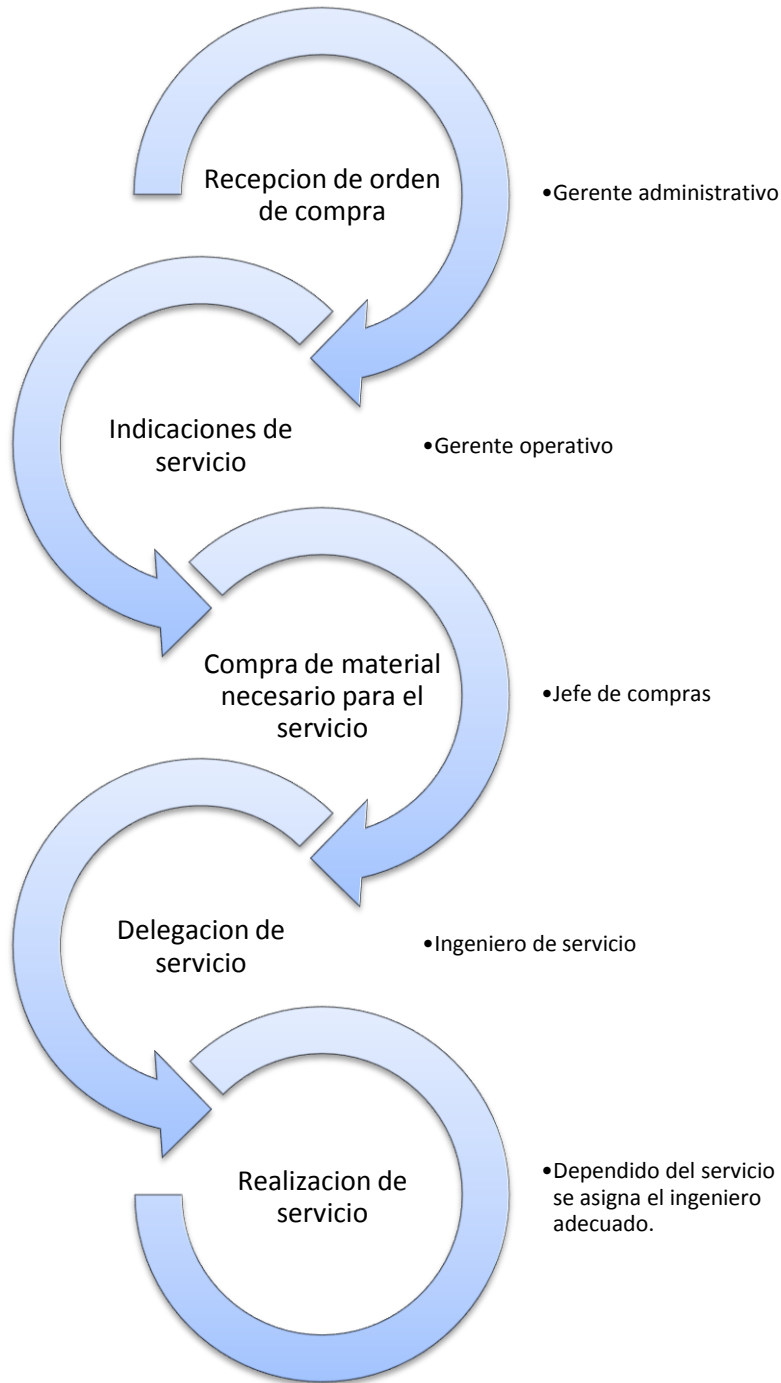


Diagrama de proceso	Actividad	Documentos elaborados
<p>Recepcion de orden de compra</p>	Recepción de orden de compra (Gerente Administrativo)	Registro de Orden de compra en el sistema
<p>Indicaciones de servicio</p>	Indicaciones de servicio (Gerente Operativo)	Oficios y memorando de actividades y materiales a realizar.
<p>Compra de material necesario para el servicio</p>	Control del material necesario (Jefe de compras)	Facturas del material nuevo. Altas y bajas en almacén
<p>Delegacion de servicio</p>	Delegación de servicio (Ingeniero de Servicio)	Acata de entrega y Acata de Actividades a realizar a cada departamento involucrado
<p>Realizacion de servicio</p>	Realización de servicio (Departamento asigna según servicio requerido)	Registro en bitácora del trabajo Diario

Diagrama de término de servicio.

