

PLANTEAMIENTO DEL SISTEMA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA
LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S EN LOS PROCESOS DE
VENTA Y DISTRIBUCIÓN, BAJO LA DIRECCION DE LA NTC – ISO-
9001:2015

ANDRES FELIPE VARGAS CASTILLO
HECTOR DONELLY APONTE BOHORQUEZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DEPARTAMENTO DE POSGRADOS ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN Y
GESTIÓN DE LA CALIDAD
TUNJA
2023

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cl. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.; Av. Universitaria - Cl. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALLÁ
de tus límites
22-25





PLANTEAMIENTO DEL SISTEMA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA
LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S EN LOS PROCESOS DE
VENTA Y DISTRIBUCIÓN, BAJO LA DIRECCION DE LA NTC – ISO-
9001:2015

ANDRES FELIPE VARGAS CASTILLO
HECTOR DONELLY APONTE BOHORQUEZ

Trabajo de grado para optar al título de especialista en dirección y gestión de la
calidad

Asesor metodológico
Mg. Carlos Andrés Aguirre Rodríguez

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DEPARTAMENTO DE POSGRADOS ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN Y
GESTIÓN DE LA CALIDAD
TUNJA
2023

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cl. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cl. 48 No. 1-235 este

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALLÁ
de tus límites
22-25



CONTENIDO

	Pag
INTRODUCCIÓN.....	9
1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.2 TÍTULO DEL PROBLEMA	10
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.4 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	10
1.5 ELEMENTOS DEL PROBLEMA	11
1.5.1 Comercialización de los productos	11
1.5.2 Información sobre proveedores	11
1.5.3 Satisfacción del cliente	12
1.5.4 El manejo hacia proveedores.....	12
1.6 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.6.1 Subproblemas.....	12
2 OBJETIVOS.....	14
2.1 OBJETIVO GENERAL	14
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
3 JUSTIFICACIÓN	15
4 MARCO TEÓRICO.....	17
4.1 INTRODUCCIÓN A LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS	17
4.2 COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE BEBIDAS GASEOSAS ...	17
4.3 GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS DISTRIBUIDORAS DE BEBIDAS GASEOSAS	18
4.4 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE	18
5 MARCO CONCEPTUAL	19
5.1 NORMA ISO 9001	19
5.2 SISTEMA DE CALIDAD	19
5.3 EVALUACIÓN CONTINUA.....	19
5.4 MANEJO ORGANIZACIONAL	19
5.5 CAPITAL HUMANO	20
5.6 MEJORA CONTINUA	20

5.7 CONTROL DE CALIDAD.....	20
5.8 GESTIÓN DE RIESGOS	20
5.9 PROCESOS DE DOCUMENTACIÓN.....	20
5.10 CULTURA DE CALIDAD	21
6 MARCO LEGAL.....	22
7 MARCO DE REFERENCIA.....	25
8 DISEÑO METODOLÓGICO	26
8.1 TIPO DE ESTUDIO.....	26
8.2 FASE CUALITATIVA	26
8.2.1 Fase primaria	26
8.2.2 Fase secundaria.....	26
8.2.3 Fase terciaria.....	27
8.2.3.1 Despliegue de los objetivos específicos.....	27
9 CONTEXTO DE LA EMPRESA	30
9.1 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	30
9.2 RESEÑA HISTÓRICA DE OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.....	30
9.3 ANALISIS PESTEL	31
9.4 MATRIZ DOFA.....	32
10 PLANIFICACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	34
10.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	34
10.1.1 Misión.....	34
10.1.2 Visión	35
10.1.3 Principios de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	36
10.1.4 Estructura organizacional.....	37
10.1.4.1 Descripción y caracterización de cargos.....	39
10.1.5 Mapa de procesos.....	40
10.2 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD.....	41
10.2.1 Comprensión de partes interesadas de la empresa.....	41
10.2.2 Caracterización de los procesos misionales	43
10.2.3 Matriz de riesgo	45
10.2.3.1 Organización de las actividades.....	47
10.5.3.2 Aplicación de procesos	47
10.2.4 Indicadores	48

11 AUDITORIA CON NORMAS Y RECURSOS DE CALIDAD PARA LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	51
11.1 OBJETIVO AUDITORIA	51
11.2 ALCANCE AUDITORIA	51
11.3 RECURSOS AUDITORIA.....	52
11.4 METODOS	53
11.5 IDENTIFICACION DE RIESGOS DE AUDITORIA.....	54
11.6 CRONOGRAMA AUDITORIAS	55
11.7 CONCLUSION AUDITORIA	56
12.CONCLUSIONES DEL DESARROLLO DEL DOCUMENTO	57
13.REFERENCIAS	58
14. ANEXOS	61
14.1 PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS POR NIVELES.....	61
14.1.1 Perfil y descripción de cargos nivel 2	61
ANEXO A: Asesor jurídico.....	61
14.1.2 Perfil y descripción de cargos Nivel 3	62
ANEXO B: Administrador	62
14.1.3 Perfil y descripción de cargos nivel 4.....	64
ANEXO C: Director comercial y operativo	64
ANEXO D: Director de servicio al cliente.....	65
ANEXO E: Director administrativo y financiero	67
14.1.4 perfil y descripción de cargo nivel 5.....	68
ANEXO F: Director de marketing	68
ANEXO G: Jefe de mantenimiento	70
ANEXO H: Administrador de empresas.....	71
ANEXO I: Contador	73
14.1.5 Perfil y descripción de cargos nivel 6	74
ANEXO J: Conductores.....	74
ANEXO K: Operarios.....	76
ANEXO L: Repartidores	77
14.1.6 Descripción y perfil de cargo nivel 7.....	79
ANEXO M: Servicio al cliente.....	79
14.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES	80
ANEXO N: Proceso de almacenamiento y gestión de inventario.....	80

ANEXO Ñ: Proceso de planificación de rutas	82
ANEXO O: Proceso de gestión de flota y transporte	85
ANEXO P: Proceso de entrega a los clientes	88
ANEXO Q: Proceso de gestión de devoluciones y reclamos	91
ANEXO R: Proceso de servicio al cliente	94
ANEXO S: Proceso de control de calidad	96
14.3 INDICADORES	99
ANEXO S: Evaluación de aprendizaje y procesos internos	99
ANEXO T: Evaluación de perspectiva de clientes	100
ANEXO U: Evaluación de desempeño financiero	102
ANEXO V: ENTREVISTA A GERENCIA	104

