

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS
PROCESOS MISIONALES BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA
LA EMPRESA TRASILLANTAS S.A.S EN LA CIUDAD DE SANTA
MARTA**



Maryuris Palacio Del Valle

Código 20412312911

Mayo 2024

Universidad Antonio Nariño.

Magdalena.

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS
PROCESOS MISIONALES BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA
LA EMPRESA TRANSILLANTAS S.A.S EN LA CIUDAD DE SANTA
MARTA**

Maryuris Palacio Del Valle

Marzo 2023.

Universidad Antonio Nariño.

Magdalena.

Nota de Aceptación

Nombre y firma jurado 1

Nombre y firma jurado 2

Nombre y firma presidente

Nombre y firma secretario

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres que son el pilar de mi vida, quienes me entregan su amor incondicional todos los días y su respaldo a lo largo de mi carrera profesional. Son mi mayor inspiración para alcanzar mis sueños y metas.

Agradecimientos

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi directora de tesis, MARIA ISABEL FERNANDEZ, por sus conocimientos, paciencia y motivación durante todo el proceso de investigación. Sus consejos y comentarios han sido fundamentales para la realización de este proyecto de grado.

Agradezco también a todos los profesores que generosamente compartieron su conocimiento y experiencia conmigo, así como a mis compañeros de clase por su colaboración y compañerismo.

Agradezco a mi familia y padres por su apoyo; a todas las personas que participaron de alguna manera en este proyecto, como en entrevistas o simplemente brindando su opinión. La contribución de todos estos ha enriquecido enormemente este proyecto de grado.

Resumen

El presente trabajo aborda el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Trasillantas S.A.S, ubicada en la ciudad de Santa Marta. El objetivo principal es obtener la estandarización y optimización de todos los procesos misionales de la empresa, mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad. Para lograr este propósito, se realizó un diagnóstico inicial de todos los procesos actuales existentes en la empresa, áreas de mejora, para luego diseñar un sistema integral que incluye políticas de calidad y procedimientos operativos, con el fin de garantizar la eficiencia operativa y la mejora continua, obteniendo así la satisfacción del cliente en la empresa Trasillantas S.A.S. Este enfoque no solo busca cumplir con los requisitos establecidos, sino también promover una cultura organizacional para ejecutar de manera óptima los procesos. Se espera que la implementación de este sistema la empresa Trasillantas S.A.S., logre un crecimiento sostenible para ser más competitivos a largo plazo.

Palabras Clave: Calidad, Gestión, Procesos, Neumáticos.

Abstract

This work addresses the design of a quality management system based on the ISO 9001:2015 standard for the company Trasillantas S.A.S, located in the city of Santa Marta. The main objective is to obtain the standardization and optimization of all the company's mission processes, through the implementation of a quality management system. To achieve this purpose, an initial diagnosis of all the current processes existing in the company, areas for improvement, was carried out, to then design a comprehensive system that includes quality policies and operating procedures, in order to guarantee operational efficiency and improvement. . continues, thus obtaining customer satisfaction in the company Trasillantas S.A.S. This approach not only seeks to meet established requirements, but also promote an organizational culture to optimally execute processes. It is expected that the implementation of this system will enable the company Trasillantas S.A.S. to achieve sustainable growth to be more competitive in the long term.

Keywords: Quality, Management, Processes, Tires.

Tabla de Contenidos

Introducción	1
Planteamiento del problema	2
Descripción del Problema	3
Formulación del problema	4
Objetivos	5
General	5
Específicos	5
Objetivo específico 1:	5
Objetivo específico 2:	5
Objetivo específico 3:	5
Justificación	6
Marco Referencial	9
Antecedentes	9
Marco Teórico	14
Marco Conceptual	17
Marco Geográfico	19
Marco Legal	21
Marco Académico	23
<i>Relación con las líneas de investigación de la Facultad</i>	23
<i>Relación con la misión del programa de Ingeniería Industrial</i>	23
<i>Relación con la visión del programa de Ingeniería Industrial</i>	23
Asignaturas del programa aplicadas en el trabajo de grado	24
Diseño Metodológico	25
Tipo y Enfoques de Investigación	25
Método de Investigación	25
Diseño Metodológico	25
Unidad de Estudio	28
Población y Muestra	28
Alcance y Delimitación	29
Resultados y análisis de resultados	30
Objetivo específico 1:	30
Desarrollo del diagnóstico inicial	30
Conclusiones del diagnóstico.	34
Objetivo específico 2	35
Resultados del cumplimiento de los requisitos 4, 5 y 6 de la norma	41
Resultado del requisito 4. Contexto de la Organización	41
Matriz DOFA	41
Mapa de Procesos	44

Resultado del requisito 5. Liderazgo	45
ORGANIGRAMA	45
POLÍTICA DE CALIDAD	53
Resultado del requisito 6. Planificación	53
MISIÓN	53
VISIÓN	54
OBJETIVOS DE CALIDAD	55
Objetivo específico 3	56
Conclusiones	65
Recomendaciones	66
Referencias	67

Lista de Tablas

Table 1. Tabla de Evaluación	30
Table 2. Resumen del Diagnóstico Inicial - Objetivo 1	31
Table 3. Resultado de la Matrix , cumplimiento.	33
Tabla 4. Procedimientos	¡Error! Marcador no definido.

Lista de Figuras

Figure 1. Representación esquemática de un proceso	15
Figure 2. Estructura del SGC con el ciclo PHVA	16
Figure 3. Ubicación de la empresa Transillantas S.A.S	21
Figure 4 MATRIZ DOFA	41
Figure 5 Estrategias de la Matriz DOFA	42
Figure 6 MAPA DE PROCESOS	44

Apéndices

Anexo 1. MATRIZ PESTEL

Anexo 2. MATRIZ DE RIESGO

Anexo 3. CA-GP-01_GESTIÓN DE PROVEEDORES

Anexo 4. CA-RA-01_RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

Anexo 5. CA-DV-01_DISTRIBUCIÓN Y VENTAS

Anexo 6. PR-GP-01_Planeación y Diseño del Plan de Compras

Anexo 7. PR-GP-02_Selección de Proveedores

Anexo 8. PR-GP-03_Control del Plan de Compras y Presupuesto

Anexo 9. PR-GP-04_Realización de la Orden de Compra

Anexo 10. PR-GP-05_Realización de la Compra

Anexo 11. PR-RA-01_Preparación del Espacio para Recibir los Productos

Anexo 12. PR-RA-02_Verificación del Estado de los Productos Recibidos y el CE

Anexo 13. PR-RA-03_Ubicación de los Productos

Anexo 14. PR-RA-04_Entrega de los Neumáticos

Anexo 15. PR-DV-01_Elaboración del Plan de Distribución y Ventas

Anexo 16. PR-DV-02_Contactar al cliente y mostrar el portafolio de servicios

Anexo 17. PR-DV-03_Entrega de Pedido a los Clientes

Introducción

Actualmente estamos en un mundo globalizado, cada vez hay más competitividad entre las grandes, medianas y pequeñas empresas. Cada una de ellas quiere lograr una posición en el mercado, para ello es necesario cumplir unos estándares de calidad; buscando una mejora continua, obteniendo así la satisfacción de sus clientes con una medida orientada a la estandarización de los procesos, con un mejor uso de recursos, técnicas o criterios.

Esta última versión de la norma ISO 9001:2015, presenta nuevas modificaciones importantes, las versiones anteriores eran prescriptivas. Ahora se ha ido un paso más allá, la ISO 9001:2015 es menos prescriptiva que su predecesor, centrándose en el rendimiento e introduciendo un enfoque basado en riesgos y oportunidades de la empresa. Estamos viendo una tendencia de innovación empresarial más complejas que exigen una acción integrada. Por lo tanto, las organizaciones deben desempeñarse de nuevas formas y los estándares de gestión de calidad deben cumplir con estas expectativas.

La empresa Transillantas S.A.S es una empresa que a través de actividades de comercialización quiere brindar a sus clientes productos y servicios con condiciones de alta calidad, en este sentido tomado la iniciativa de realizar un diseño de un sistema de gestión para los procesos misionales según lo que establece la normativa ISO 9001:2015.

Planteamiento del problema

Implementación de diseño de un sistema de gestión para los procesos misionales basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Transillantas S.A.S Esta presenta una ineficiencia en sus procesos, no están optimizados, presenta problemas de retrasos, cuellos de botella y un mal uso de recursos. Se halla una falta de estandarización de los procesos, falta de documentación clara sobre como ejecutar los procesos; por tal motivo es importante llevar a cabo el diseño de un sistema de gestión de calidad.

Para su desarrollo, utilizaremos la norma internacional ISO 9001:2015, buscando la mejora continua que va ayudar a la empresa Transillantas S.A.S a operar de manera más eficiente, manteniendo altos estándares de calidad de manera efectiva y obteniendo así la satisfacción de sus clientes.

El incremento en las ventas de vehículos ha causado un crecimiento en el sector de comercialización de neumáticos en Colombia como en otros países de América Latina. Al implementar un sistema de gestión de calidad para los procesos misionales en la empresa Transillantas S.A.S será concebida como una organización integra aumentando la eficacia y eficiencia de los procesos. Para esto se hará una investigación a través de la búsqueda de respuestas a interrogantes.

Finalmente podemos destacar que la calidad es un factor fundamental para el desarrollo de aquella empresa que busque consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. De esta manera, en el ámbito de las empresas se está promoviendo una gran expansión en la gestión de la calidad total. Gracias a la norma podemos evaluar en qué estado se encuentra los procesos para luego establecer indicadores de gestión y así tener abierta a nuevas oportunidades.

Descripción del Problema

La empresa Transillantas S.A.S está ubicada en la Calle 30 N 58-373 Rompoi de Mamatoco, está situada en el departamento de Magdalena, en la localidad Santa Marta, es constituida como una sociedad por acciones simplificada. Cuenta con dos sedes en Santa Marta, una en Barranquilla y Fundación; teniendo más de 100 trabajadores. La actividad a la que se dedica la empresa es comercio de partes piezas para vehículos y automotores, es decir, que se dedica a la venta de todo tipo de neumáticos para vehículos pesados, industriales y automóviles. Además, cuenta con un equipo que presta el servicio especial de alineación, montaje y balanceo.

La empresa debe contar con los estándares mínimos de calidad en todos sus procesos misionales, la cual nos lleva a que presenta una inconsistencia, porque ésta no cuenta con una buena organización dentro de sus procesos. Por tal motivo es importante realizar un diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, ya que con ello se reformará su documentación, mejorará la calidad

en sus productos y servicios; demostrando que cumple con los requisitos fundamentales, así mismo incrementará su productividad y la eficacia de sus procesos internos, optimizando los recursos disponibles. Con esto se le darán unas recomendaciones a la empresa y esta tenga el deseo de implementarla mejorando en la calidad de sus procesos.