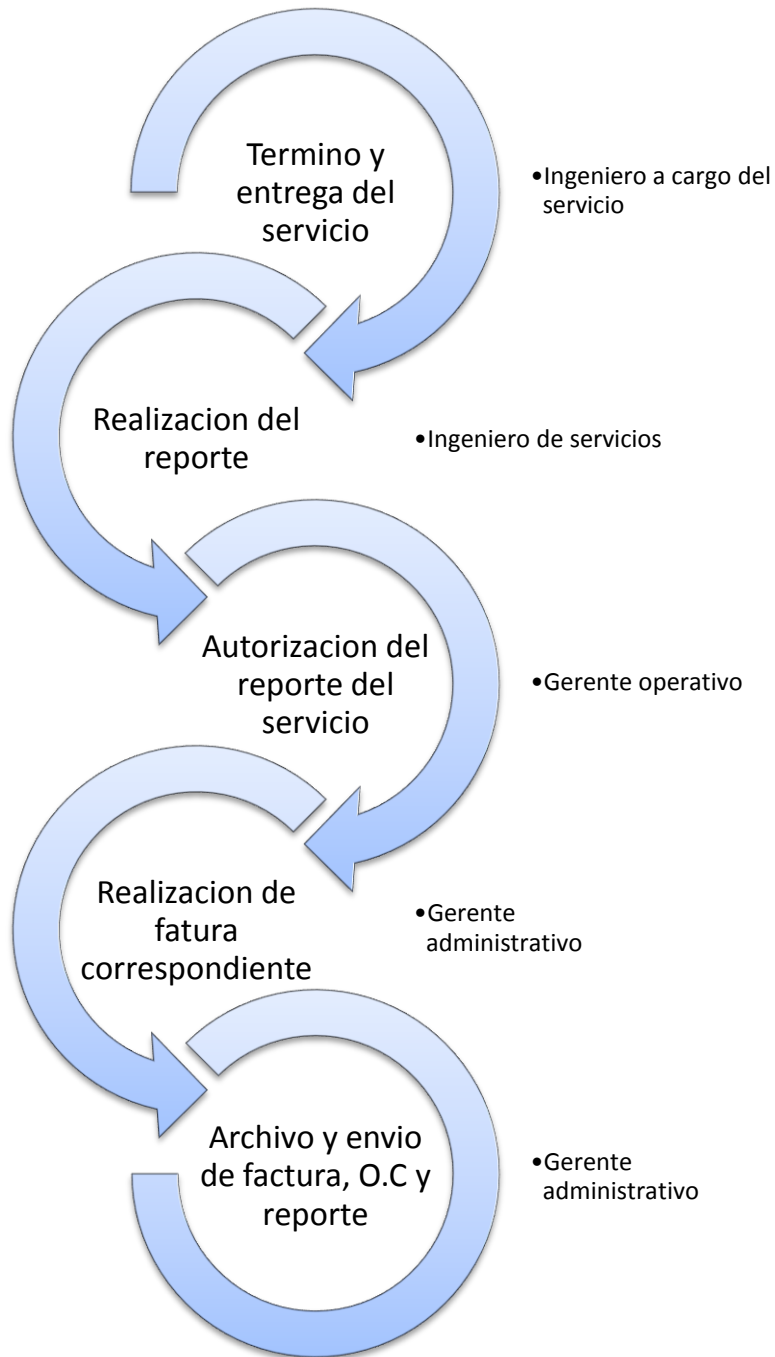


Diagrama de proceso	Actividad	Documentos elaborados
<pre> graph TD A[Termino y entrega del servicio] --> B[Realización del reporte] B --> C[Autorización del reporte del servicio] C --> D[Realización de factura correspondiente] D --> E[Archivo y envío de factura, O.C y reporte] </pre>	Termino y entrega del servicio (Ingeniero de servicios)	Acata de entrega a cliente
	Realización de reporte (Ingeniero de servicios)	Reporte de actividades.
	Autorización del reporte de actividades (Gerente operativo)	Facturas del material nuevo. Altas y bajas en almacén
	Realización de factura correspondiente (Gerente administrativo)	Factura original y copias
	Envío de orden de compra, factura y reporte y archivo de estos (gerente Administrativo)	Integración de archivo





.9.6.1. RESPONSABILIDADES

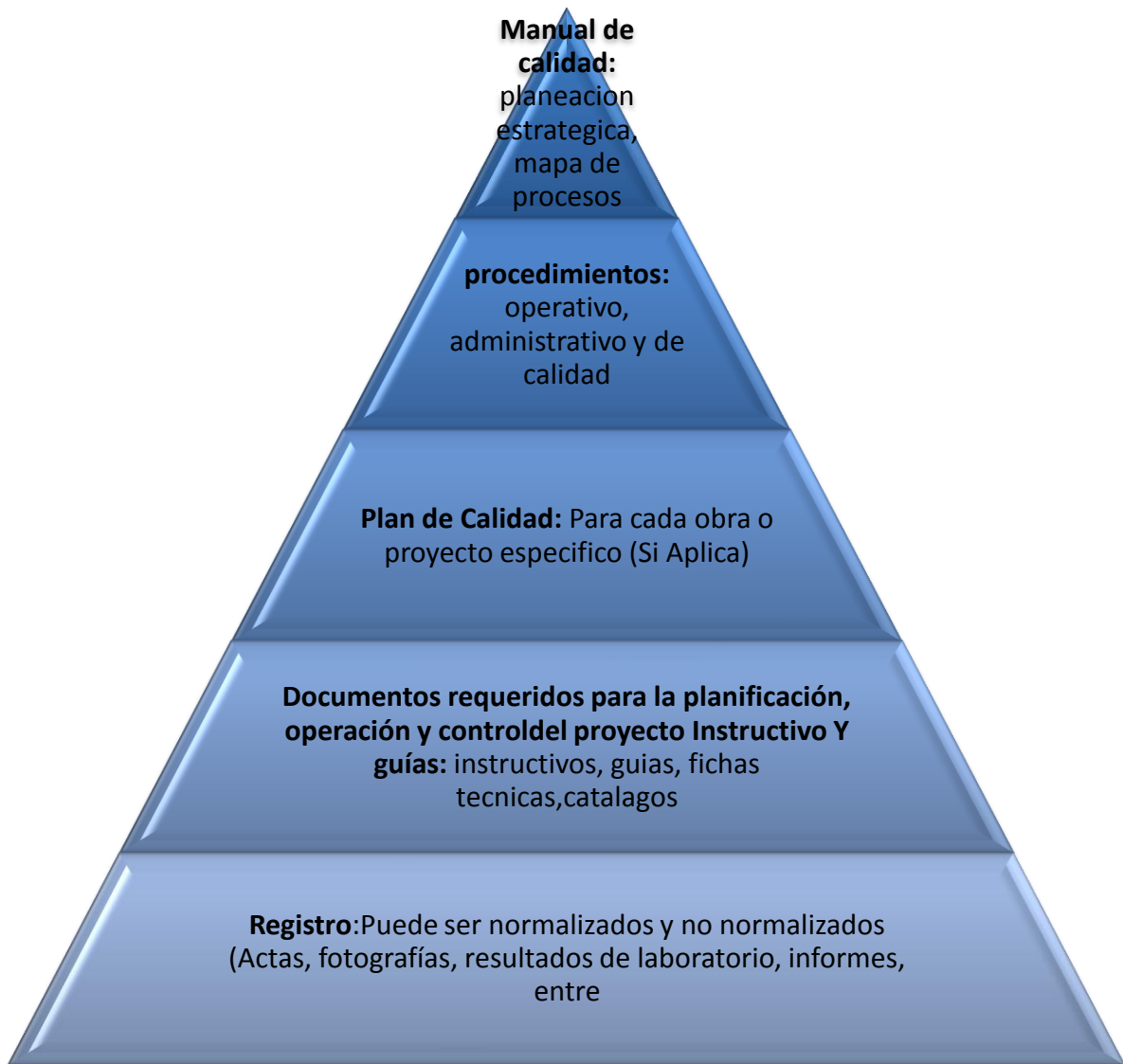
Será responsabilidad de los Gerente, los Jefes de procesos y de los empleados en general seguir todos los parámetros establecidos en este manual y cumplir con las normas contempladas en él.