LISTA DE TABLAS

	Pag
Tabla 1 Regulaciones que aplican para la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	22
Tabla 2 Despliegues objetivos	27
Tabla 3 Análisis estratégico bajo el enfoque DOFA	32
Tabla 4 identidad y razón de la empresa	34
Tabla 5 proyecciones de la empresa	35
Tabla 6 Organigrama.....	38
Tabla 7 Perfil y descripción del cargo (Gerente operativo)	39
Tabla 8 Partes interesadas	42
Tabla 9 Caracterización del proceso de adquisición de productos	44
Tabla 10 Matriz de riesgo	46
Tabla 11 Evaluación de innovación y aprendizaje	49
Tabla 12 Evaluación de innovación y aprendizaje	50
Tabla 13 Equipo auditor	53
Tabla 14 Identificación de riesgos.....	54
Tabla 15 Cronograma auditorias.....	55

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pag
Ilustración 1 logo de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.AS.....	30
Ilustración 2 Diagrama pestel.....	31
Ilustración 3 Mapa de Procesos.....	41

INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación es para optar al título de especialista en dirección y la gestión de la calidad. Este tiene como objetivo principal abordar el planteamiento de un SGC en los procesos de venta y distribución de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, este sistema brinda una valiosa oportunidad para mejorar la posición competitiva y destacarse entre las empresas del mismo sector.

La planeación de un SGC en los procesos de venta y distribución es de suma importancia para mejorar la eficiencia operativa y garantizar la satisfacción del cliente. Si bien la empresa no cuenta actualmente con un SGC, este trabajo de grado tiene como propósito principal brindar una guía clara y precisa para su implementación.

En este contexto, se lleva a cabo un análisis exhaustivo de los procesos de venta y distribución de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, identificando las áreas de mejora y los aspectos clave a considerar para el planeamiento del SGC. Para ello, se recopilan datos relevantes y se realizan análisis comparativos.

Asimismo, se presta especial atención a los aspectos formales de presentación del trabajo de grado. Siguiendo las pautas establecidas por la institución académica y cumplimiento de los requisitos de formato, estructura y estilo de redacción exigidos. Esto garantizará la calidad y coherencia del trabajo, facilitando la comprensión y evaluación por parte de los lectores.

1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En los procesos de venta y distribución de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, se identifica la ausencia del SGC. Esta carencia representa un desafío significativo para OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, ya que limita su capacidad para garantizar la eficiencia operativa, como también la satisfacción de cada uno de los clientes. Ante esta circunstancia, surge el requerimiento de establecer un SGC apropiado, que posibilite potenciar los procedimientos de comercialización y entrega, ofrecer bebidas y atención de excelencia, y garantizar la plena fidelidad de los consumidores de bebidas gaseosas. En este trabajo de grado se abordará este problema, proporcionando una propuesta estructurada y fundamentada para la implementación de un SGC en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, considerando los requisitos y estándares decretados por la NTC-ISO 9001:2015.

1.2 TÍTULO DEL PROBLEMA

Planteamiento del SGC para la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, en los procesos de venta y distribución, bajo la dirección de la normativa de la NTC-ISO 9001:2015.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S incumple los parámetros de calidad establecidos en el mercado en la actualidad, lo cual afecta la eficacia de los proveedores y, por consiguiente, puede perjudicar de manera negativa el aprovisionamiento necesario. Por lo tanto, necesita implementar un SGC que posibilite potenciar su competitividad en el mercado, ya que como se enuncia en la NTC-ISO 9001:2015 establece que la empresa debe establecer y utilizar criterios para evaluar, seleccionar, monitorear y reevaluar a los proveedores, teniendo en cuenta su capacidad para brindar productos y servicios que cumplan con los requisitos. Con esto se puede afirmar que es importante el planteamiento de este modelo para encontrar esa consolidación como empresa y encontrar el avance deseado.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S se encuentra ubicada en el municipio de Soata - Boyacá, fundada el 3 de agosto del 2022, es una empresa encargada de realizar la comercialización y distribución de los artículos de venta de Coca-Cola® a 14 municipios de Boyacá, principalmente en el norte del departamento.

En términos externos, la adopción de un SGC brindará una notable ganancia competitiva al departamento, ya que será un proceso innovador que pocas empresas en el sector han implementado y cuentan con una estructura de gestión efectiva. Esto permitirá que OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S sea reconocida y bien recibida por los clientes que busquen sus productos, generando un gran nivel de aceptación y prestigio en el mercado.

“Entre los problemas detectados en la distribuidora, se ha identificado la carencia de estrategias de mercadeo que disminuye el volumen de ventas, situación que es preocupante, por lo que se debe investigar para plantear una solución viable, de no hacerlo podría sufrir grandes desajustes, pérdida de participación en el mercado, problemas que se reflejarán en las ventas, utilidades e inversiones futuras.”¹ Por lo anterior, se verá beneficiado el afianzamiento de los conocimientos del estudiante que realiza la planificación, OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S y la Universidad Santo Tomás por su aporte en proyección social y el desarrollo de la función investigativa.

1.5 ELEMENTOS DEL PROBLEMA

1.5.1 Comercialización de los productos

La venta de productos juega un papel crucial en el triunfo de cualquier organización. En el caso de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S dedicada a la distribución de gaseosas en los municipios del norte de Boyacá, es importante tener en cuenta diversos elementos relacionados con la comercialización de sus productos.

Es crucial establecer una estrategia de marketing efectiva que permita promover y dar a conocer sus productos en los municipios objetivo. “Esto implica desarrollar campañas publicitarias adecuadas, diseñar estrategias de precios competitivos y establecer canales de distribución eficientes que aseguren La accesibilidad de los productos en los lugares de venta es un factor determinante para el éxito de cualquier empresa”²

1.5.2 Información sobre proveedores

Es esencial contar con información precisa y actualizada para los proveedores. Esto implica establecer una comunicación asertiva y constante con los proveedores. La empresa debe mantener un registro detallado de los proveedores, incluyendo la información de contacto, los artículos o servicios ofrecidos que suministran, los acuerdos de precios y los plazos de entrega. Asimismo, se deben establecer estándares de calidad y requisitos específicos que los proveedores deben cumplir

¹ MEZA FLORES, Diego Armando, et al. Proposal to improve the distribution process for a mass consumption soft drink company in the city of Metropolitan Lima. 2019.