Formulación del problema

¿Qué estrategias se implementarán para garantizar la estandarización y optimización en los procesos misionales a través de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Normativa ISO 9001:2015 en la empresa Transillantas S.A.S de la ciudad de Santa Marta?

Objetivos

General

Diseñar un sistema de gestión para los procesos misionales bajo la norma ISO 9001-2015 en la empresa Transillantas S.A.S. en la ciudad de Santa Marta.

Específicos

Objetivo específico 1: Desarrollar una evaluación inicial de la empresa para conocer la situación actual con respecto a los requisitos de gestión ISO 9001:2015.

Objetivo específico 2: Elaborar la planeación estratégica de la empresa con base a los requisitos 4, 5 y 6 de la Norma ISO 9001: 2015 con el fin de establecer los objetivos organizacionales que deben cumplir los procesos misionales.

Objetivo específico 3: Documentar los procesos y procedimientos misionales de la empresa de acuerdo con las necesidades de la organización.

Justificación

Es importante que las empresas conozcan, se interesen y vean la necesidad de establecer o implementar las normas establecidas por la ISO 9001:2015., haciendo relación en conjunto para los procesos misionales, ya que estos son el que hacer de toda empresa,

La siguiente investigación está dirigida con el fin de establecer los objetivos organizacionales que deben cumplir los procesos misionales con base a la norma ISO 9001:2015 para la empresa Transillantas S.A.S. Buscamos realizar estrategias para corregir inconvenientes y evitar riesgos que puedan afectar al presentar las actividades de los procesos, por ende se debe conocer dichas actividades para el desarrollo de una documentación que muestre como se debe llevar a cabo cada tarea.

Transillantas S.A.S, es una empresa que comercializa llantas y lubricantes, la empresa va en crecimiento, por lo tanto es importante presentar una Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos misionales, ya que busca ser eficaz en todos las actividades de la organización, aplicando también el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) para lograr una mejora continua con un diagnóstico basados en el marco de la norma.

La implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015, permite identificar áreas de mejora para establecer medidas correctivas y preventivas que garantice la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Buscamos en la empresa Transillantas S.A.S, una mejora continua y una buena toma de decisiones, gracias al ciclo PVHA es una herramienta que fomenta la mejora continua al promover un enfoque por procesos. (Ver Figura 2. Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad con el ciclo PHVA.), la empresa puede identificar y capitalizar oportunidades de mejora de manera constante, lo que le permite mantenerse competitiva en un mercado que siempre está en constante evolución.

El ciclo PVHA proporciona una estructura sistemática y ordenada para la gestión de procesos y la toma de decisiones. Planificar permite definir objetivos claros y establecer estrategias para alcanzarlos, lo que asegura que la empresa tenga una dirección clara y coherente. Hacer implica la ejecución de las actividades planificadas, lo que garantiza que se implementen las acciones necesarias para lograr los objetivos establecidos. Verificar implica la evaluación y el seguimiento de los resultados obtenidos, lo que permite identificar desviaciones o áreas de mejora. Este paso es crucial para asegurar que la empresa esté en camino de alcanzar sus metas y para detectar oportunidades de mejora continua. Actuar implica tomar medidas correctivas o preventivas según sea necesario, lo que asegura que la empresa aprenda de sus experiencias y pueda adaptarse rápidamente a los cambios del entorno.

Impulsar la eficiencia operativa y la optimización de recursos. Al adoptar un enfoque basado en datos y resultados, la empresa puede identificar y eliminar actividades innecesarias o redundantes, lo que le permite utilizar sus recursos de manera más efectiva y maximizar su rentabilidad. Por lo tanto, debemos conocer en qué estado se encuentra la empresa, esto nos indica el proceso a seguir con lo que se espera del primer objetivo de esta investigación.

El primer objetivo específico se centra en realizar una evaluación inicial de la empresa para comprender su situación actual, esto implica analizar cómo la empresa aborda aspectos como el contexto de la organización, el liderazgo, la planificación, la operación, el desempeño y la mejora dentro de su sistema de gestión de calidad. Esta evaluación permitirá identificar áreas de mejora, donde se harán cambios de acuerdo con los estándares establecidos por la norma ISO 9001:2015.

Marco Referencial

Antecedentes

La implementación de un sistema de gestión de calidad nos ayuda a tener un impacto positivo en la satisfacción del cliente, reducir los costos operativos, implementar y cumplir normas de mejora continua. Además, se obtiene garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por una empresa para la obtención de la satisfacción del cliente.

La norma ISO 9001:2015 permite implementarse en cualquier tipo de empresa, sin importar su objeto social, su cultura organizacional e incluso la ubicación de la misma, pues en empresas como la FÁBRICA CORDEPLAS ubicada en Ecuador y el CONSORCIO OBRAINSA – ASTALDI, ubicado en Perú, el desafío era claro: estandarizar los procesos misionales mediante un sistema de gestión de calidad que cumpliera con los rigurosos estándares de la ISO 9001:2015. Para lograrlo, se requería un profundo diagnóstico de la situación actual, utilizando herramientas como la matriz FODA y la metodología de las 6M's. Encuestas y entrevistas se convertían en pilares fundamentales para comprender las necesidades y desafíos de la empresa en su búsqueda por la mejora continua. (Abezas jerez, j. 2022), (Ecuador)

Mientras tanto, en el Consorcio ObraInsa – Astaldi de Perú, el enfoque se dirigía hacia el área de recursos humanos. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 se presentaba como una oportunidad para

optimizar los procesos y mejorar el desempeño del personal. Encuestas, entrevistas y un análisis exhaustivo de la norma permitían identificar las áreas de mejora y trazar el camino hacia la excelencia en la gestión de recursos humanos. (Castillo Villanueva, M. A., & Bazauri Villanueva, H. R., 2018), (Perú).

En la Fiduciaria Bogotá S.A., Colombia, se apostaba por un enfoque integrado de gestión, combinando las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007. Este enfoque no solo buscaba mejorar la calidad, sino también garantizar la seguridad y la salud ocupacional de los empleados. La implementación de un sistema de gestión integrado se convertía en un paso crucial hacia la competitividad y el desarrollo sostenible en un mercado cada vez más exigente. (Marciales Daza, S. M., & Ortiz Morales, Y. A., 2018)

En el Supermercado Rapifácil de Bogotá, la norma ISO 9001:2015 se presentaba como un faro hacia la eficiencia administrativa y la toma de decisiones fundamentadas en políticas de gestión de calidad. La implementación de un sistema de gestión de calidad se volvía una prioridad ineludible para asegurar la satisfacción de los clientes y la eficacia operativa del establecimiento. (García, J. P. 2017).

La importancia de mantenerse actualizado en materia de gestión de calidad también se reflejaba en la Empresa Servicio Público (Semsá S.A.) del corregimiento de Julio Zawady, donde la actualización de la documentación según la normativa NTC

9001:2015 se consideraba crucial para mantener la competitividad en el mercado y ofrecer un valor agregado a cada producto y servicio ofrecido. (Daniel David Álvarez Medina 2021).

En el Molino Capricornio Import S.A.C. de Chiclayo, Perú, la necesidad de optimizar procesos y cumplir estándares de calidad impulsaba la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Un enfoque de auditoría interna permitía diagnosticar la situación actual y trazar el camino hacia la mejora continua, generando así nuevos horizontes de eficiencia y competitividad en el mercado. (Chiclayo, Castillo Montaña, R. M., & Cueva Peltroche, M. J. 2019)

Mientras tanto, en Martelec Arquitectura e Ingeniería S.A.S. de Colombia, se apostaba por la implementación rigurosa de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Mediante la formulación de estrategias, procesos y procedimientos, se buscaba satisfacer las necesidades de los clientes con altos estándares de calidad y fortalecer la posición competitiva de la empresa en el mercado. (Manuel, J., & Yara, M. (2022)

En Quito, la Empresa de Tratamiento de Botellas Recicladas se sumaba al desafío de mejorar continuamente su calidad mediante un sistema basado en la ISO 9001:2015. El análisis detallado de las cláusulas de la norma y la implementación de acciones correctivas buscaban impulsar la mejora de productos y servicios, contribuyendo así al desarrollo sostenible y la responsabilidad ambiental. (Bernal Avilés, J. S. (2022).

En Orgánicos Pal Norte SAS, también en Colombia, se reconocía la importancia de la gestión de calidad para el desarrollo organizacional. La implementación de nuevas técnicas y la eficiencia operativa se convertían en pilares para el crecimiento en un mundo cada vez más competitivo, generando nuevas oportunidades de mejora y desarrollo tanto a nivel académico como socioeconómico en la sociedad. (Narváez Agamez, K. J. (2018).

Mientras tanto, en Duitama-Boyacá, Soldipintec se embarcaba en el diseño de un sistema de gestión de calidad según la norma NTC ISO 9001:2015. Esta propuesta, resultado de un exhaustivo análisis y planificación estratégica, buscaba generar valor agregado y competir con éxito en el mercado, ofreciendo servicios de pintura electrostática, fabricación de piezas soldadas y corte en CNC en el sector metalmecánico. (Lancheros Gamboa, A. J., & Sandoval Nuñez, L. N. 2015)

En Mavimetal LTDA, en Colombia, se llevaba a cabo una pasantía dedicada a implementar un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015. La meta era demostrar la capacidad de la empresa para proporcionar productos de calidad y competir eficazmente en el mercado, contribuyendo así al desarrollo económico y social del país. (Martínez Arias, D. 2018)

En la Clínica Campbell de Barranquilla, la necesidad de adaptarse a los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015 se volvía evidente. La falta de transición documental generaba riesgos legales y administrativos que debían ser abordados para mantener la calidad del servicio de salud y garantizar la satisfacción de los pacientes en un entorno altamente competitivo y exigente. (Manotas Coronado, A., & Pérez Barrios, M. 2018).

En Colombia, el aumento del transporte terrestre impulsaba la necesidad de sistemas de gestión de calidad, como en el caso de Parra Cera, donde se diseñaba un sistema integrado conforme a las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 39001:2014. Este enfoque buscaba garantizar la seguridad y eficiencia en un sector en pleno crecimiento, contribuyendo así al desarrollo sostenible y la seguridad vial en el país.

Finalmente, en una empresa de ensayos no destructivos, se analizaba el impacto positivo de la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015. Los resultados demostraban mejoras significativas en rentabilidad, competitividad y satisfacción tanto de trabajadores como de clientes, consolidando así el compromiso con la calidad y la excelencia en el servicio. (Parra Cera, G. M. 2020)

En resumen, a través de estos ejemplos, queda patente la importancia y la relevancia de la norma ISO 9001:2015 como un marco de referencia fundamental para la mejora continua y la excelencia empresarial. La implementación de sistemas de gestión

de calidad basados en esta norma no solo impulsa la competitividad y la eficiencia operativa de las empresas, sino que también contribuye al desarrollo económico, social y ambiental de diferentes regiones de Colombia y demás países.