El Manual de Calidad, debe ser difundido al interior de la organización y su reproducción, distribución, modificación y actualización solo es permitida por el gerente general.

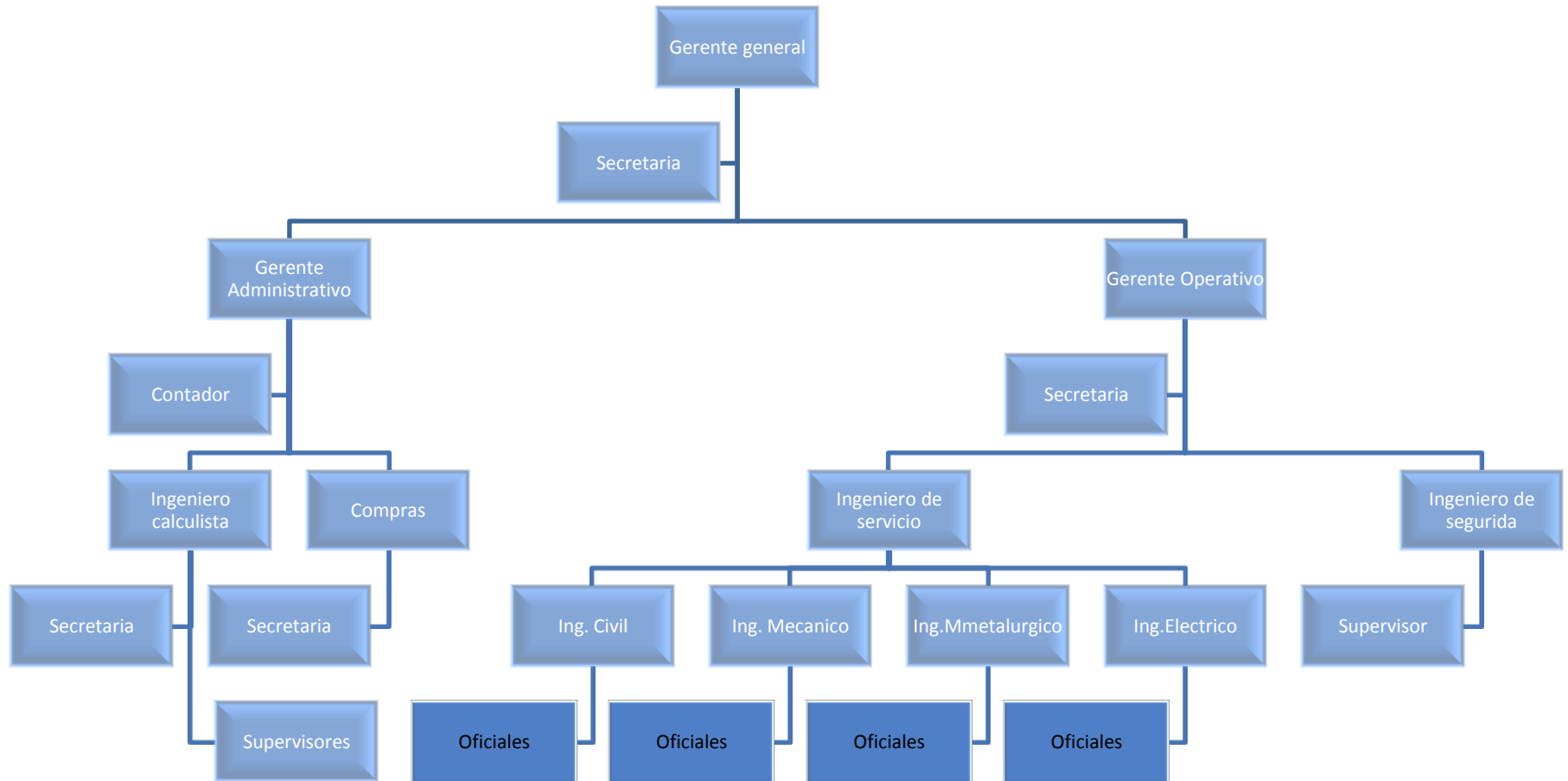
9.7. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura documental define la manera como está documentado el Sistema de Gestión de la Calidad, esta estructura se presenta en forma de pirámide en donde el grado de información aumenta hacia la base de la pirámide.