² TENORIO DUGAND, María Cecilia. Responsibility derived from the commercialization and production of products and services in Colombia. 2015.

para garantizar la calidad de cada uno de los insumos utilizados para el embalaje y transporte de los productos a las bodegas de la empresa.

1.5.3 Satisfacción del cliente

El agrado del consumidor de bebidas gaseosas es un componente fundamental en el SGC. La empresa debe implementar mecanismos para medir y evaluar la fidelidad de sus clientes en relación con las bebidas distribuidos. “Esto puede incluir la realización de encuestas periódicas, el análisis de las quejas y sugerencias de los clientes, y el establecimiento de indicadores de desempeño que reflejen la calidad del servicio ofrecido. Con base en esta información, se deben implementar acciones correctivas y preventivas para mejorar continuamente la satisfacción del cliente”³

1.5.4 El manejo hacia proveedores

Finalmente, es fundamental tener un enfoque adecuado hacia los proveedores. Esto implica Desarrollar vínculos sólidos y duraderos con proveedores estratégicos, fundamentados en la confianza mutua, la comunicación transparente y la cooperación. La empresa debe mantener una comunicación constante con los proveedores, compartir información relevante sobre los requerimientos y expectativas de calidad, y trabajar en conjunto para resolver cualquier problema o desafío que pueda surgir.

1.6 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se debe plantear el SGC para la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S para los procesos de venta y distribución bajo la dirección de la normativa NTC ISO 9001:2015?

La empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S es una empresa en pleno crecimiento lo cual hace que a través de la ejecución del SGC genere cierto impacto para que la empresa tenga el avance necesario en sus procesos de venta y distribución.

1.6.1 Subproblemas

- ¿Cuáles son los enfoques para determinar la idoneidad de la planificación estratégica en el diseño de una propuesta del sistema de la gestión de la calidad en la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, de acuerdo con la dirección establecidos por la Normativa ISO-9001:2015?
- ¿Cuál es la metodología más adecuada para diseñar la caracterización de los procesos misionales de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S en

³ YAGUAL, Felix Enrique Villegas; SANTILLAN, Xiomara Leticia Zuñiga. Customer satisfaction management II. UNEMI Science Magazine, 2014, vol. 7, no 11, p. 107-121.

cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015,
como parte integral de la propuesta de implementación de un SGC?

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - **PBX: (60 8) 744 0404** - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cl. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cl. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106



más ALLÁ
de tus límites
22-25



2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Plantear un modelo de sistema de calidad en el proceso de venta y distribución para la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S bajo la dirección de la NTC ISO 9001:2015.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar la planificación estratégica para el SGC de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, basándose en la información proporcionada de acuerdo con la dirección establecida por la Norma ISO 9001:2015.
- Diseñar la caracterización de los procesos misionales de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, en conformidad con la Norma ISO 9001:2015, como parte del desarrollo de una propuesta de SGC.
- Elaborar un plan de auditoria para la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, identificando cada una de las áreas de mejora y así establecer las bases de este planteamiento.

3 JUSTIFICACIÓN

Un SGC en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S es de gran relevancia debido a varios factores. Al ser una empresa en proceso de desarrollo, la adopción de este modelo le proporciona una nueva perspectiva y le permitiría destacarse frente a otras compañías del mismo sector comercial; tiene ventajas directas para los dueños de la compañía. Al implementar y adherirse a la NTC ISO 9001:2015, se instauran métodos más eficaces y productivos en la entidad. Esto resulta en una mayor complacencia del cliente, una mejora en la excelencia de los productos y servicios ofrecidos, así como una disminución de los fallos y retrabajos. Todo esto contribuye de manera inmediata a la mejora de la imagen de la compañía y a la retención de los clientes actuales, además de atraer a nuevos clientes.

Además de los beneficios internos, la implementación del SGC también tiene un impacto positivo en los proveedores externos de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S. Al optimizar los procedimientos y la excelencia de los productos, es probable que se genere un mayor requerimiento de suministros y productos por parte de la empresa. Esto no solo beneficia directamente a los proveedores al aumentar la demanda de sus productos, sino que también puede establecer relaciones más sólidas y a largo plazo con proveedores confiables y de calidad.

Para el SGC es imprescindible llevar a cabo un análisis actualizado de la empresa para identificar los criterios requeridos por la reglamentación. Esto implica evaluar los procesos de venta y distribución, identificar áreas de mejora y establecer estrategias adecuadas para la comercialización de los productos y el beneficio mutuo tanto para los proveedores como para los propietarios de la empresa.

Además de los aspectos mencionados anteriormente, la ejecución de SGC en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S también puede brindar otros beneficios significativos. Algunos de ellos son:

- Observancia de exigencias legales y normativas: Un SGC ayuda a la empresa a cumplir legalmente con los reglamentarios aplicables a su área. “Esto incluye normas de seguridad, salud ocupacional, protección ambiental y otros aspectos que son esenciales para el funcionamiento legal y ético de la organización”⁴. Cumplir con estos requisitos no solo evita posibles sanciones y multas, sino que también demuestra el compromiso de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S con la responsabilidad social y la sostenibilidad.
- Reducción de costos: Un SGC puede ayudar a identificar y eliminar costos en los procesos de la empresa. Esto conduce a una reducción de costos operativos, optimización de recursos y mejora de la rentabilidad. Reducir el

⁴ ROJAS, Wilson; CAPA, Lenny B.; SANCHEZ, Melina E. Complementarity of the quality management system (QMS) of Ecuadorian higher education and the QMS ISO 9001. Espacios Magazine, 2019, vol. 40, not 02.

riesgo de reclamaciones, devoluciones o reparaciones, lo que a su vez disminuye los costos asociados.

- Mayor satisfacción y retención de empleados: Un SGC fomenta la mejora continua y la participación de los colaboradores en la resolución de problemas. “Esto puede aumentar la motivación y satisfacción laboral, ya que los empleados se sienten valorados y empoderados en su trabajo”⁵. Además, al implementar mejores prácticas de gestión de calidad, se fomenta un ambiente laboral más seguro y saludable, lo que contribuye a la retención de talento y a la atracción de nuevos empleados calificados.
- “Acceso a nuevos mercados y oportunidades de negocio: Muchos clientes y entidades de contratación requieren que los proveedores cumplan con ciertos estándares de calidad reconocidos internacionalmente. Al implementar un SGC y obtener una certificación reconocida, como la ISO 9001”⁶, OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S puede alianzas comerciales con empresas que valoran la calidad y la excelencia en sus proveedores.