Marco Teórico

Este marco nos proporciona una base conceptual sobre la cual se fundamenta la investigación, incorporando teorías, modelos y conceptos relevantes de acuerdo al tema principal del proyecto.

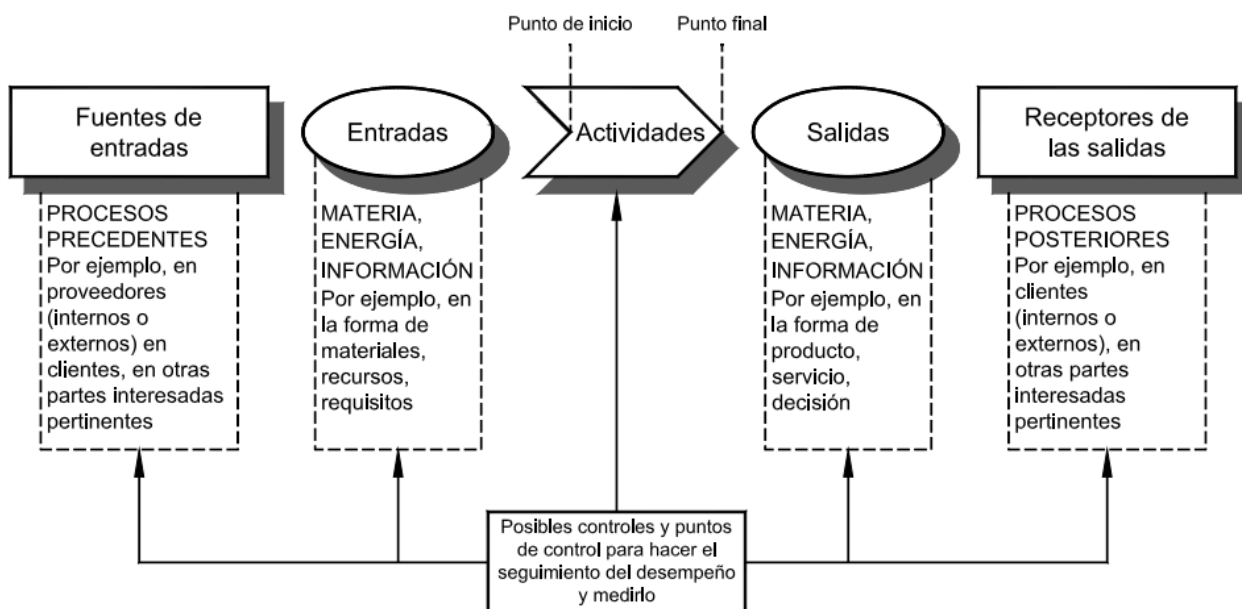
¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad? Según la (NTC-ISO 9001, 2015-09-23) es una herramienta estratégica con un conjunto de normas, encaminada con el direccionamiento y planificación estratégica, basado en un enfoque a procesos que incorpora el ciclo **PHVA** (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) para mejorar la eficacia y eficiencia de los productos y servicios; buscando la mayor satisfacción de los clientes y de los stallholders. Además, aborda los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto de la organización y objetivos. (NTC-ISO 9001, 2015-09-23)

¿Qué es Enfoque a procesos? Según la (NTC-ISO 9001, 2015-09-23) La gestión de los procesos y el Sistema de Gestión de Calidad es su conjunto que se logra obtener utilizando el ciclo PHVA con un enfoque basado en riesgos, dirigido para aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados. La aplicación del enfoque a procesos en un Sistema de Gestión de la Calidad permite la comprensión y la coherencia del

cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma; el logro del desempeño eficaz del proceso y la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos e información. (NTC-ISO 9001, 2015-09-23)

La siguiente imagen es una representación esquemática de cualquier proceso para obtener un control, seguimiento y medición, estos variarán dependiendo de los riesgos relacionado (NTC-ISO 9001, 2015-09-23).

Figure SEQ Figure * ARABIC 1. Representación esquemática de un proceso



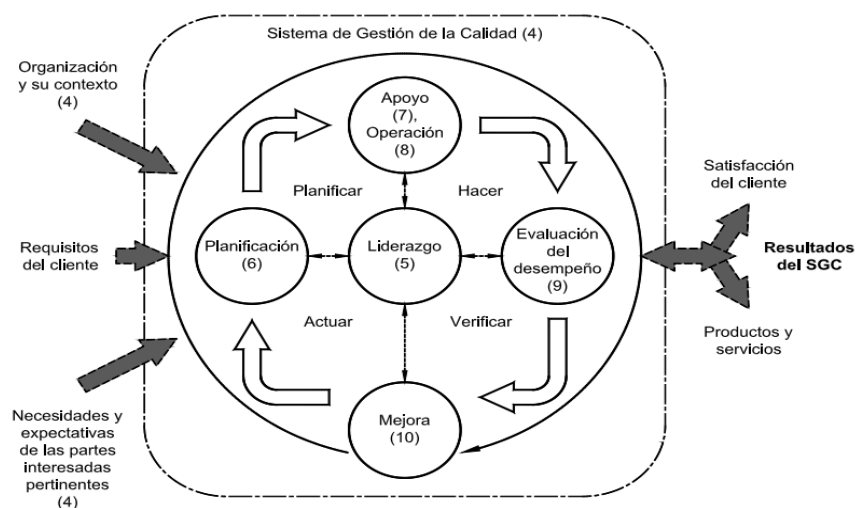
Fuente: (NTC-ISO 9001, 2015-09-23).

¿Qué es el ciclo PVHA? Es un ciclo que se puede emplear en todos los procesos de cualquier empresa dedicada a la manufactura, producción, comercialización, ventas entre otros, es decir, que su función y que hacer sea para productos y servicios. Este proporciona una dirección hacia la planificación, implementación, control y mejora continua.

- Planificar: Se establece el ¿Qué hacer? ¿Cómo y cuándo hacerlo?, se define los objetivos e identifica los riesgos y oportunidades; establece las actividades a ejecutar.
- Hacer: Se ejecuta lo antes planificado
- Verificar: Se realiza un seguimiento y control para verificar que se está ejecutando las tareas de manera óptima, esta debe informar los resultados.
- Actuar: Se realiza acciones correctivas para mejorar las actividades.

Según la NTC-ISO 9001 es agrupado con los capítulos 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10; estos conforman una estructura establecida por la norma para el Sistema de Gestión de Calidad.

Figure SEQ Figure * ARABIC 2. Estructura del SGC con el ciclo PHVA



Fuente: (NTC-ISO 9001, 2015-09-23)

Marco Conceptual

En este marco se establece las concepciones para obtener un mayor conocimiento específico de cada uno de los conceptos relacionados con el proyecto sobre un Sistema de Gestión de Calidad, que serán utilizados para comprender la investigación.

- **CALIDAD:** “La calidad de los productos y servicios de una empresa está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.” (ISO 9000:2015)
- **CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:** Es un requisito de la norma ISO 9001:2015, el cual indica que la organización debe tener en cuenta todos los aspectos internos y externos que pueden afectar a los objetivos y planificación del Sistema de Gestión de la Calidad. (ISO 9000:2015)
- **GESTIÓN:** Son todas esas acciones, trámites, procedimientos y diligencias para obtener un resultado deseado, es decir, una actividad objetiva.
- **PROCESOS:** Son todas aquellas actividades que se realiza de manera organizada, planificadas y ordenadas para obtener el resultado esperado, estas actividades varían dependiendo del tipo del que hacer de la empresa.

- **ESTANDARIZACIÓN:** Este se refiere al proceso de establecer procedimientos, métodos de trabajo, es decir una guía de cómo se debe realizar las actividades ya sea de producción o prestación de servicios; esta debe ser realizada de la misma manera, bajo los mismos parámetros de control, lo que busca es facilitar la capacitación del personal y ahorrar tiempos.
- **OPTIMIZACIÓN:** Es la mejora continua de un sistema estandarizado, busca la eficiencia en todos los procesos; elimina los trabajos repetitivos, se hace ajustes en los procedimientos y tareas existentes para lograr de manera óptima una mayor productividad.
- **CARACTERIZACIÓN:** Es una herramienta documentada donde se describe el paso a paso detallado con una secuencia lógica para la realización de una actividad o tarea, es decir, este nos muestra una visión clara de cómo hacer la actividad, cómo funciona y qué resultados produce.
- **POLITICA DE CALIDAD:** Según la (NTC-ISO 9001, 2015-09-23) Es un documento emitido por la alta gerencia, donde se establece su compromiso con el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, la mejora continua y la prevención de la no conformidad. Este documento debe ser

comunicada y entendida en todos los niveles de la empresa y sirve como punto de referencia para establecer los objetivos de calidad. (NTC-ISO 9001, 2015-09-23)

- **OBJECTIVOS DE CALIDAD:** Son metas definidas y medibles, esta debe ser coherente con la política de calidad, porque lo que busca es que se alcance los resultados deseados.

Marco Geográfico

Transillantas S.A.S es una empresa comercializadora de neumáticos, con sede principal en la ciudad de Santa Marta en el Barrio Mamatoco, esta empresa geográficamente tiene una buena ubicación estratégica, ya que están situados en una vía transitoria con mayor flujo de automóviles, mulas, buses y camiones. Tiene al lado un parqueadero de buses públicos y al frente una gasolinera con un parqueadero para mulas. Se puede analizar que la empresa Transillantas S.A.S tiene una ubicación estratégica por varias razones:

- **SEGMENTACIÓN DE MERCADO:** Los vehículos de mulas y buses son un segmento específico de clientes que requieren neumáticos de alta calidad y durabilidad debido a las largas distancias recorridas y las condiciones de carretera variables. Tener una ubicación cercana puede

permitirle a la empresa de neumáticos enfocarse en este segmento particular del mercado.

- **ACCESIBILIDAD:** Estar cerca de los parqueaderos donde operan vehículos de carga y transporte público facilita el acceso para los clientes que requieren servicios relacionados con neumáticos, comprar nuevos neumáticos o requerir mantenimiento de los mismos. Esto puede aumentar las ventas en un 60%

La ubicación es estratégica porque nos muestra una demanda establecida de servicios de neumáticos y la oportunidad de enfocarse en un segmento específico del mercado, una venta de neumáticos cerca de parqueaderos de mulas y buses puede proporcionar acceso conveniente a clientes potenciales. Esto puede contribuir al éxito y la rentabilidad de la empresa de neumáticos.