9.8.- Organigrama actual de DORCA y descripción alcance y responsabilidad de cada puesto





9.9 Descripción alcance y responsabilidad de cada puesto

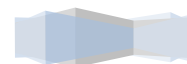
STAFF GERENCIAL

*** GERENTE GENERAL:**

El Gerente General de DORCA actúa como representante legal de la empresa, fija las políticas operativas, administrativas y de calidad en base a los parámetros fijados por la empresa. Es responsable ante los accionistas, por los resultados de las operaciones y el desempeño organizacional, junto con los demás gerentes funcionales planea, dirige y controla las actividades de la empresa. Ejerce autoridad funcional sobre el resto de cargos ejecutivos, administrativos y operacionales de la organización. Actúa como soporte de la organización a nivel general, es decir a nivel conceptual y de manejo de cada área funcional, así como con conocimientos del área técnica y de aplicación de nuestros productos y servicios. Es la imagen de la empresa en el ámbito externo provee de contactos y relaciones empresariales a la organización con el objetivo de establecer negocios a largo plazo.

Su objetivo principal es el de crear un valor agregado en base a los productos y servicios que ofrecemos, maximizando el valor de la empresa para los accionistas.

Sus principales funciones:





- ☞ Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.
- ☞ Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- ☞ A través de sus subordinados vuelve operativos a los objetivos, metas y estrategias desarrollando planes de acción a corto, mediano y largo plazo.
- ☞ Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizando los recursos disponibles.
- ☞ Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
- ☞ Preparar descripciones de tareas y objetivos individuales para cada área funcional liderada por su gerente.
- ☞ Definir necesidades de personal consistentes con los objetivos y planes de la empresa.





- ☞ Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento para potenciar sus capacidades.
- ☞ Ejercer un liderazgo dinámico para volver operativos y ejecutar los planes y estrategias determinados.
- ☞ Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales.
- ☞ Medir continuamente la ejecución y comparar resultados reales con los planes y estándares de ejecución (autocontrol y Control de Gestión).

Otras actividades Supervisa constantemente los principales indicadores de la actividad de la empresa con el fin de tomar decisiones adecuadas, encaminadas a lograr un mejor desempeño de la empresa.

- ☞ Mantiene contacto continuo con proveedores, en busca de nuevas tecnologías o materias primas, insumos y productos más adecuados.
- ☞ Se encarga de la contratación y despido de personal.





- ☞ Está autorizado a firmar los cheques de la compañía, sin límite de monto.
- ☞ Cualquier transacción financiera mayor como obtención de préstamos, cartas de crédito, asignación de créditos a clientes, entre otros. deben contar con su aprobación.

Jefe Inmediato: Reporta al Directorio de accionistas

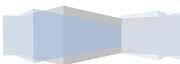
Supervisa a: Gerente Administrativo, Gerente de Operaciones.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por las gerencias que el designe en áreas específicas de acción.

* GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

El gerente administrativo financiero tiene varias áreas de trabajo a su cargo, en primer lugar se ocupa de la optimización del proceso administrativo, el manejo de las bodegas y el inventario, y todo el proceso de administración financiera de la organización. Sus responsabilidades son:

- ☞ Análisis de los aspectos financieros de todas las decisiones.





- ☞ Análisis de la cantidad Requisiciones esperadas y la cotización de cada una de estas, decisiones que afectan al lado izquierdo del balance general (activos).

- ☞ Ayudar a elaborar las decisiones específicas que se deban tomar y a elegir las fuentes y formas alternativas de fondos para financiar dichas inversiones. Las variables de decisión incluyen fondos internos vs. Externos, fondos provenientes de deuda vs. Fondos aportados por los accionistas y financiamiento a largo plazo vs. Corto plazo.

- ☞ La forma de obtener los fondos y de proporcionar el financiamiento de los activos que requiere la empresa para servicio que generarán ingresos. Esta área representa las decisiones de financiamiento o las decisiones de estructura del capital de la empresa.

- ☞ Análisis de las cuentas específicas e individuales del balance general con el objeto de obtener información valiosa de la posición financiera de la compañía.

- ☞ Análisis de las cuentas individuales del estado de resultados: ingresos y costos.





- ☞ Control de costos con relación al valor producido, principalmente con el objeto de que la empresa pueda asignar a sus servicios un precio competitivo y rentable.

- ☞ Análisis de los flujos de efectivo producidos en la operación del negocio.

- ☞ Proyectar, obtener y utilizar fondos para financiar las operaciones de la organización y maximizar el valor de la misma.

- ☞ El gerente financiero interactúa con las otras gerencias funcionales para que la organización opere de manera eficiente, todas las decisiones de negocios que tengan implicaciones financieras deberán ser consideradas. Por ejemplo, las decisiones de negocios de la gerencia general afectan al crecimiento de ventas y, consecuentemente modifican los requerimientos de inversión, por lo tanto se deben considerar sus efectos sobre la disponibilidad de fondos, las políticas de inventarios, recursos, personal, entre otros.

- ☞ El gerente financiero vincula a la empresa con las distintas plantas a las que se les brinda servicios, ya que en ellas es en donde se obtienen los fondos y en donde se negocian los valores de la empresa, siempre con autorización previa del Gerente General.





- ☞ Es el encargado de la elaboración de presupuestos que muestren la situación económica y financiera de la empresa, así como los resultados y beneficios a alcanzarse en los períodos siguientes con un alto grado de probabilidad y certeza.

- ☞ Negociación con proveedores, para términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos. Encargado de los aspectos financieros de todas las compras que se realizan en la empresa.

- ☞ Negociación con clientes, en temas relacionas con crédito y pago de proyectos.

- ☞ Manejo del inventario. Optimizar los niveles de inventario, tratando de mantener los días de inventario lo más bajo posibles.