La implementación de un SGC en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S no solo implica cumplir con una norma, sino que ofrece una serie de beneficios que pueden tener un impacto positivo en el éxito y la competitividad de la empresa.

⁵ BARRAGÁN CODINA, José Nicolás, et al. Efficient employee retention strategies: Strategic importance of employee loyalty in international organizations. Efficient employee's retention strategies: The importance of employee fidelity in international organizations. Business Innovations, 2009, Vol. 6, not 11, p. 33-43.

⁶ ROJAS, Francisco Abascal. Distribution and franchise: Business opportunities before the impact of globalization. ESIC Editorial, 2003.

4 MARCO TEÓRICO

En el contexto del planteamiento de modelo de un SGC para la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, es crucial establecer un marco teórico sólido que permita comprender los conceptos y principios fundamentales relacionados con la gestión de la calidad y las normativas aplicables.

En este preámbulo al marco conceptual, se tratarán los conceptos fundamentales vinculados a la administración de excelencia y la norma ISO 9001:2015, que es el criterio globalmente aceptado para los SGC. Se abordarán temáticas como los fundamentos de la administración de calidad, las ventajas de implantar un SGC, los principios y requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

Adicionalmente, analizar la relevancia de llevar a cabo la situación actual de la compañía para detectar puntos fuertes, áreas de oportunidad y debilidades relacionadas con la administración de la calidad. Esto posibilitará establecer un fundamento robusto para la elaboración de un SGC adaptado a las particularidades y requerimientos específicos de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.

4.1 INTRODUCCIÓN A LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS

Como dice Sanjinés Gámez⁷, la industria de bebidas gaseosas es un sector altamente competitivo y en constante evolución. Se caracteriza por la producción y distribución de bebidas carbonatadas, como refrescos y sodas, que son consumidas por la mayoría de personas en todo el mundo. Analizar las tendencias, conocer a los principales actores del mercado y comprender las perspectivas futuras es fundamental para comprender el entorno de operación de una empresa distribuidora de bebidas gaseosas. Los siguientes aspectos son relacionados con la introducción a la industria de bebidas gaseosa:

- Descripción general de la industria de bebidas gaseosas.
- Análisis de tendencias y perspectivas futuras.
- Principales jugadores y competidores en el mercado.

4.2 COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE BEBIDAS GASEOSAS

Como dice Bustamante⁸, la comercialización es papel vital en el desempeño de una empresa de distribución de bebidas carbonatadas. El desarrollo de estrategias de marketing efectivas, como la segmentación del mercado, la fijación de precios adecuada, la distribución eficiente y la promoción creativa, es esencial para captar la atención de los consumidores y generar demanda. Los siguientes aspectos

⁷ SANJINÉS GÁMEZ, Pedro Ramiro, et al. *La participación de la industria de bebidas gaseosas, dentro del desarrollo industrial*. Tesis Doctoral.

⁸ BUSTAMANTE ROCA, José Eduardo; LOZANO DIAZ, Ralc Marlon. Marketing plan for the Sweetness Enhancer product in the soft drink market. 2005..

desempeñan la comercialización exitosa en la comercialización de productos gaseosas:

- Estrategias de marketing para promover y posicionar las bebidas gaseosas.
- Segmentación de mercado y selección de público objetivo.
- Estrategias de precio, distribución y promoción.

4.3 GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS DISTRIBUIDORAS DE BEBIDAS GASEOSAS

Como dice Salvatierra⁹, la gestión de la calidad es un aspecto crítico en la industria de bebidas gaseosas, ya que garantiza la producción de productos seguros y de alta calidad. La implementación de un SGC, como la norma ISO 9001:2015, permite establecer estándares y procedimientos que aseguran la consistencia y mejora continua de los procesos. Los siguientes aspectos garantizan la gestión de calidad en la industria de bebidas gaseosas:

- Importancia de la gestión de calidad en la industria de bebidas gaseosas.
- Beneficios y ventajas de implementar un SGC.
- Normas y estándares internacionales relevantes, como la ISO 9001:2015.

4.4 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE

Como dice Pamies¹⁰, Proporcionar un servicio al cliente excepcional y asegurar que los consumidores estén satisfechos con los productos y la experiencia general son aspectos clave. La gestión adecuada de las quejas y la resolución eficiente de problemas contribuyen a mantener la fidelidad de los clientes. Los siguientes aspectos desempeñan la satisfacción exitosa con respecto al servicio al cliente:

- Importancia de la satisfacción del cliente en la industria de bebidas gaseosas.
- Estrategias para mejorar la satisfacción del cliente.

⁹ SALVATIERRA CRUZ, Maribel; ZARAGOZA ANCALLA, Elizabeth Asuncion. Management model for continuous quality improvement in soft drink companies, case: Elma SA. 2016.

¹⁰ PAMIES, Dolors Setó. *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC editorial, 2004.

5 MARCO CONCEPTUAL

5.1 NORMA ISO 9001

“La Norma ISO 9001 es un estándar internacional de gestión de calidad que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad eficaz. Proporciona un marco de referencia para que las organizaciones planifiquen, implementen y mejoren continuamente su enfoque de calidad”¹¹. La norma se centra en aspectos como el liderazgo, la participación del personal, la gestión de procesos.

5.2 SISTEMA DE CALIDAD

“Los sistemas de calidad se refieren a las estructuras, procesos y procedimientos establecidos por una organización para gestionar y garantizar la calidad de sus productos o servicios. Estos sistemas incluyen actividades como el establecimiento de políticas de calidad, la planificación de calidad, el control de calidad en todas las etapas de producción o prestación de servicios, la auditoría interna y la gestión de no conformidades”¹². Los sistemas de calidad buscan asegurar la consistencia, fiabilidad y satisfacción del cliente.

5.3 EVALUACIÓN CONTINUA

Como dice Ortiz¹³, la evaluación continua se refiere a regular de recopilación y análisis de información para medir el desempeño de una organización, producto, proceso o servicio a lo largo del tiempo. Esta evaluación se realiza de manera constante y periódica, utilizando métricas y estándares predefinidos, con el objetivo de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. La evaluación continua es fundamental para garantizar la eficacia y la mejora continua en la gestión de calidad.