Ubicación: Calle 30 N 58-373 Rompoi de Mamatoco

Municipio: Santa Marta

Departamento: Magdalena

Figure SEQ Figure * ARABIC 3. Ubicación de la empresa Transillantas S.A.S





Fuente: Google Maps

Marco Legal

Este marco nos ayuda a identificar,

conocer y analizar las normativas que

rigen al momento de implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Para el desarrollo de este proyecto se tuvo en cuenta las siguientes normas establecidas:

- Según (NTC-ISO 9001, 2015-09-23) Sistemas de Gestión de la Calidad, establece los requisitos mínimos orientados en los productos y servicios por una organización. Este ayuda a aumentar la satisfacción del cliente, la mejora de la comunicación interna, comprensión y control de los procesos. (NTC-ISO 9001, 2015-09-23) (Cuarta Actualización).
- Según (NTC-ISO 9001, 2015-09-23) Implementación de los nuevos cambios, se establece nuevos parámetros vistos en los capítulos 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN, 5. LIDERAZGO, 6. PLANIFICACIÓN, 7. SOPORTE, 8. OPERACIÓN, 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO y 10. MEJORA CONTINUA, una nueva adaptación de todas sus normas para el Sistemas de Gestión de Calidad hacia esta estructura, es facilitar la integración de las

mismas para todas las empresas de producción y prestadoras de servicios.
(NTC-ISO 9001, 2015-09-23) (Cuarta Actualización).

- Sistemas de Gestión la Calidad. Requisitos. Todo el trabajo de grado ha sido desarrollado bajo los parámetros de la NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 90012015-09-23 (Cuarta Actualización).

Marco Académico

Relación con las líneas de investigación de la Facultad

La presente investigación está inmersa dentro de la línea de investigación de Sistemas Integrados de Gestión. Donde se conoce todas las normas relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad.

Relación con la misión del programa de Ingeniería Industrial

Este proyecto se relaciona con la misión del programa de Ingeniería Industrial, forma a los estudiantes con habilidades técnicas, analíticas y de liderazgo para diseñar,

implementar y mejorar sistemas integrados de gestión, producción y servicios en diversos sectores industriales y organizacionales. buscamos fomentar la innovación y la excelencia académica.

Relación con la visión del programa de Ingeniería Industrial

La relación entre la visión del programa y la presente investigación se basa en la realización de un proyecto de grado evaluado por un jurado calificador que le da el aval para ser publicado en el repositorio instruccional como prueba del compromiso, cumplimiento y entrega hacia la carrera de Ingeniería Industrial, Además, servirá como guía y antecedente para aporte a futuras investigaciones relacionadas con el tema Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos misionales basado en la norma ISO 9001:2015.

Relación con los Objetivos del programa de Ingeniería Industrial

La presente investigación está relacionada con los objetivos del programa de Ingeniería Industrial ya que este proyecto forma investigadores de excelencia académica para organizar y dirigir empresas.

Asignaturas del programa aplicadas en el trabajo de grado

- **Sistema Integrados de Gestión:** Es una asignatura que se aborda la importancia de integrar sistemas gestión de la calidad, gestión ambiental y

gestión de la seguridad y salud del trabajo, para mejorar la eficiencia y efectividad de la gestión empresarial.

- **Control de Calidad:** Esta asignatura permite conocer los diferentes principios fundamentales del control de calidad y su importancia en la gestión empresarial, métodos estadísticos para el análisis de datos de calidad.

Diseño Metodológico

Tipo y Enfoques de Investigación

El tipo de investigación que se aplica en la presente es tipo descriptivo con un enfoque de metodología mixto, en el cual se hará un análisis creando una formulación de criterios estandarizados para la investigación cualitativa y un enfoque cuantitativo, concentrándose en criterios de validez, tanto interna como externa, utilizando un método estadístico, permitiendo analizar la investigación para obtener resultados precisos. Con

esta información logramos adquirir información para luego aplicarlo de manera estratégica, estableciendo los criterios que otorga la normativa ISO 9001:2015.

Método de Investigación

El método de investigación de la presente es el método deductivo, ya que este va desde un razonamiento más general basado en leyes o principios que se encuentra la normativa ISO 9001:2015.

Diseño Metodológico

Esta investigación es de campo y documental de tal modo que se hará la visita a la empresa, con el fin de observar, revisar y analizar las diferentes situaciones que se presenta en la empresa, usando un estudio transversal tomando la información una sola vez en el tiempo.

Las fases con las cuales vamos a darle cumplimiento a cada uno de los objetivos específicos son:

Diseño Metodológico			
	Objetivos	Actividades	Tareas
FASE 1 OBJETIVO ESPECIFICO 1	1. Desarrollar una evaluación inicial de la empresa para conocer la situación actual con respecto a los requisitos de gestión ISO 9001:2015.	Actividad 1.1: Presentar una visita a la empresa donde desarrollaremos una evaluación inicial de la empresa para entender la situación actual una vez en el tiempo. Utilizando el modelo de la norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2015.	1. Identificar los principales problemas con respecto a la situación
			2. Identificar los flujos de información entre procesos de apoyo y estratégico
			3. Realizar un análisis para conocer el estado de calidad de los productos y servicios

	Objetivos	Actividades	Tareas
FASE 2 OBJETIVO ESPECIFICO 2	2. Elaborar la planeación estratégica de la empresa con base a los requisitos 4, 5 y 6 de la Norma ISO 9001: 2015 con el fin de establecer los objetivos organizacionales que deben cumplir los procesos misionales.	Actividad 2.1 Ejecutar el direccionamiento estratégico de la empresa Transillantas S.A.S.	1. Identificar el contexto de la organización
			2. Realizar un análisis del cumplimiento de los requisitos de la normativa.
			3. Establecer la visión, la misión, los objetivos de calidad, políticas de calidad, la matriz Pestel, la matriz de riesgos, la matriz DOFA y mapa de procesos.
	Objetivos	Actividades	Tareas
FASE 3 OBJETIVO ESPECIFICO 3	3. Documentar los procesos y procedimientos misionales de la empresa de acuerdo con las necesidades de la organización.	Actividad 3.1: Por medio de caracterizaciones de procesos se documentará los procesos misionales de acuerdo con las necesidades de la organización.	1. Realizar un registro de los procesos durante la ejecución de una tarea
			2. Determinar el alcance, salidas de productos, ciclo PHVA de las actividades, riesgos, indicadores, responsables, instancias, recursos y las interacciones con otros procesos
			3. Realizar la caracterización de todos los procesos misionales
			4. Realizar los procedimientos de cada uno de los diferentes procesos misionales.

Población y Muestra

La presente investigación se enfoca en el Sistema de Gestión de Calidad en una empresa dedicada a la comercialización de neumáticos con sedes en Barranquilla, Fundación y Santa Marta. La población de estudio abarca todas estas sedes. No obstante, para esta investigación, se ha seleccionado una muestra que corresponde específicamente a la sede principal ubicada en Santa Marta, la cual está conformada por más de 100 empleados que serán entrevistados para la realización del desarrollo de este proyecto. Esta sede ha sido elegida debido a su importancia, ya que por ser la principal juega un papel importante central en la coordinación de las actividades y procesos que se extienden a las demás sedes de la empresa.

Alcance y Delimitación

Es importante señalar que esta investigación de la empresa Transillantas S.A.S, estará delimitada únicamente a la sede principal ubicada en la ciudad de Santa Marta, departamento del Magdalena, Colombia. A pesar de contar con sedes adicionales en otras ciudades fuera del departamento, como Barranquilla y Fundación, el alcance de esta tesis se limitará exclusivamente a la sede de Santa Marta.

Esta delimitación se justifica por la necesidad de centrar la investigación en un contexto específico, lo que facilitará la recopilación de datos, el análisis y la interpretación de los resultados. Además, nos permite obtener conclusiones más precisas

y relevantes para el desarrollo de estrategias del Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos misionales.

Resultados y análisis de resultados

Objetivo específico 1: Desarrollar una evaluación inicial de la empresa para conocer la situación actual con respecto a los requisitos de gestión ISO 9001:2015.

Desarrollo del diagnóstico inicial

El desarrollo del diagnóstico se realizó a través una matriz en Excel, donde se busca analizar de manera visual con qué aspectos cumple o no cumple la empresa. así mismo la respectiva documentación que se debe aportar para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001: 2015.

La siguiente matriz nos muestra las valoraciones que se tuvo en cuenta a la hora de medir el cumplimiento de cada punto, tanto propio como en general.

Table 1 Tabla de Evaluación

TABLA DE EVALUACIÓN	
No está documentado y no está implementado el requisito	0
No está documentado, aunque está implementado el requisito	1
Cumple el requisito	2

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla observaremos de manera resumida y detallada el cumplimiento de los requisitos de la norma en la empresa Transillantas S.A.S. Cabe mencionar que esta tabla es diseñada de acuerdo a la información encontrada en (NTC-ISO 9001, 2015-09-23) (Cuarta Actualización).

Table 2 Resumen del Diagnóstico Inicial - Objetivo 1

REQUISITOS DE LA NORMA	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
4 Contexto de la organización		
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	0	No está documentado ni está implementado el requisito
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	0	No está documentado ni está implementado el requisito
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	0	No está documentado ni está implementado el requisito
5 Liderazgo		
5.1 Liderazgo y compromiso	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
5.1.1 Generalidades	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
5.1.2 Enfoque al cliente	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
5.2 Política	0	No está documentado ni está implementado el requisito
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	0	No está documentado ni está implementado el requisito
6 Planificación		
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	0	No está documentado ni está implementado el requisito
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	0	No está documentado ni está implementado el requisito
6.3 Planificación de los cambios	0	No está documentado ni está implementado el requisito
7 Apoyo		
7.1 Recursos	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
7.2 Competencia	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
7.3 Toma de conciencia	0	No está documentado ni está implementado el requisito
7.4 Comunicación	0	No está documentado ni está implementado el requisito
7.5 Información documentada	0	No está documentado ni está implementado el requisito
8 Operación		

8.1 Planificación y control operacional	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
8.2 Requisitos para los productos y servicios	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
8.5 Producción y provisión del servicio	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
8.6 Liberación de los productos y servicios	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
8.7 Control de las salidas no conformes	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
9 Evaluación del desempeño		
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
9.2 Auditoría interna	0	No está documentado ni está implementado el requisito
9.3 Revisión por la dirección	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
10 Mejora		
10.1 Generalidades	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
10.2 No conformidad y acción correctiva	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
10.3 Mejora continua	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito

Fuente: (NTC-ISO 9001, 2015-09-23) (Cuarta Actualización).

Fuente: Elaboración Propia del diseño de la Tabla

En la siguiente tabla podemos observar el resultado de cumplimiento

realizada del diagnóstico inicial de la empresa

Table 3 Resultado de la Matrix , cumplimiento.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	No está documentado ni está implementado el requisito
5. LIDERAZGO	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
6. PLANIFICACIÓN	0	No está documentado ni está implementado el requisito
7. APOYO	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
8. OPERACIÓN	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito
10. MEJORA	1	No está documentado, aunque está implementado el requisito

Fuente: (NTC-ISO 9001, 2015-09-23) (Cuarta Actualización).

Fuente: Elaboración Propia del diseño de la Tabla

Conclusiones del diagnóstico.