- ☞ Control completo de las bodegas, monitoreo y arqueos que aseguren que no existan faltantes. Monitoreo y autorización de las compras necesarias por bodegas.





- ☞ Manejo y supervisión de la contabilidad y responsabilidades tributarias con el SRI. Asegura también la existencia de información financiera y contable razonable y oportuna para el uso de la gerencia.

- ☞ Manejo de la relación con el proveedor del servicio de tercerización contable y auditores.

- ☞ Encargado de todos los temas administrativos relacionados con recursos humanos, nómina, préstamos, descuentos, vacaciones, entre otros.

- ☞ Manejo del archivo administrativo y contable.

- ☞ Aprobación de la facturación que se realiza por ventas de bodega.

- ☞ Supervisión de la facturación de proyectos hecha por bodega bajo lo establecido en los contratos firmados con el cliente.

Otras actividades

- ☞ Administrar y autorizar préstamos para empleados.





- ☞ Manejar la relación directa con Bancos (obtención y renovación de préstamos, transacciones en dólares, entre otros.)
- ☞ Elaboración de reportes financieros, de ventas y producción para la Gerencia General.

El Gerente Administrativo Financiero deberá llevar a cabo cualquier otra actividad determinada por el Gerente General.

Jefe Inmediato: Gerente General

Supervisa a: ingeniero calculista, contabilidad, Compras, bodeguero.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el Gerente General y las personas que se designen para tareas operativas específicas.

* GERENTE DE OPERACIONES

El Gerente de Operaciones tiene a su cargo el manejo del departamento técnico dentro del que se incluye la elaboración y supervisión de proyecto, así como también brindar servicio técnico a los clientes en la correcta utilización de los productos, planea y ejecuta cualquier cambio, modificación o mejora. Tiene total autoridad en el manejo del personal a su cargo autorizada para la contratación de



personal temporal para proyectos, contratación de personal definitivo junto con la gerencia general. Adicionalmente tiene autoridad total en el manejo de los servicios dentro de la razonabilidad del negocio. Tiene la libertad para negociar con los clientes y otorgar crédito tomando en cuenta ciertos criterios como: el financiamiento recibido por los proveedores, el tiempo del proyecto, el monto de la venta, la rentabilidad del proyecto y el efecto en la liquidez de la empresa.

Servicios

- ☞ Es el responsable de establecer el contacto cuando se realiza una venta, con el objetivo de detectar las necesidades del cliente (Tomar medidas a campo).

- ☞ El Gerente de Operaciones elabora un bosquejo del proyecto con los datos proporcionados por el cliente para que el ingeniero calculista tenga una mejor visualización del servicio.

- ☞ Es el encargado de realizar los cálculos de pérdida de presión y capacidad del sistema para aquellos proyectos que lo requieran.

- ☞ Es el responsable de elaborar la lista de materiales que se va a utilizar en un determinado proyecto así como también el presupuesto del mismo.





- ☞ El Gerente de Operaciones es quien realiza la presentación del proyecto junto con su cotización, además de encargarse de la negociación con el cliente en cuenta a precio y crédito.

Técnico

- ☞ El Gerente de Operaciones es el encargado de realizar la planificación de materiales y tiempo de entrega de todos los proyectos.
- ☞ Para cada uno de los proyectos se debe asignar el personal que va a llevar a cabo toda la ejecución.
- ☞ El Gerente de Operaciones se encarga de la supervisión del proyecto y de la entrega del mismo al cliente.
- ☞ Es el responsable de atender al cliente cuando requiere servicio técnico, asignándole un técnico para resolver el problema del cliente, considerando que se debe atender al cliente el mismo día o máximo al día siguiente de ser posible.

Otras actividades





- ∞ Manejo de relaciones públicas con el cliente.
- ∞ El Gerente de Operaciones realizará cualquier otra actividad solicitada por la Gerencia General.

Jefe Inmediato: Gerente General

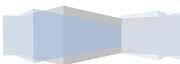
Supervisa a: ingeniero de servicio, ingeniero de seguridad, Ingeniero civil, ingeniero metalúrgico, ingeniero electricista, ingeniero mecánico

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por la gerencia general y las personas que se designen para tareas operativas específicas.

STAFF TÉCNICO

* INGENIERO DE SERVICIO

El ingeniero de servicios es el encargado de coordinar todas las actividades de servicios, él se encarga de distribuir y organizar al personal para mandar a cubrir los servicios. Apoya directamente al gerente general para la elaboración y supervisión de requisiciones y de los servicios a realiza. Se encarga de verificar que se tenga el material necesario y adecuado para la realización de servicio y de no ser así, se encarga solicitar a almacén la lista de los materiales faltantes





Sus responsabilidades son:

- ☞ Se encarga de coordinar al personal para la realización de los servicio, dirige y asigna, el comisiona e indica cantidad de personal de acuerdo a las pedidos solicitas y las dificulta de cada uno de los servicio
- ☞ Junto al ingeniero calculista es el encargado de revisar en campo la requisición solicitada
- ☞ Supervisa la realización de los servicios que se estén realizando
- ☞ Se encarga de verificar que el material requerido y el que se necesite este a disposición de los operarios de lo contrario se encarga de realizar un lista con el material faltante y pasarla a almacén para que se abastecido.

Otras actividades

- ☞ Contratación de transporte de materiales.





- ☞ El ingeniero de servicios realizará cualquier otra actividad solicitada por la Gerencia operativo.

Jefe Inmediato: Gerente Operativo

Supervisa a: Ingeniero civil, ingeniero metalúrgico, ingeniero electricista, ingeniero mecánico.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por la gerencia operativa y las personas que se designen para tareas operativas específicas.