5.4 MANEJO ORGANIZACIONAL

“El manejo organizacional se refiere a la forma en que una organización dirige, administra y coordina sus recursos, procesos y personas para lograr sus objetivos. Involucra la planificación estratégica, la asignación de responsabilidades, la toma de decisiones, la coordinación de actividades, el establecimiento de políticas y

¹¹ SÁNCHEZ, José Manuel Cortés. *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015)*. ICB editores, 2017.

¹² COSTA, M. Martínez; LORENTE, ÁR Martínez. *Sistemas de gestión de calidad y resultados empresariales: una justificación desde las teorías institucional y de recursos y capacidades*. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 2008, vol. 11, no 34, p. 7-30.

¹³ ORTIZ MARTÍNEZ, Esther; GRAS GIL, Ester; MARÍN HERNÁNDEZ, Salvador. *El efecto de la evaluación continua en el aprendizaje universitario. Un estudio empírico en Contabilidad financiera*. *Revista mexicana de investigación educativa*, 2018, vol. 23, no 79, p. 1235-1259.

procedimientos, y la gestión de cambios”¹⁴. El manejo organizacional busca optimizar el rendimiento de una organización, promover la eficiencia y garantizar la calidad en todas las áreas de operación.

5.5 CAPITAL HUMANO

Es un recurso invaluable que contribuye al éxito y desarrollo de la organización. “El capital humano abarca aspectos como la contratación y selección de personal, el desarrollo de habilidades y competencias, la motivación y el compromiso de los empleados, la gestión del talento y el fomento de un entorno laboral saludable y colaborativo”¹⁵.

5.6 MEJORA CONTINUA

El progreso ininterrumpido es una perspectiva que persigue aumentar de forma continua el rendimiento y la productividad de una entidad. “La mejora continua se basa en el ciclo de Deming, también conocido como ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), y promueve una cultura de aprendizaje y evolución constante en la organización”¹⁶.

5.7 CONTROL DE CALIDAD

Como dice Gómez¹⁷, El control de calidad se enfoca en garantizar que los productos o servicios cumplan con las especificaciones y requisitos definidos para asegurar la satisfacción del cliente.

5.8 GESTIÓN DE RIESGOS

“Involucra la identificación de riesgos, el análisis de su impacto y probabilidad, la implementación de medidas preventivas o correctivas y el monitoreo continuo”¹⁸. La gestión de riesgos busca minimizar la exposición a eventos adversos y garantizar la continuidad y estabilidad de la organización.

5.9 PROCESOS DE DOCUMENTACIÓN

¹⁴ TORRES-KLINGER, Gianni Alan; YAGUAL-RIVERA, Sara. Fortalecimiento organizacional de empresas sociales y la implementación de proyectos de desarrollo: El caso ASOSERCAGEPROCE. *Santiago*, 2023, p. 103-117.

¹⁵ VALENCIA RODRÍGUEZ, Mariano. El capital humano, otro activo de su empresa. 2005.

¹⁶ BALLESTEROS PÁEZ, Jesús Antonio, et al. Aplicación del ciclo de mejora continua PHVA, basado en la norma técnica colombiana NTC-OHSAS 18001, al sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo del hospital local de aguachica ESE, Colombia. 2017.

¹⁷ GÓMEZ, Saavedra. *Control total de la Calidad*. Legis, 1991.

¹⁸ LOPEZ, Manuel Rodriguez; PIÑEIRO-SANCHEZ, Carlos; DE LLANO MONELOS, Pablo. Risk map: Risk identification and management. *Atlantic Review of Economics: Revista Atlántica de Economía*, 2013, vol. 2, not 1, p. 2-29.

Los procesos de documentación se refieren a la creación, gestión y mantenimiento de documentos y registros. Esto incluye la elaboración de manuales, procedimientos, políticas, instrucciones de trabajo y otros documentos que describen los procesos, responsabilidades y requisitos de calidad. “Los procesos de documentación aseguran la consistencia, la claridad y la accesibilidad de la información relevante para la gestión de calidad”¹⁹.

5.10 CULTURA DE CALIDAD

Se refiere a los valores, creencias y comportamientos compartidos dentro de una organización en relación con la calidad. Involucra la promoción de una mentalidad orientada hacia la excelencia, la responsabilidad individual y colectiva. “Una cultura de calidad fomenta la participación activa de todos los miembros de la organización en la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todos los aspectos del negocio”²⁰.

¹⁹ GOMEZ DUARTE, Fernando, et al. Standardization and documentation of the operating processes of the Company Montaind Ltda based on the requirements of the ISO 9001: 2008 Standard. 2012. Bachelor's Thesis. Industrial engineering.

²⁰ COMBELLER, Carlos Rodríguez. The new scenario: the culture of quality and productivity in companies. Iteso, 1993.

6 MARCO LEGAL

Seguidamente, se muestra en la tabla 1 la relación de legislaciones, estándares, cláusulas o mandatos que establecen una estructura normativa para las labores ejecutadas por la organización, de acuerdo con los lineamientos contemplados en la Constitución Política de Colombia y las disposiciones previamente establecidas por el Congreso de la República.

Tabla 1 Regulaciones que aplican para la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S

ENTIDAD QUE EMITE	QUE	ARTÍCULO / LEY / DECRETO / NORMA	EXPLICACIÓN
Constitución Política Colombia	de	Artículo 78	El artículo 78 de la Constitución Política establece que la normativa regulará la supervisión de la calidad de los bienes y servicios proporcionados a la sociedad, así como la información que se debe proporcionar al público para su comercialización.
		Artículo 19	El artículo 19 establece que aquellos involucrados en la cadena de producción, distribución y comercialización tienen la responsabilidad de tomar medidas correctivas y proporcionar información cuando, debido a sus conocimientos profesionales, sean conscientes de la existencia de algún defecto.
Superintendencia Industria y Comercio	y	Ley 1762 de 2015	Esta ley tiene como objetivo implementar medidas para evitar, supervisar y penalizar el contrabando, el lavado de dinero y la evasión fiscal.