En conclusión, los resultados obtenidos a partir del análisis de la matriz de cumplimiento revelan que la empresa no ha documentado adecuadamente ninguno de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015. A pesar de que se han implementado

ciertos procesos y prácticas alineados con los estándares de calidad propuestos por la norma, por ejemplo, en el requisito 4. Contexto de la organización, es posible evidenciar que no cuenta con el requisito puntual del 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, 4.4 No tiene establecido un Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, Lo mismo sucede con requisito numeral 6. A diferencia de los demás requisitos no está documentado, sin embargo, está implementado y algunos requiere unos ajustes. La falta de documentación formal e implementación hace que haya una deficiencia, lo que nos lleva a crear una necesidad de establecer un Sistema de Gestión de Calidad, donde se documente las actividades de manera que asegure la trazabilidad y verificación de los procedimientos de los procesos misionales. Así la empresa podrá cumplir satisfactoriamente con todos los requisitos establecidos por la norma.

Objetivo específico 2: Elaborar la planeación estratégica de la empresa con base a los requisitos 4, 5 y 6 de la Norma ISO 9001: 2015 con el fin de establecer los objetivos organizacionales que deben cumplir los procesos misionales.

El desarrollo del segundo objetivo, debemos alinear la planeación estratégica de la empresa con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se deben considerar específicamente los requisitos 4, 5 y 6, que abordan el contexto de la organización, el liderazgo y la planificación. Debemos describir cómo integrar estos requisitos en la planeación estratégica con el fin de establecer los objetivos organizacionales para los procesos misionales. Integrando estos requisitos en la planeación estratégica, la empresa

puede establecer objetivos de calidad específicos que vayan en dirección hacia el cumplimiento de todos los estándares mínimos de calidad. Esto permitirá una gestión más eficaz y eficiente, alineada con las expectativas y resultados que desean las partes interesadas.

Empezamos con darle cumplimiento al requisito 4. Contexto de la Organización, conformado por 3 puntos claves:

1. Debemos empezar dándole un mayor enfoque hacia la comprensión de las necesidades y expectativas identificadas de las partes interesadas como clientes, proveedores, empleados, autoridades regulatorias, entre otros. Se realizó un estudio y análisis de estas partes, lo que nos lleva a utilizar una herramienta como método para la realización de una Matriz Pestel (Ver en Anexo 1), en esta podemos observar cómo se conforma los puntos claros y específicos; dándonos una relación con el contexto político, económico, social, tecnológico, ecológico y social. Permite conocer las necesidades de la parte interesada pertinente y sus expectativas. Además de estos se establece requisitos donde se ha comprometido la empresa a satisfacer y cumplir con base a la necesidad y expectativa que se obtiene, creando estrategias para darle cumplimiento al requisito.

2. Debemos conocer la comprensión de la organización y su contexto con base a un análisis del contexto externo e interno, utilizamos una herramienta eficaz como lo es la Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), esta nos permite observar factores que pueden afectar a la empresa, como el entorno legal, económico, tecnológico, cultural y competitivo. De esta misma manera nos muestra poder evaluar

factores y aspectos internos. Gracias a esta Matriz podemos establecer estrategias que conduce hacia una mayor productividad.

3. Definir el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad basado en el análisis del contexto y las partes interesadas. Esto nos lleva a que debemos realizar un mapa de procesos, ya que en este nos proporciona una comprensión clara y completa de cómo funciona la empresa, como está distribuida por procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de apoyo y procesos de evaluación. De esta manera, podemos identifica las áreas de mejora para lograr mayor efectividad y eficiencia en los procesos. Al documentarlo, se pueden identificar fácilmente los puntos de mejora para tomar medidas acción correctivas y preventivas buscando la optimización en el desarrollo de actividades y tareas de los procesos. Cabe mencionar el alcance de este proyecto, el cual está delimitado y es centrado unicamente a los procesos misionales.

Seguimos con darle cumplimiento al requisito 5. El Liderazgo, conformado por 2 puntos claves:

1. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad, mediante la entrega y esfuerzo en su desarrollo, implementación y mejora continua, creando una cultura organizacional para todos los niveles de la empresa, es por ello que se define conocer el organigrama de la empresa Transillantas S.A.S, con el objetivo de conocer los diferentes niveles jerárquicos, donde se establecerá las funciones

de cada trabajador o departamento, nos muestra los cargos específicos de la organización y del equipo que conforma.

2. Se debe crear una política de calidad con base al contexto de la organización enmarcada hacia la dirección y planeación estratégica. Esta debe ser comunicada, entendida por todos los trabajadores de la empresa. La alta gerencia por medio de una encuesta, nos respondió una serie de preguntas con relación a lo que busca en dirección de la planeación estratégica de la empresa Transillantas S.A.S. De esta manera se creó la política de calidad con base a las respuestas suministradas por el gerente.

Para la elaboración de la política de calidad, nos respondieron las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son nuestros productos y servicios para ofrecer a los clientes?
- ¿Cuál es nuestro cliente potencial para vender los neumáticos?
- ¿Cuáles son las necesidades para satisfacer a los clientes?
- ¿Cómo se diferencia Transillantas S.A.S con los demás competidores?

□ ¿Cómo se ve la empresa Transillantas S.A.S a futuro?

Finalmente, para darle cumplimiento al requisito 6. Planificación, es conformado por 3 puntos claves:

1. Se debe identificar los riesgos que afectan negativamente a la empresa, esto puede verse reflejado en los productos y servicios, por ende, se disminuye la satisfacción del cliente. Utilizamos una herramienta como metodología, la Matriz de Riesgo que permite analizar el riesgo mostrando cada situación como de impacto alto, medio o bajo en una escala del 1 al 5. De esta manera conoceremos la gravedad de cada riesgo, para luego determinar acciones que mitiguen o prevenga los efectos no deseados y se aumenten los efectos deseados (oportunidades). Ver Anexo 2

2. Se debe establecer los pilares que se sostiene una empresa, por ende, se realizó

- ✓ La misión que describe el propósito de la empresa, explicando qué hace, para quién lo hace y cómo lo hace.
- ✓ La visión que representa la imagen futura deseada de la empresa, visionándose hacia una dirección a largo plazo.
- ✓ Valores corporativos nos enseña y muestra una cultura organizacional.

La alta gerencia por medio de una encuesta, nos respondió una serie de preguntas con relación a lo que busca en dirección de la planeación estratégica de la empresa Transillantas S.A.S.

Para la elaboración de la misión, nos respondieron las siguientes preguntas:

- ¿Quién es la empresa Transillantas S.A.S?
- ¿Qué busca la empresa Transillantas S.A.S?
- ¿Qué hace la empresa Transillantas S.A.S?
- ¿Dónde hace su trabajo la empresa Transillantas S.A.S?
- ¿Por qué realiza la comercialización de neumáticos la empresa Transillantas S.A.S?
- ¿Para quién trabaja la empresa Transillantas S.A.S?

Para la elaboración de la visión, nos respondieron las siguientes preguntas:

- ¿En qué año se visiona la empresa Transillantas S.A.S?
- ¿Qué busca la empresa Transillantas S.A.S al vender neumáticos?

- ¿Cuáles son los valores corporativos que se refleja en la empresa Transillantas S.A.S?
- ¿Cómo obtendrá resultados la empresa Transillantas S.A.S?
- ¿Cómo se enfrenta y que estrategias tiene para el cambio?
- ¿Cómo puede lograr ser más competitivos la empresa Transillantas S.A.S?

Con base a las respuestas de la misión y visión se pudo elaborar los valores corporativos de la empresa, de manera que pudimos darle una justificación a cada valor del porqué hace parte de la empresa y una descripción de cómo es inculcado o implementado en esta.

3. Se debe establecer los objetivos de calidad que tiene que ser alcanzables para la empresa y poderlos cumplir en los procesos misionales. Al conocer el desarrollo de la política de calidad que requiere el requisito 5. Liderazgo, podemos estructurar los objetivos de calidad. Esta nos muestra una dirección hacia la mejora continua con un enfoque y medición del desempeño del cumplimiento de los estándares de calidad. Es decir, que los objetivos de calidad deben ser coherentes con la misión, visión y política de calidad; ser medibles y acordes a los productos y servicios, buscando el aumento de la

satisfacción del cliente, este contribuye a la realización y dirección hacia la planeación estratégica.

Resultados del cumplimiento de los requisitos 4, 5 y 6 de la norma

Resultado del requisito 4. Contexto de la Organización

*Figure SEQ Figure * ARABIC 4 MATRIZ DOFA*

Matriz DOFA

FORTALEZAS

F1: Amplia gama de productos: Variedad de marcas, modelos y tamaños de neumáticos.

F2: Red de distribución establecida: Presencia en múltiples ubicaciones o canales de venta.

F3: Buenas relaciones con proveedores: Acuerdos preferenciales con fabricantes de neumáticos.

F4: Ofrece servicios adicionales: Atención rápida y eficiente a las necesidades de los neumáticos

F5: Equipo altamente capacitado: Personal con experiencia en la industria automotriz y conocimiento técnico sobre neumáticos.

OPORTUNIDADES

O1: Crecimiento del mercado automotriz: Aumento de la demanda de vehículos y, por ende, de neumáticos.

O2: Expansión geográfica en el departamento del Magdalena y Atlántico: Oportunidad para abrir nuevas sucursales.

O3: Alianzas estratégicas: Colaboración con talleres mecánicos, concesionarios de automóviles y otros negocios afines.

DEBILIDADES

D1: Privación de un Sistema De Gestión De Calidad: Impide el crecimiento de la empresa para desarrollar su alcance y posición en el mercado.

D2: Competencia intensa de precios: Presión sobre los márgenes de beneficio debido a la competencia en el mercado de neumáticos.

D3: Inventario con stock costoso: Incrementa los costos de logística, el mantenimiento del almacén genera un gasto en espacio y en mano de obra.

D4: Dependencia de proveedores: Riesgo ante cambios en la disponibilidad o precio de los neumáticos por parte de los fabricantes.

AMENAZAS

A1: Alta competencia local y departamental: Entrada de nuevos competidores en el mercado con estrategias agresivas de precios.

A2: Cambios en regulaciones gubernamentales: Normativas que puede afectar la comercialización de neumáticos.