* 2.1.2.2 Ingeniero Metalúrgico

- ☞ Encargado de la soldadura y palería de cualquier servicio solicita.
- ☞ Tiene la responsabilidad del cumplir el trabajo asignado en el tiempo establecido, bajo las condiciones establecidas entre el cliente y DORCA, siempre con calidad y optimizando el uso de los materiales.
- ☞ Cumplir a cabalidad con el plano de instalación entregado por DORCA, siempre manteniendo satisfecho al cliente en todo momento.

Actividades principales: Una vez que el Gerente de Operaciones le entregue el plano de los servicios es responsabilidad del ingeniero Metalúrgico solicitar





diariamente los materiales que va a utilizar hasta que se termine el proyecto. Debe solicitar al ingeniero de servicios.

Otras actividades

- ☞ Apoyo al almacenista en lo que se refiere a la organización de la bodega.
- ☞ Realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe inmediato.

Jefe Inmediato: Ingeniero de servicios.

Supervisa a: Los trabajadores que entrega el cliente para apoyar al proyecto.}

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será reemplazado por otro técnico siempre y cuando el volumen de trabajo lo permita y sea autorizado por el gerente de operaciones.

* Ingeniero Eléctrico

Sus principales responsabilidades son las siguientes:

- ☞ Responsable de la instalación eléctrica de los proyectos.





- ☞ Responsable del funcionamiento y programación de los equipos instalados ante el cliente.
- ☞ Responsable del vehículo a su cargo.

Actividades principales

- ☞ Encargado de atender las solicitudes de servicio técnico que recibe la Gerencia de Operaciones.
- ☞ Dirigir los requerimientos del cliente a la Gerencia de Operaciones para realizar el servicio.
- ☞ Realizar el cableado y la conexión de válvulas en el proyecto.

Otras actividades

- ☞ Entrega de facturas, materiales, realizar la cobranza y todas las actividades que el gerente le solicite.
- ☞ Mantenimiento de las instalaciones de la empresa.





☞ Realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe inmediato.

Jefe Inmediato: ingeniero de servicios.

Supervisa a: Instaladores.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será reemplazado por otro técnico siempre y cuando el volumen de trabajo lo permita y sea autorizado por el Gerente de operaciones.

* **Ingeniero mecánico.**

☞ Encargado de la alineación y reparación de bombas de cualquier servicio

☞ Tiene la responsabilidad del cumplir el trabajo asignado en el tiempo establecido, bajo las condiciones establecidas entre el cliente y DORCA, siempre con calidad y optimizando el uso de los materiales.

☞ Se encarga del maquinado de cualquier pieza (flecha, masa, chucks, entre otras.) para los servicios solicitados

☞ Cumplir a cabalidad con el plano de instalación entregado por DORCA, siempre manteniendo satisfecho al cliente en todo momento.





Actividades principales: Una vez que el Gerente de Operaciones le entregue el plano de los servicios es responsabilidad del ingeniero Mecánico solicitar diariamente los materiales que va a utilizar hasta que se termine el proyecto. Debe solicitar al ingeniero de servicios.

Otras actividades

- ☞ Apoyo al almacenista en lo que se refiere a la organización de la bodega.
- ☞ Realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe inmediato.

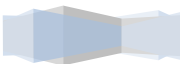
Jefe Inmediato: Ingeniero de servicios.

Supervisa a: Los trabajadores que entrega el cliente para apoyar al proyecto.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será reemplazado por otro técnico siempre y cuando el volumen de trabajo lo permita y sea autorizado por el gerente de operaciones.

* Ingeniero Obra Civil.

Sus principales responsabilidades son las siguientes:





- ☞ Responsable planeación y construcción de los servicios solicitados.
- ☞ Responsable de la elaboración de los planos para la realización de los servicios.
- ☞ Responsable mantener informa al almacenista sobre los materiales requeridos y los materiales faltantes.

Actividades principales

- ☞ Encargado de atender las solicitudes de servicio técnico que recibe la Gerencia de Operaciones.
- ☞ Dirigir los requerimientos del cliente a la Gerencia de Operaciones para realizar el servicio.
- ☞ Realizar techumbre y cualquier obra civil requerida.

Otras actividades

- ☞ Entrega de facturas, materiales, realizar la cobranza y todas las actividades que el gerente le solicite.





- ∞ Mantenimiento de las instalaciones de la empresa.
- ∞ Realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe inmediato.

Jefe Inmediato: ingeniero de servicios.

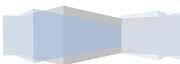
Supervisa a: Albañiles.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será reemplazado por otro técnico siempre y cuando el volumen de trabajo lo permita y sea autorizado por el Gerente de operaciones.

* INGENIERO DE SEGURIDAD

El ingeniero de seguridad tiene la responsabilidad de organizar, dirigir y supervisar el desarrollo de las actividades de seguridad, adoptando medidas preventivas para eliminar o neutralizar todo tipo de riesgos y peligros que puedan presentarse y atente con el personal e instalaciones de la compañía DORCA, contribuyendo de esta manera al normal desarrollo de las operaciones y actividades diarias.

Actividades principales





- ☞ Organizar y supervisar todas las actividades relacionadas con la seguridad de los trabajadores e instalaciones de DORCA
- ☞ Proponer y gestionar todas las actividades relacionadas con la seguridad integral.
- ☞ Ejecutar, dirigir y supervisar los estudios y planes de seguridad en las diversas instalaciones.
- ☞ Programar, ejecutar e instruir personal de DORCA en los programas de seguridad y prevención de accidentes.
- ☞ Proponer, formular y supervisar las normas para el personal de su área y tomar las acciones pertinentes.
- ☞ Realizar visitas periódicas a las diversas instalaciones donde se esté realizando algún servicio
- ☞ Informar a la gerencia sobre las novedades de los servicios
- ☞ Realizar las otras funciones que se le sean asignadas por el gerente operativo.