	Ley 1480 de 2011	El propósito principal es salvaguardar, fomentar y asegurar que los derechos de los consumidores se ejerzan de manera efectiva y sin restricciones, así como proteger su dignidad y sus intereses económicos, con un enfoque especial en la protección del consumidor.
Congreso de la República	Ley 143 de 1994	Esta ley establece las reglas y normativas para la producción, conexión, transmisión, distribución y venta de productos eléctricos en todo el país. Además, otorga autorizaciones y emite otras disposiciones relacionadas con el sector energético.
	Decreto 1074 de 2015	Esta ley otorga a la Superintendencia de Industria y Comercio la responsabilidad de recibir información sobre productos que representen un riesgo para la seguridad, la vida, la salud o la integridad de las personas.
Instituto Colombiano de normas técnicas y Certificación ICONTEC	Norma ISO 9001	Brinda a las organizaciones las herramientas necesarias, como infraestructura, procedimientos y recursos, para controlar y mejorar su desempeño. Su objetivo es promover la eficiencia, el servicio al cliente y la excelencia del producto.
	NTC-ISO 9004	Se recomienda a las instituciones que ofrecen servicios de formación para el trabajo que comprendan de manera clara los ocho principios de gestión de calidad al implementar su sistema de gestión de calidad.

Código Comercio	de	Artículo 20 de la ley 16 de 1968.	Cualquier actividad comercial debe adherirse a las normas y requisitos establecidos en el Decreto 410 de 1971 (27 de marzo), que emite el Código de Comercio.
Código Comercio	de	Artículo 20 de la ley 16 de 1968.	“Para realizar cualquier actividad comercial, es necesario cumplir con las reglas y requisitos establecidos en el Decreto 410 de 1971, conocido como el Código de Comercio. Este decreto fue emitido el 27 de marzo de 1971 por el presidente de la República de Colombia, quien, en virtud del numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968, tenía facultades extraordinarias para hacerlo” ²¹ .

Fuente: elaboración propia

²¹ OF COMMERCE, Code. Commercial Code. In the Justice Commission of the Congress of the Republic. 2019.

7 MARCO DE REFERENCIA

La distribución de bebidas gaseosas es una industria altamente competitiva y en constante crecimiento. Es fundamental para las empresas de este sector, implementando un SGC basado en la norma ISO 9001:2015. Según López²², esta norma proporciona lineamientos y mejores prácticas para asegurar la producción de bebidas seguras y consistentes que cumplan con los estándares establecidos.

En el ámbito de la comercialización, las estrategias son fundamentales, según Vázquez²³, estas estrategias incluyen el análisis de mercado, la segmentación del público objetivo, el diseño atractivo de envases, la promoción efectiva a través de diversos canales de comunicación y la colaboración con proveedores y distribuidores. La innovación constante y el desarrollo de nuevos productos son elementos clave para mantener la relevancia en esta industria. Como dice Iuvaro²⁴, las empresas de bebidas gaseosas deben estar al tanto de las tendencias del mercado y las preferencias cambiantes de los consumidores.

La satisfacción del cliente es uno de los objetivos principales en la distribución de bebidas gaseosas. Según García²⁵, brindar un excelente servicio al cliente y garantizar una experiencia satisfactoria es fundamental. Esto implica una atención al cliente eficiente, la gestión adecuada de quejas y sugerencias, y la mejora continua basada en la retroalimentación de los clientes.

En conclusión, en la industria de distribución de bebidas gaseosas la innovación constante y la satisfacción del cliente son elementos fundamentales para el éxito y la competitividad de las empresas. Cumplir con los estándares de calidad establecidos por Martínez²⁶, adaptarse a las preferencias del mercado y garantizar la satisfacción del cliente, según Zeithaml et al. (2006), son pilares para el crecimiento y desarrollo en esta industria.

²² LOPEZ LEMOS, Paloma. How to document a quality management system according to ISO 9001: 2015. FC EDITORIAL, 2015.

²³ VAZQUEZ, Dolores Gallardo; HERNANDEZ, M. Isabel Sanchez. Analysis of the impact of corporate social responsibility on the competitive success of microenterprises and the role of innovation. UCJC Business and Society Review (formerly known as Universia Business Review), 2013, no 38.

²⁴ IUVARO, Maria Sofia. Marketing plan: launch of a flavored water in the Levité Go energizer market. 2021.

²⁵ GARCIA, Arminda. Service culture in customer service optimization. Telos: Journal of Interdisciplinary Studies in the Social Sciences, 2016, vol. 18, no 3, p. 381-398.

²⁶ MARTINEZ, Jose Antonio Gomez. Guide for the application of ISO 9001 2015. Alpha Editorial, 2016.

8 DISEÑO METODOLÓGICO

El enfoque metodológico se basó principalmente en el uso de métodos cualitativos, empleando técnicas y herramientas especializadas para recopilar y analizar datos de manera efectiva. Estas incluyen encuestas y entrevistas al gerente de la empresa. El objetivo principal es lograr una investigación clara que permita verificar el nivel de satisfacción del usuario y evidenciar el proceso de desarrollo deseado para el diseño del sistema de gestión de calidad de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.

8.1 TIPO DE ESTUDIO

El estudio realizado para este proyecto se clasifica como exploratorio. La utilización de este tipo de estudio contribuye a una investigación más precisa, ya que las técnicas de recolección de datos mencionadas anteriormente brindan mayor claridad al analizar los resultados obtenidos.

8.2 FASE CUALITATIVA

8.2.1 Fase primaria

En primer lugar, se llevó a cabo una visita inicial a OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S., donde se realizaron entrevistas y encuestas a la gerencia de la empresa. Estas actividades se llevaron a cabo con el objetivo de recopilar datos relevantes que contribuyan al logro de los objetivos establecidos. En una segunda etapa de la visita, se realizó una investigación exhaustiva sobre los procesos internos de la organización. Todo esto se llevó a cabo para obtener un estudio más claro y beneficioso para el método de investigación utilizado.

8.2.2 Fase secundaria

Como dice Figueroa²⁷, considerando el enfoque exploratorio del estudio y siguiendo las pautas establecidas en la norma ISO 9001:2015, se llevó a cabo una investigación basada en la revisión de referencias bibliográficas relacionadas con el tema de distribución.

²⁷ FIGUEROA GALVIS, Diego Andrés; LEMUS LEON, Juan Sebastian. Design of the quality management system for the company COVAL SA under the NTC ISO 9001: 2015. 2020 standard.

8.2.3 Fase terciaria

8.2.3.1 Despliegue de los objetivos específicos

Al desarrollar la propuesta del sistema de gestión de calidad para OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, se considerarán los siguientes aspectos:

- Estudio basado en la encuesta de estado inicial y gestión de calidad a la gerencia
- Revisión de la planeación estratégica previamente establecida
- Manejo de la información documentada

A continuación, en la tabla 2 se presentan el despliegue de los objetivos específicos anexando acciones PHVA a las necesidades y características específicas de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S y su contexto operativo.