A3: Decadencia de la adquisición de vehículos: Alto % de ciudadanos que no cuenta con autos

Figure 5 Estrategias de la Matriz DOFA

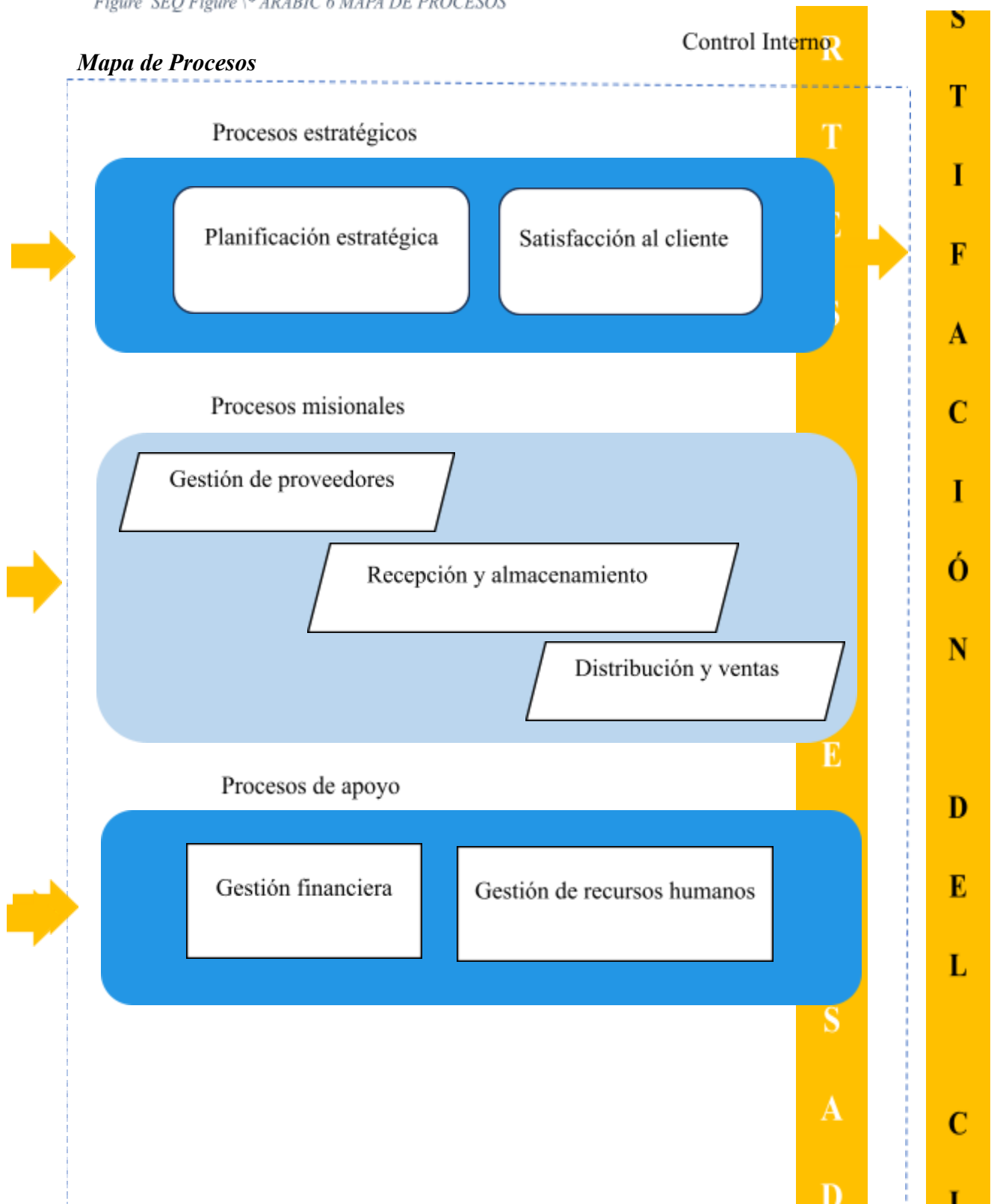
ANÁLISIS DOFA	
<p>Debilidades (D)</p> <p>Inventario con stock costoso: Incrementa los costos de logística, el mantenimiento del almacén genera un gasto en espacio y en mano de obra.</p>	<p>Fortalezas (F)</p> <p>Equipo altamente capacitado: Personal con experiencia en la industria automotriz y conocimiento técnico sobre neumáticos.</p>

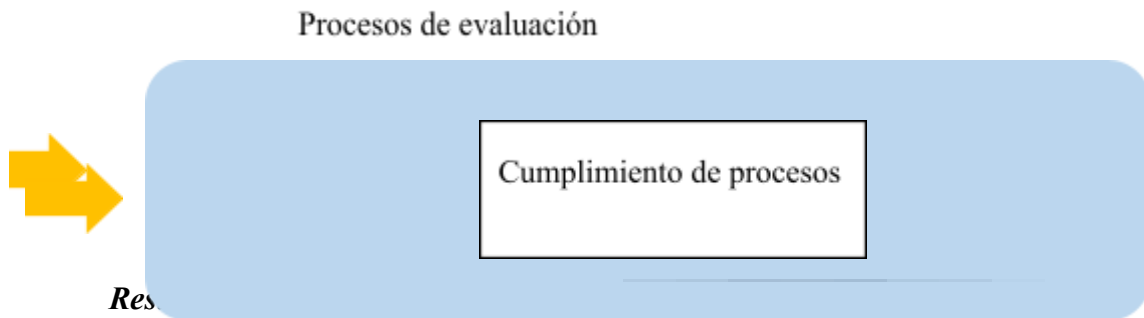
<p>Oportunidades (O) Crecimiento del mercado automotriz: Aumento de la demanda de vehículos y, por ende, de neumáticos.</p>	<p>Estrategia DO Aumento de la capacidad de almacenamiento y distribución: Invertir en infraestructura para mejorar la capacidad logística y satisfacer la creciente demanda de llantas en nuevas áreas geográficas.</p>	<p>Estrategia FO Mejora del servicio al cliente: Utilizar la experiencia y conocimiento del personal para ofrecer servicios de asesoramiento técnico y recomendaciones personalizadas sobre las llantas más adecuadas para cada vehículo.</p>
<p>Amenazas (A) Alta competencia local y departamental: Entrada de nuevos competidores en el mercado con estrategias agresivas de precios.</p>	<p>Estrategia DA Ofrecer un valor añadido que vaya más allá del precio, como garantías extendidas, servicios de instalación gratuitos o programas de fidelización para atraer y retener clientes. Optimizar procesos internos para reducir los costos en el almacén y distribución.</p>	<p>Estrategia FA Invertir en estrategias de marketing que muestre los beneficios de las diferentes marcas de neumáticos para crear confianza en los clientes, lo que puede contrarrestar la atracción de competidores basados únicamente en precios bajos.</p>

Fuente: Elaboración Propia

El requisito 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, debemos definir el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Trasillantas S.A.S., ya que son todas las actividades de la empresa en donde está dirigido su aplicabilidad de la normativa. Esta se establece que el alcance va desde la **Gestión de Proveedores** que suministran los neumáticos para su **recepción y almacenamiento**, posteriormente a su **distribución y ventas** de los productos.

Figure SEQ Figure * ARABIC 6 MAPA DE PROCESOS





ORGANIGRAMA

Fuente: Elaboración propia

GERENCIA GENERAL

DTO. ADMINISTRIVO Y FINANZAS

DTO. DE OPERACIONES

ÁREA DE COMPRAS

ÁREA DE RRHH

**ÁREA DE
RECEPCIÓN Y
ALMACENAMIENTO**

**ÁREA DE
DISTRIBUCIÓN Y
VENTAS**

GERENCIA GENERAL se encarga de supervisar y coordinar todas las áreas de la empresa.

Funciones:

- Dirigir y supervisar todas las operaciones de la empresa.
- Establecer y cumplir la misión, visión y objetivos estratégicos.
- Tomar decisiones importantes relacionadas con la gestión de la empresa.
- Supervisar a los jefes del Dto. de operaciones, administrativo y finanzas.

- Representar a la empresa ante terceros, como clientes y proveedores.

DTO. ADMINISTRATIVO Y FINANZAS se encarga de asegurar que se lleve a cabo la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa de manera efectiva; garantizando la económica y el buen cumplimiento en las áreas de Compras y RRHH.

Área de compras: Esta se encarga de adquirir los productos y servicios necesarios de la empresa Transillantas S.A.S., asegurando la mejor relación entre calidad y precio para mantener los niveles de inventario adecuados de los neumáticos.

Funciones:

1. Planificación de Compras:

- Identificación de necesidades de compra como el tipo de neumáticos.
- Planificación de compras basadas en la demanda y en los pronósticos de ventas en numéricos para los autos.

2. Selección de Proveedores:

- Búsqueda y evaluación de proveedores.
- Negociación de contratos y condiciones de compra.

3. Gestión de Pedidos:

- Órdenes de compra.
- Seguimiento de los pedidos y coordinación de la recepción de productos.

- **Jefe de compras**, es el encargado de dirigir y supervisar al equipo de compras, asegurando que las actividades se realicen eficientemente, este mantiene relaciones con proveedores, negociando precios y condiciones favorables para la empresa.

- **Auxiliares de compras**, son los encargados del apoyo operativo, realizan la preparación de órdenes de compra, seguimiento de pedidos, y actualización de registros de inventario. Además, que gestionan la comunicación con proveedores, asegurando la documentación y el archivo de estos.

Área de RRHH: Esta se encarga de gestionar el capital humano de la empresa Transillantas S.A.S., garantizando la contratación, formación, bienestar y retención del personal.

Funciones:

1. Reclutamiento y selección:
 - Publicación de ofertas de empleo.
 - Evaluación y selección de candidatos.

2. Capacitación y desarrollo:
 - Implementación de programas de formación y desarrollo profesional.

- Evaluación del desempeño.

3. Gestión del Personal:

- Administración de nóminas y beneficios.
- Mantenimiento de registros de empleados.
- Implementación de políticas de recursos humanos.

- **Jefe de RRHH**, es el encargado de realizar y definir las estrategias de recursos humanos, desarrollan políticas que promuevan un ambiente de trabajo positivo y productivo. Además de esto, supervisa al equipo para liderar iniciativas de desarrollo organizacional y del buen clima laboral.
- **Auxiliares de RRHH**, es el encargado de realizar el apoyo administrativo, donde se gestiona la documentación de los empleados, administración de nóminas y beneficios. Además, que se lleva a cabo atención y servicios al personal para atender las consultas y solicitudes de los empleados, se gestionan las capacitaciones y se apoyan en procesos de selección como la documentación de las contrataciones.

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES se encarga de la parte operativa de la empresa Transillantas S.A.S, busca la gestión eficiente de las actividades relacionadas con la recepción, almacenamiento, distribución y venta de neumáticos. Este departamento

asegura que los productos se manejen adecuadamente desde la llegada al almacén hasta la entrega final al cliente.

Área de Recepción y Almacenamiento: Esta se encarga de gestionar la recepción de mercancías para luego ser llevado a su adecuado almacenamiento, busca mantener los inventarios actualizados, garantizando que los productos estén en condiciones óptimas para su distribución y venta.

Funciones de Recepción:

1. Recepción de mercancías:

- Verificar la cantidad y calidad de los neumáticos recibidos.
- Control de documentación de recepción y realizar su debido registro en el sistema.

2. Inspección y clasificación:

- Inspección visual y técnica de los neumáticos para asegurar su calidad.
- Clasificación de neumáticos según su tipo, marca y especificaciones.