Jefe Inmediato: gerente operativo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será reemplazado por otro ingeniero siempre y cuando el volumen de trabajo lo permita y sea autorizado por el Gerente de operaciones.

STAFF ADMINISTRATIVO

* Contador:

Las responsabilidades principales son las siguientes:

- ∞ Manejo de clientes, nómina, bancos y viáticos.

- ∞ Coordinación de la entrega de información a la empresa que realiza la contabilidad.

- ∞ Manejo de cuentas personales de la Gerencia General.

Actividades principales

Actividades proveedores





- ☞ Recepción de facturas y comprobantes de retención.
- ☞ Mantener el archivo de proveedores.
- ☞ Coordinar el pago a proveedores, fechas de vencimiento y valores de pago.

Actividades bancos

- ☞ Custodia y emisión de cheque en coordinación con la Gerencia Administrativa
- ☞ Conciliaciones bancarias.
- ☞ Manejo del libro de bancos.
- ☞ Manejo de papeletas de depósito y coordinación del depósito.

Actividades clientes

- ☞ Recepción diaria de cobranza causada por servicios de contado.





- ☞ Archivo de facturas secuenciales del cliente.
- ☞ Manejo de facturas y comprobantes de retención.

Actividades nómina

- ☞ Encargado del proceso de nómina que tiene que ver con el manejo de los ingresos, descuentos, bonos de alimentación y alimentación, seguros de asistencia médica.
- ☞ Elaboración de memos de permisos.
- ☞ Lleva el control de vacaciones y permisos, así como de días adicionales de trabajo.

Todo esto es en la parte operativa no de autorización

Actividades viajes

- ☞ Manejo de facturas y viáticos.
- ☞ Elaboración de memos de viáticos.





- ☞ Control de los respaldos.

Actividades contabilidad

- ☞ Coordinación de la entrega de información a los contadores. La empresa que realiza la contabilidad va a DORCA 4 o 5 veces al mes en las cuales la asistente contable debe entregar carpetas de proveedores, clientes, comprobantes de retención, egresos de caja, registro de nómina, notas de crédito, libro de bancos y conciliaciones.

- ☞ Actualización continua de los archivos.

- ☞ Se encarga de hacer que las facturas sean autorizadas por las gerencias cuando se debe realizar una compra.

Actividades cuentas de la Gerencia General

- ☞ Realización de pagos de gastos personales.

- ☞ Conciliaciones bancarias.





- ☞ Custodia de las chequeras.

- ☞ Realización de informes de chequeras del Gerente General.

- ☞ Elaboración de reporte de ingresos y egresos.

Otras actividades

- ☞ Facturación en la bodega de ventas overthecounter.

- ☞ Manejo de caja chica y ventas de contado cuando no se encuentra la recepcionista.

- ☞ Cobranza.

- ☞ Realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe inmediato.

Jefe Inmediato: Gerente Administrativo.

Supervisa a: No tiene personas a su cargo.





Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el gerente financiero y las personas que se designen para tareas operativas específicas.

* INGENIERO CALCULISTA:

Este cargo implica las siguientes responsabilidades:

- ∞ Realizar los cobros de las ventas de contado.
- ∞ Manejo de caja chica.
- ∞ Manejo de suministros de oficina
- ∞ Coordinación de los viajes de las diferentes personas. (Técnicos y Gerentes)
- ∞ Archivar consumo de gasolina que le pasa contabilidad.
- ∞ Ingreso de datos al sistema.





- ☞ Mantener un control de los servicios básicos que hay que pagar. (se pasa un reporte mensual de los que hay que pagar)

- ☞ Se encarga de a revisar a campo el alcance de as requisiciones enviadas para su posterior cotización

- ☞ Se encarga de realizar las cotización, según requisiciones y alcance de campo

Actividades principales

Actividades manejo de caja chica

- ☞ Entrega de fondos a las personas autorizadas que los requieren.

- ☞ Archivo de las facturas de respaldo para la reposición de la caja chica.

☞ *Actividades servicios*

- ☞ Recepción del cobro de las servicios de contado.





- ☞ Entregar los pagos en efectivo o cheque al Gerente Financiero diariamente, junto con las facturas y retenciones.
- ☞ Elaboración de reporte deservicio donde se incluye la fecha, el número de factura, retención y el tipo de pago. Este reporte debe ser entregado al Gerente Financiero.

Actividades compras

- ☞ Realizar la cotización de varios proveedores de acuerdo a la solicitud de gerencia.
- ☞ Entregar las cotizaciones al gerente que lo solicito.

Actividades cobranza

- ☞ El gerente financiero entregará todos los viernes una lista de los clientes que hay que solicitar la cobranza.
- ☞ Comunicarse con el cliente y solicitar el cobro.





- ☞ Entregar al mediodía del viernes al Gerente Financiero un informe de cobranzas.

Actividades atención a clientes

- ☞ Brindar atención a los clientes que se comunican a la empresa.
- ☞ Brindar atención a los clientes que vienen a la empresa,

Actividades de asistencia en viajes

- ☞ Coordinación con la agencia de viajes y con la asistente de contabilidad lo que se refiere a viáticos y transportación de las personas que van a viajar.

Otras actividades

- ☞ Apoyo al Gerente General en lo que requiera.
- ☞ Coordinación de actividades sociales de la empresa.
- ☞ Realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe inmediato.

Jefe Inmediato: Gerente Administrativo.