Tabla 2 Despliegues objetivos

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	ACCIONES	OBSERVACIONES / ENTREGABLES
Elaborar la planificación estratégica para el sistema de gestión de calidad de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, basándose en la información proporcionada, con el propósito de diseñar una propuesta del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Norma ISO 9001:2015.	Investigación y análisis de información	Planear: - Definir los objetivos y metas del sistema de gestión de calidad. - Establecer los recursos necesarios para implementar la estrategia de planificación.	Información extraída de la organización.
		Hacer: Definir los indicadores clave de desempeño y los criterios de medición para evaluar el progreso. Establecer un sistema de comunicación efectivo para involucrar a todos los niveles de la organización	



		<p>Verificar:</p> <ul style="list-style-type: none">- Realizar revisiones periódicas para evaluar el avance y la efectividad de la estrategia de planificación.- Realizar ajustes y correcciones si es necesario para mejorar el rendimiento.	
		<p>Actuar:</p> <ul style="list-style-type: none">- Implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias para mantener el cumplimiento de los objetivos y metas.- Realizar revisiones regulares del plan de implementación y realizar ajustes según sea necesario.	
Diseñar la planificación de los procesos misionales de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, en conformidad con la Norma ISO 9001:2015, como parte del desarrollo de una propuesta de sistema de gestión de calidad	Aplicación de la metodología PHVA	<p>Planificar:</p> <ul style="list-style-type: none">- Identificar los procesos misionales clave de la empresa relacionados con la distribución de bebidas gaseosas.- Definir los objetivos y metas específicos para cada proceso misional. <p>Hacer:</p> <ul style="list-style-type: none">-Asignar responsabilidades y autoridades claras para cada etapa del proceso.- Identificar los insumos necesarios y los recursos	Información extraída de la organización.



		<p>requeridos para llevar a cabo los procesos misionales de manera efectiva.</p>	
		<p>Verificar:</p> <ul style="list-style-type: none">- Realizar revisiones periódicas de los procesos misionales para evaluar su eficacia y eficiencia.- Recopilar y analizar la retroalimentación de los clientes y otras partes interesadas relevantes.	
		<p>Actuar:</p> <ul style="list-style-type: none">- Realizar actualizaciones y mejoras en los procedimientos y flujos de trabajo según sea necesario.- Mantener una mejora continua en la planificación y ejecución de los procesos misionales.	

Fuente: elaboración propia

9 CONTEXTO DE LA EMPRESA

9.1 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa

OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S

NIT 901619432 - 5

Logo

Ilustración 1 logo de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S



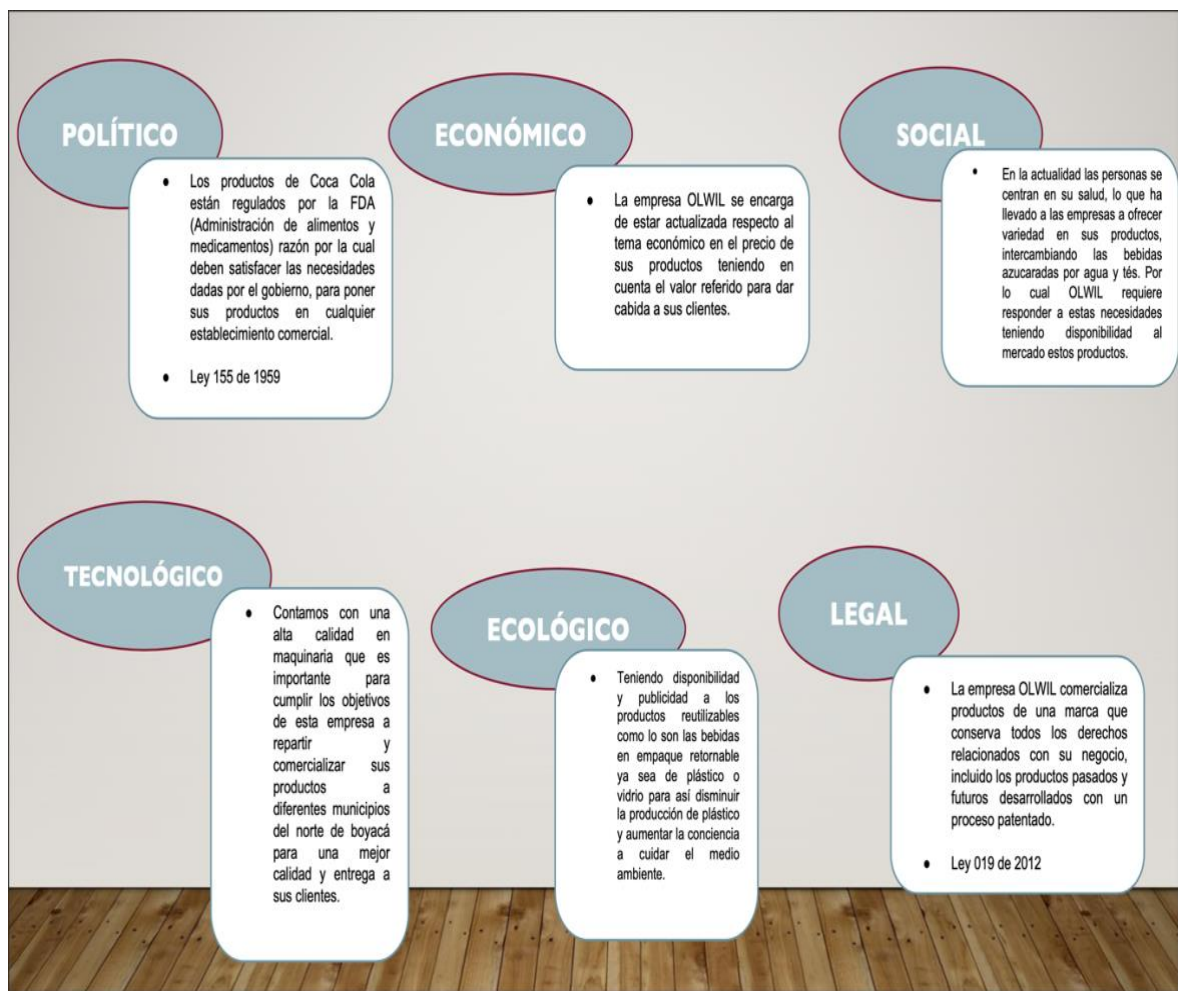
9.2 RESEÑA HISTÓRICA DE OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S

OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S es una empresa legalmente constituida el 3 de agosto del 2022, ubicada en el municipio de Soata – Boyacá. Esta empresa principalmente se centra en la comercialización de todos los productos de Coca-Cola® de los cuales encontramos desde gaseosas hasta jugos de todos los tamaños y todos los sabores, esta empresa distribuye estos productos en 15 municipios ubicados en el norte del departamento de Boyacá y Santander. La empresa consta de 17 colaboradores en los cuales encontramos administradores, repartidores y conductores. Los productos comercializados por esta empresa generan un alto impacto en cuanto a ventas.