Jefe de Recepción, es el encargado de supervisar, coordinar y dirigir al equipo de recepción, asegurando que los procedimientos de recepción se sigan adecuadamente. Se encarga de gestionar toda la documentación relacionada con la recepción de mercancías.

Auxiliares de Recepción, son los encargados del apoyo operativo, hacen parte de la descarga de mercancías, verifican los productos recibidos y actualizan los registros en recepción, gestionan la documentación y coordinan con el equipo de almacenamiento para la transferencia de los productos.

Funciones de Almacenamiento:

1. Gestión de Inventarios:

- Se lleva a cabo operaciones de organización y almacenamiento adecuado para los neumáticos.
- Monitoreo y control de inventarios para asegurar niveles óptimos de stock de los neumáticos.

2. Mantenimiento de Almacén:

- Asegurar que las instalaciones de almacenamiento estén limpias y organizadas.
- Implementar medidas de seguridad para proteger el inventario.

Jefe de Almacenamiento, es el encargado de la supervisión del equipo de almacenamiento, asegura la correcta organización y ubicación de los productos. Realiza un control monitoreando los niveles de inventario y coordina con el área de compras para el reabastecimiento de los neumáticos.

Auxiliares de Almacenamiento, son los encargados de la gestión del stock en el almacenamiento, ya que ayuda a la empresa a organizar los productos en el almacén, actualizan registros de inventario, mantienen el orden y la limpieza en el almacén.

Área de Distribución y Ventas: Esta se encarga de la distribución de los neumáticos, gestionar el proceso de ventas para aumentar las ventas de los neumáticos, buscando la satisfacción del cliente ofreciendo un producto de acuerdo a las necesidades de su vehículo.

Funciones de Distribución:

1. Planificación de Rutas:
 - Planificar y optimizar las rutas de entrega para garantizar la puntualidad, eficacia y eficiencia.
2. Gestión de Entregas:
 - Coordinar las carga y descargas de neumáticos en los vehículos
 - Supervisar la entrega de los neumáticos a los clientes y la obtención de confirmaciones de entrega.

Jefe de Distribución, este es el encargado de dirigir al equipo de distribución, planificando las rutas de entrega para que los plazos se cumplan, supervisa los procesos de entrega para los clientes garantizando la satisfacción del cliente.

Auxiliares de Distribución, son los encargados del apoyo en entregas, realizan cargues y descargas de los productos, acompañan en las entregas y actualizan registros de distribución, ayudan en el mantenimiento y limpieza de los vehículos para mantener su buen funcionamiento.

Funciones de Ventas:

1. Atención al Cliente:

- Brindar información y asesoría a los clientes sobre los productos disponibles, como lo son tipos de neumáticos, marcas, tamaños y precios
- Gestionar pedidos para garantizar un buen servicio al cliente.

2. Estrategias de Venta:

- Implementar estrategias de venta para aumentar los ingresos.
- Realizar promociones y descuentos para aumentar las ventas.

Jefe de Ventas, este es el encargado de realizar las estrategias de ventas, supervisa y lidera el equipo de ventas, analiza las tendencias del mercado para obtener un análisis que pueda permitir desarrollar un mayor enfoque de implementación de nuevas estrategias de venta.

Auxiliares de Ventas, son los encargados de la atención con los clientes, gestionan pedidos, actualizan los registros de ventas y ayudan a coordinar la disponibilidad de los neumáticos con el área de almacenamiento.

POLÍTICA DE CALIDAD: En nuestra empresa, nos comprometemos a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes con productos y servicios que garantice su seguridad en el vehículo y el rendimiento de los neumáticos. Nos aseguramos de mantener un enfoque por procesos en la búsqueda de la mejora continua de nuestros productos y servicios. Además, se garantizará la capacitación de todo nuestro personal para ser más productivos y competitivos en el mercado.

Resultado del requisito 6. Planificación

MISIÓN: Ser el primer líder en el mercado de la comercialización de neumáticos en Colombia, ofreciendo una alta gama de marcas de neumáticos con alta calidad en tamaño, resistencia y fuerza para satisfacer las necesidades de los diferentes automóviles del país. Nos comprometemos a ofrecer servicios excepcionales que superen las expectativas de nuestros clientes, manteniendo la integridad, profesionalismo ético en todas nuestras operaciones. Además, contribuiremos al desarrollo sostenible y al bienestar de nuestros clientes.

VISIÓN: Ser en el año 2030 una de las empresas con mayor crecimiento en ventas de neumáticos en Colombia, comprometida al compromiso y servicio en búsqueda de satisfacer las necesidades del cliente.

VALORES CORPORATIVOS

VALOR	JUSTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL VALOR PARA LA EMPRESA
CALIDAD	La calidad busca la seguridad y satisfacción del cliente. Neumáticos de alta calidad ofrecen un mejor rendimiento y durabilidad.	Nos comprometemos a ofrecer solo neumáticos de las marcas más reconocidas y con estándares de calidad comprobados. Realizamos controles rigurosos de calidad para garantizar que nuestros productos cumplan todos los estándares de la industria.
INTEGRIDAD	La integridad es esencial para construir y mantener la confianza de los clientes. Operar con integridad fortalece la reputación y credibilidad de la empresa.	Nos comprometemos a actuar con honestidad y transparencia en todas nuestras operaciones comerciales. Cumplimos nuestras promesas y nos esforzamos por mantener relaciones comerciales éticas y justas con nuestros clientes, proveedores y empleados.
INNOVACIÓN	La innovación impulsa el crecimiento y la competitividad en un mercado en constante evolución.	Promovemos la innovación continua en productos, servicios y procesos para satisfacer las necesidades cambiantes del mercado.

<p>RESPONSABILIDAD AMBIENTAL</p>	<p>La responsabilidad ambiental es crucial para minimizar los efectos negativos en el medio ambiente y cumplir con las regulaciones ambientales.</p>	<p>Nos comprometemos a operar de manera sostenible y a minimizar nuestro impacto en el medio ambiente. Adoptamos prácticas ecoamigables en nuestras operaciones</p>
<p>COMPROMISO CON LA SEGURIDAD</p>	<p>La seguridad es una preocupación primordial para los usuarios de vehículos, y los neumáticos juegan un papel crucial en la seguridad vial.</p>	<p>Nos comprometemos a promover la seguridad vial ofreciendo neumáticos de calidad y brindando información, recomendaciones sobre el mantenimiento adecuado de los neumáticos. Educamos a nuestros clientes sobre la importancia de elegir los neumáticos adecuados y mantenerlos en buenas condiciones para garantizar un viaje seguro.</p>

OBJETIVOS DE CALIDAD:

- Aumentar las ventas totales en un 20% del primer al segundo trimestre.
- Aumentar el número de clientes a satisfacer en un 15% durante el próximo año 2025 mediante encuestas de retroalimentación
- Reducir el número de neumáticos defectuosos en un 10% en los próximos seis meses
- Reducir el tiempo de espera en el servicio al cliente en un 20% en los próximos seis meses:
- Cumplimiento del 100% con los estándares de seguridad y regulaciones de los neumáticos en los próximos doce meses:

Objetivo específico 3: Documentar los procesos y procedimientos misionales de la empresa de acuerdo con las necesidades de la organización.

Para darle cumplimiento al último objetivo debemos tener en cuenta el mapa de procesos desarrollado en el objetivo específico 2 del proyecto, ya que este, está delimitado y es centrado únicamente a los procesos misionales. La documentación de los procesos misionales y sus procedimientos es esencial para establecer un marco de trabajo claro y coherente en una organización, es decir, que esto permite que los trabajadores aprendan a conocer por medio de una guía clara y detallada sobre cómo se realizan o ejecutan los procesos y las actividades principales con sus procedimientos, de manera sistemática para mejorar la eficiencia operativa.

Recolección de Información

Para elaborar las caracterizaciones de los procesos misionales de la empresa Transillantas S.A.S, se llevó a cabo un enfoque metodológico que combinó varias técnicas de recolección de información:

- **Visitas a la Empresa:** Se realizaron visitas a las sedes de la empresa en Barranquilla, Fundación y Santa Marta, con un enfoque especial en la sede principal en Santa Marta. Estas visitas permitieron observar directamente las operaciones diarias y la ejecución de los procesos misionales.

- **Entrevistas a los Empleados:** Se realizaron entrevistas con empleados de diferentes niveles y departamentos, tales como gestión de proveedores, recepción, almacenamiento, distribución y ventas. Las entrevistas se diseñaron para obtener información cualitativa detallada sobre cada proceso. Fue a base de preguntas abiertas, as cuales permitieron a los empleados compartir sus experiencias y conocimientos.

- **Revisión de Documentación Interna:** Cabe mencionar que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos, lo que nos llevó a revisar documentación más personal hacia la empresa como informes operativos, financieros y otros documentos internos relevantes. Esta documentación ayudó a contrastar la información obtenida durante las visitas y entrevistas, ya que podemos revisar que tanto control tiene en sus documentos como ordenes de compra, ventas, entre otros.

Estructura Definida para la Caracterización

La caracterización de los procesos se estructuró con base a lo reglamentado por la norma ISO 9001:2015, con dirección hacia el Ciclo PVHA, se desarrolló de la siguiente manera:

- ✓ Descripción General del Proceso: Nombre y tipo del proceso.
- ✓ Objetivo del proceso.
- ✓ Alcance del proceso.

- ✓ Entradas y salidas principales del proceso.
- ✓ Actividades relacionada con el que hacer detallado, de acuerdo al Ciclo PHVA, Planear, Hacer, Verificar y Actur.
- ✓ Proveedores
- ✓ Clientes

Como ya hemos mencionado anteriormente solo se realizó caracterizaciones a los procesos misionales, los cuales por medio del mapa de procesos los conocimos y son:

Gestión de Proveedores: Tiene como objetivo garantizar la gestión y selección eficiente de los proveedores para el suministro de neumáticos que satisfagan las necesidades del producto. En este primer proceso se llevan a cabo tareas de evaluación selección de proveedores basados en criterios de calidad, precio y capacidad de entrega, para después hacer la gestión de contratos negociaciones con los mejores proveedores. Ver Anexo 3. Caracterización del proceso de Gestión de Proveedores.

Recepción y Almacenamiento: Tiene como objetivo asegurar el buen funcionamiento de recepción y almacenamiento de adecuado a espacios y tiempos de disponibilidad para los neumáticos, se ejecutan tareas de inspección y verificación de la cantidad y calidad de los neumáticos recibidos, el almacenamiento correcto de los neumáticos, registro y monitoreo del inventario para llevar un control de estos. Ver Anexo 4. Caracterización del proceso de Recepción y Almacenamiento.

Distribución y Ventas: Tiene como objetivo: afinzar una distribución eficiente y la venta efectiva de neumáticos, satisfaciendo las exigencias y necesidades de los clientes, se realizan tareas de gestión y coordinación de la distribución de neumáticos a los clientes, estrategias para impulsar las ventas y mantener la satisfacción del cliente. Ver Anexo 5. Caracterización del proceso de Distribución y Ventas.