Supervisa a: Su asistente.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será reemplazado por la asistente de contabilidad y por cualquier otra persona designada para actividades operativas específicas.

* ALMACENISTA

Las responsabilidades que implica su cargo son:

- ☞ Facturación.
- ☞ Compra de materiales
- ☞ Manejo operativo de la bodega
- ☞ Custodia del inventario

Actividades principales

Actividades de ventas





- ☞ Envío de cotización a los clientes que lo soliciten.

Actividades de facturación

- ☞ Debe hacer aprobar las facturas emitidas por una de las gerencias funcionales.
- ☞ Entregar las facturas a contabilidad.

Actividades compras

- ☞ Realizar la compra de materiales tales como: accesorios PVC, mangueras, tubos, placas, barra de acero macizo, soldadura, oxígeno, acetileno, entre otros. y material eléctrico previa aprobación de una de las gerencias funcionales.
- ☞ Realizar las compras cuando existe faltante o no se puede cumplir con algún pedido, previa aprobación de una de las gerencias funcionales.
- ☞ Solicitar cotizaciones a diferentes proveedores. Entregar estas cotizaciones al asistente de contabilidad quien decide a quién comprar y obtiene la aprobación.





☞ Al recibir el material verificar que se encuentre de acuerdo a las condiciones de la factura y posteriormente ingresar la factura al sistema.

☞ Enviar las facturas a contabilidad.

Actividades de bodega

☞ Entrega/recepción de los materiales y las herramientas a los técnicos.

☞ Llevar un control de las herramientas entregadas.

☞ Apartar físicamente los materiales que se van a utilizar en cada proyecto para que estos no sean vendidos.

☞ Realizar el ingreso de materiales a la bodega cuando los técnicos no lo ocuparon.

☞ Realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe inmediato.

Jefe Inmediato: Gerente Administrativo.

Supervisa a: No tiene personas a su cargo.





Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el personal técnico designado por su jefe inmediato.

9.10. REVISION POR LA DIRECCIÓN

Se ha establecido realizar la revisión por la dirección después de la primera Auditoría Interna de Calidad y posteriormente se realizará semestralmente. La misma se desarrollara con la participación del Gerente, los accionistas y gerencia administrativa financiera, evidenciándose en el formato “Acta de Reunión”.

9.11. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna en esta Organización se realiza a través de reuniones formales e informales con el personal involucrado en el sistema de Gestión de la Calidad, registrando los acuerdos y medidas en una minuta. En otras ocasiones por intermedio de la cartelera se informe sobre las novedades y boletines según la ocasión como información general.





9.12. MEJORA CONTINUA

La mejora continua se evidencia a través de las acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoras, Auditorías Internas de Calidad, análisis de los Indicadores de Gestión cumplimiento de las metas establecidas, la mejora en la realización de los servicios y de los procesos, la tecnificación de las materias primas y de la infraestructura de la Organización, realización de la revisiones por la dirección.





10. Conclusiones y recomendaciones

Alcanzar los mejores resultados, **no es labor de un día**. Es un proceso progresivo en el que no puede haber retrocesos. Han de cumplirse los objetivos de la organización, y prepararse para los próximos retos.

Lo deseable es mejorar un poco día a día, y **tomarlo como hábito**, y no dejar las cosas tal como están, teniendo altibajos. Lo peor es un rendimiento irregular. Con estas últimas situaciones, no se pueden predecir los resultados de la organización, porque los datos e información, no son fiables ni homogéneos. Cuando se detecta un problema, la respuesta y solución, ha de ser inmediata. No nos podemos demorar, pues podría originar consecuencias desastrosas

La mejora continua implica tanto la implantación de un Sistema como el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, y la participación activa de todo las personas.

Las empresas no pueden seguir dando la ventaja de no utilizar plenamente la capacidad intelectual, creativa y la experiencia de todas sus personas.,





Como conclusión, basta resaltar que sin mejora continua no se puede garantizar un nivel de gestión

El objetivo de la residencia profesional se cumplió en su totalidad, creando para la compañía un manual de calidad, para ello fue necesario comprender y efectuar el trabajo realizado en cada una de las áreas involucrada, desarrollando así el manual de acuerdo a las necesidades de la compañía. Realizando un trabajo satisfactorio; cubriendo las expectativas de la compañía y de la residencia profesional.





12. Referencias bibliográficas y virtuales

- ☞ Juran, J.M. y F.M. Gryna, Análisis y Planeación de la Calidad, McGraw Hill, México:1995

- ☞ Soin, Sarv Singh, Control de Calidad Total, McGraw Hill, México:1997

- ☞ Wren, D.A. y R.G. Greenwood, Los Innovadores de las Grandes Organizaciones, Oxford University Press, México:1999

- ☞ Colunga Dávila, Carlos, Administración para la Calidad, Editorial Panorama, México:1997

- ☞ Cantú Delgado, Humberto, Desarrollando una Cultura de la Calidad, McGraw Hill, México:1997

- ☞ Evans, J.R. y W. Lindsay, Administración y Control de la Calidad, International Thompson Editores, México:2000

- ☞ Gutiérrez Mario, Administrar para la Calidad, Limusa, México:1992





- 🔗 Ruiz-Olalla, C. (2001): "Gestión de la calidad del servicio", <<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>>

- 🔗 Arapé, J. (1999) "Estrategia – Medición y Calidad Total". [en línea] www.visiongc.com, Documentos <[http://www.visiongc.com/Documentos/bsc los sistemas de medidas blandas y la calidad total.pdf](http://www.visiongc.com/Documentos/bsc%20los%20sistemas%20de%20medidas%20blandas%20y%20la%20calidad%20total.pdf)> [citado 15 de Noviembre 2002]