Estructura Definida para los Procedimientos

Una vez conocemos la caracterizaciones de los tres procesos misionales, podemos continuar con realizarle los procedimientos a cada actividad, se conoce 35 actividades en total, las cuales se le realizó un analisis en cada una de ellas para conocer el objetivo y su alcance. Por ello, se estableció la estructura de los procedimietos de acuerdo a las necesidades de la empresa; el desarrolló de esta es de la siguiente manera:

- ✓ **Objetivo:** Es el que nos indica la razón de ser de cada una de las actividades, las culaes son diferentes en todas.
- ✓ **Alcance:** Inicia desde la primera tarea hasta finalizar la ultima tarea para darle cumplimiento a la actividad presentada.
- ✓ **Definiciones:** Se neceista conocer algunos conceptos de acuerdo a la necesidades de las actividades.
- ✓ **Desarrollo (Actividad):** Para cumplir cada actividad, conlleva la realización de 4 a 5 tareas.

- ✓ Tareas: Son el paso a paso detallado de como realizar la actividad, de esta manera se logra una estandarización en los procesos .
- ✓ Registros
- ✓ Control de cambios

Al documentar el paso a paso de un procedimiento para cada actividad de los procesos misionales es fundamental, ya que nos permite lograr la estandarización, por ende la optimización de actividades, esto contribuye a que todos los empleados sigan el mismo proceso, ya que al estar documentado actúa como base de conocimiento para ser capacitados de manera más rápida y eficaz, de esta manera se logra la mejora continua buscando la eficiencia y eficacia en todos los procesos. Esto nos ayuda reducir o minimizar los errores, asegurando que se mantengan los estándares de calidad. Además nos facilita los proceso de auditoría, porque al estar los procedimientos documentados y definidos, nos pueden servir para ser revisados fácilmente en cualquier momento por si se llega a necesitar cambios y ajustes en los procesos.

A continuación se enlista los procedimientos que se definieron la empresa, indicando el proceso al que pertenecen y el objetivo de dicho procedimiento:

Tabla 1 Procedimientos

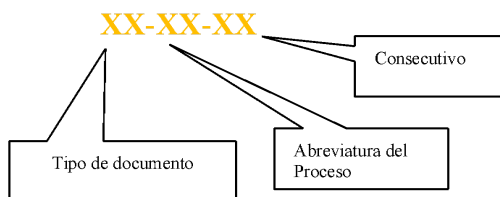
Proceso	Código	Nombre Procedimiento	Código	Objeto Del Procedimiento	No. De Anexo
GESTIÓN DE PROVEEDORES	CA-GP-01	Planeación y Diseño del Plan de Compras	PR-GP-01	Desarrollar un plan de compras que garantice el suministro adecuado de neumáticos, optimizando costos, con el fin de satisfacer las necesidades de la empresa y del cliente.	Ver Anexo No. 6
		Selección de Proveedores	PR-GP-02	Dar las directrices para seleccionar proveedores que ofrezcan neumáticos de cumplan con las especificaciones requeridas, con precios competitivos y con tiempos de entrega adecuados.	Ver Anexo No. 7
		Control del Plan de Compras y Presupuesto	PR-GP-03	Garantizar que el plan de compras y el presupuesto se ejecuten eficazmente, detectando y corrigiendo desviaciones de manera oportuna.	Ver Anexo No. 8

		Realización de la Orden de Compra	PR-GP-04	Dar las directrices para la generación de las órdenes de compra para garantizar la adquisición de los neumáticos de acuerdo a las especificaciones solicitadas por el Jefe de Compras.	Ver Anexo No. 9
		Realización de la Compra	PR-GP-05	Establecer los lineamientos para finalizar el proceso de compra garantizando que se cumplan todas las condiciones acordadas	Ver Anexo No. 10
RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO	CA-RA-01	Preparación del Espacio para Recibir los Productos	PR-RA-01	Instaurar los mecanismos para preparar el espacio del almacenamiento de manera adecuada para recibir y gestionar los neumáticos de forma eficiente y segura.	Ver Anexo No. 11
		Verificación del Estado de los Productos Recibidos y el CE	PR-RA-02	Definir los lineamientos para verificar que los neumáticos recibidos cumplen con las especificaciones y estándares de calidad establecidos.	Ver Anexo No. 12

		Ubicación de los Productos	PR-RA-03	Establecer los lineamientos para almacenar los neumáticos en el lugar adecuado para facilitar su localización, despacho y distribución eficiente	Ver Anexo No. 13
		Entrega de los Neumáticos	PR-RA-04	Dar los lineamientos para garantizar la entrega eficiente de los neumáticos desde el almacén hasta las áreas de distribución y ventas.	Ver Anexo No. 14
DISTRIBUCIÓN Y VENTAS	CA-DV-01	Elaboración del Plan de Distribución y Ventas	PR-DV-01	Desarrollar una estrategia eficaz y eficiente para la distribución y ventas de neumáticos, buscando la satisfacción del cliente.	Ver Anexo No. 15
		Contactar al cliente y mostrar el portafolio de servicios	PR-DV-02	Desarrollar una comunicación inicial, presentando de manera atractiva los productos y servicios de la empresa para los clientes.	Ver Anexo No. 16

		Entrega de Pedido a los Clientes	PR-DV-03	Dar las directrices para garantizar la entrega puntual y satisfactoria de los neumáticos solicitados a los clientes.	Ver Anexo No. 17
--	--	----------------------------------	----------	--	------------------

Adicionalmente es importante resaltar que la codificación de los documentos se elaboró siguiendo las siguientes pautas:



Donde según el tipo de documento se utilizó:

CA: Caracterización

PR: Procedimiento

Según los procesos que se documentaron se utilizó:

GP: Gestión de Proveedores

RA: Recepción y Almacenamiento

DV: Distribución y Ventas

Conclusiones

Se concluye que el proyecto de grado es finalizado con éxito, ya que se logró cumplir los tres objetivos específicos y el objetivo general que es el Diseño un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos misionales bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa Transillantas S.A.S. en la ciudad de Santa Marta. Se logró cumplir con lo establecido en la norma, se implementaron procedimientos estandarizados y documentados para los procesos fundamentales de la empresa, asegurando la adopción del Sistema de Gestión de Calidad para su mejora continua en la empresa, buscando la productividad y satisfacción los productos y servicios.

Se lograron los objetivos planteados, se elaboró la planeación estratégica de la empresa en consonancia con los requisitos 4, 5 y 6 de la Norma ISO 9001:2015, lo que permitió establecer objetivos organizacionales claros y alcanzables para los procesos misionales. Esta planeación estratégica se alinea con las actividades diarias con la misión y visión de la empresa, promoviendo una cultura organizacional de mejora continua. Asimismo, se documentaron detalladamente los procesos y procedimientos misionales de la empresa Transillantas S.A.S. de acuerdo a sus necesidades específicas. Esta documentación nos garantiza que todos los trabajadores sigan procedimientos estandarizados, mejorando la eficiencia operativa, obteniendo como resultado final la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Recomendaciones

Se recomienda realizar un monitoreo continuo, realizar regularmente auditorías internas y externas para asegurar que el sistema de gestión de calidad se mantenga activo y continúe cumpliendo con los requisitos dirigidos por la norma ISO 9001:2015. Una medida que se debe realizar es la participación activa de la alta gerencia y de todos los niveles del personal capacitándolo en estos temas que lo que hará es reforzará el conocimiento y las habilidades del personal, ayudará a que la comunicación sea abierta, se crean ideas y sugerencias de los empleados que pueden llevar a innovaciones; esto nos muestra que habrá una mayor aceptación e interés por el Sistema de Gestión de Calidad por parte del equipo. sino que también fomentará una cultura organizada dentro de la empresa.

Se recomienda hacer revisiones periódicas a la planeación estratégica para asegurar que los objetivos organizacionales se mantengan alineados con las condiciones cambiantes del mercado y las metas a largo plazo de la empresa.

Con estas recomendaciones, la empresa Transillantas S.A.S. podrá mantener y mejorar su Sistema de Gestión de Calidad, asegurando el crecimiento de la empresa, fortaleciendo su posición en el mercado de Santa Marta y de sus demás sedes.

Referencias

Cabezas Jerez, J. L. (2022). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los procesos misionales de la fábrica Cordeplast en base a la norma ISO 9001: 2015 (Bachelor's thesis, Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica).

Castillo Villanueva, M. A., & Bazauri Villanueva, H. R. (2018). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para estandarizar los procesos en el área de recursos humanos del consorcio Obrainsa–Astaldi.

Leal Castro, R. A., & Carvajal Bautista, L. C. (2017). Diseño de un sistema integral de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional de acuerdo con las Normas ISO 9001: 2015 e OSHAS 18001: 2007 para el proceso misional de proceso de producción y potabilización de aguas de los Patios.

Marciales Daza, S. M., & Ortiz Morales, Y. A. (2018). Diseño del sistema integrado de gestión para los procesos misionales en fiduciaria Bogotá SA, basado en la aplicación de las normas ISO 9001: 2015, ISO 14001; 2015 y OHSAS 18001; 2007.

Garcia, J. P. (2017). Diseño del sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 al Supermercado Rapifacil de Bogotá.

Daniel David Álvarez Medina (2021), Actualización de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad con base en la Normativa NTC 9001: 2015 En la planta de Empresa Servicio Público (SEMSA S.A), del corregimiento de Julio Zawady

Castillo Montaña, R. M., & Cueva Peltroche, M. J. (2019). Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 en el molino Capricornio Import SAC, Chiclayo.

Manuel, J., & Yara, M. (2022). Propuesta de Modelo de Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 para la Empresa Martelec Arquitectura E Ingeniería S.A.S.

Bernal Avilés, J. S. (2022). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 para la empresa de tratamiento de botellas recicladas (Bachelor's thesis, Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica).

Narváez Agamez, K. J. (2018). Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para la empresa Orgánicos Pal Norte SAS.

Lancheros Gamboa, A. J., & Sandoval Nuñez, L. N. (2015). Propuesta del sistema de gestión de calidad para los procesos misionales de soldipintec, según la norma NTC ISO 9001: 2015.

Martínez Arias, D. (2018). Diseño metodológico para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Mavimetal Ltda con base en la Norma ISO 9001: 2015.

Manotas Coronado, A., & Pérez Barrios, M. (2018). Rediseño del Sistema de Gestión de la Calidad en la Clínica Campbell fundamentado en la Norma ISO 9001: 2015.

Parra Cera, G. M. (2020). Diseño de un Sistema de Gestión integrado que cumpla con los requisitos de las normas NTC-ISO 9001: 2015 y NTC-ISO 39001: 2014.

Cuzcano Calderón, K. A. (2019). Implementación de un sistema de gestión de calidad en una empresa de ensayos no destructivos según la Norma ISO 9001: 2015 para mejorar la calidad de sus servicios.