9.3 ANALISIS PESTEL

El análisis PESTEL es un diagrama estratégico que examina las perspectivas políticas, económicas y sociales para garantizar un enfoque adecuado dentro de la organización en el contexto socioeconómico. Sin embargo, en la actualidad también se requiere información sobre aspectos tecnológicos, ambientales y legales. Los resultados se presentan en la ilustración 2, y a través de ellos se identificaron aspectos normativos y legales, así como los procedimientos correspondientes que respaldan las propuestas y métodos que la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S. implementará en este ámbito de prestación de servicios.

Ilustración 2 Diagrama pestel



Fuente: elaboración propia

9.4 MATRIZ DOFA

En la actualidad, existen desafíos en la certificación de calidad de las organizaciones y la validación de procesos en todos los ámbitos de acción. Para abordar esta situación, el equipo de investigación ha incluido en la tabla 3, un anexo de la matriz DOFA, una tabla que brinda información y proporciona seguridad a la empresa en relación a sus procesos de venta y distribución. Se realizó un estudio exhaustivo tanto a nivel de investigación como personal, centrándose en la forma en la que OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S se basa y opera, tanto en la actualidad como desde sus inicios. Esto permitió asegurarse de que los servicios y soluciones ofrecidos a cada cliente estén respaldados por sistemas establecidos y soluciones confiables.

Tabla 3 Análisis estratégico bajo el enfoque DOFA

OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Primera distribuidora en la zona norte de Boyaca de productos Coca - Cola. 2. Minima competencia en la zona norte de Boyaca. 3. Filial en la zona nrote del departamento. 4. Ubicaion estrategica para las zonas de distribucion del departamento. 5. Capacitaciones en los trabajadores para mejorar el servicio que se presta en la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Situaciones externas las cuales pueden hacer que la empresa tenga porblemas financieros. 2. Poca economia para realizar mejores procesos en la empresa. 3. Los precios de los productos que se distribuyen tienen son de los mas altos del mercado. 4. Nuevas empresas distribuidoras en ciudades mas grandes que puedan prestar el servicio de distribucion con mas facilidad. 5. Se tengan reclamos o descontentos por parte de los clientes.



FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Comercializa una marca conocida internacionalmente con un excelente posicionamiento en el mercado.2. Unica distribuidora de los productos Coca-Cola en la zona norte del departamento de Boyaca.3. Potencializar la empresa dia a dia bajo la vision empresarial.4. Se cuenta con una planificacion logistica de entrega de productos.5. Trabajar con productos con marca de aceptacion, conocimiento y consumo nacional o internacional.6. Tener trayectoria de mas de 10 años en el mercado conservando tendencias de crecimiento7. Una alta capacidad de atencion al cliente y a la distribucon de los productos.	<ol style="list-style-type: none">1. Carencia de una plataforma electronica que ayude a interactuar negocianes con los clientes.2. Aglomeracion en el trabajo de algunos empleados, por lo cual se necesitaria empleados nuevos.3. Necesidad de un aumento en la infraestructura por la demanda de los productos distribuidos.4. Paralizacion en las citas organizadas para la entrega de los productos por un gran numero de clientes.5. Retraso a la entrega de los prodcutos por daños en las vias o derrumbes.

Fuente: elaboración propia

10 PLANIFICACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

10.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

10.1.1 Misión

OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, es una distribuidora de los productos Coca-Cola® en la zona norte del departamento de Boyacá. A continuación, en la tabla 4, se van a plantear la identidad y razón de la empresa, donde encontraremos fortalezas, ventajas, clientes a los cuales nos disponemos como empresa, los productos que se ofrecen al mercado, entre otras cosas

Tabla 4 identidad y razón de la empresa

Nuestra identidad y razón de ser OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.	
¿Quién en esta compañía?	OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S es una empresa creada con el fin de favorecer a nuestros clientes para que por medio de la adquisición de nuestros productos se beneficien y a su vez el cliente quede conforme con nuestra atención al cliente cómo también con los precios establecidos.
¿Qué servicios y productos tienen mayor importancia en compañía?	Los productos más importantes comercializados por la empresa son la parte de los productos Coca-Cola en los cuales encontramos de todos los tamaños y sabores.
¿Con que clientes cuenta OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S?	Los clientes de la empresa principalmente son todo tipo de tienda (grande o pequeña) ubicada en el departamento de Boyacá, con el fin de consumo o comercio.
¿Qué recursos tecnológicos fundamentales están disponibles en la empresa para respaldar sus operaciones??	La tecnología manejada por la compañía se basa en la utilización tanto de maquinaria automotriz (camiones, montacargas, motocarros), cómo de productos que beneficien el medio ambiente y generen buen impacto ambiental.
¿Qué aspectos destacan como fortalezas y factores diferenciadores de la compañía en el mercado?	Las fortalezas y ventajas competitivas frente a otras compañías se basan en una buena comunicación con sus clientes, satisfacer una buena atención a las necesidades presentadas por el cliente, el respeto y en manejar precios atractivos para el cliente.
¿Cuáles son las actitudes y hábitos que los clientes esperan ver de la compañía?	El cliente espera total honestidad, buena atención para que esto genere confianza a la hora de adquirir nuestros productos y finalmente el cumplimiento de normas sanitarias.

Fuente: elaboración propia

Basándonos en la anteriores preguntas se realizo la siguiente misión para la empresa:

Nuestra misión es satisfacer a los consumidores de bebidas a través de un amplio portafolio de productos, impulsados por el compromiso y dedicación de nuestro talento humano. Buscamos superar las expectativas de los clientes con precios competitivos y un servicio excepcional, destacándonos como una empresa ejemplo en el creciente mercado de distribución de bebidas en el departamento. Valoramos a nuestro equipo, fomentando un ambiente de trabajo inclusivo y de crecimiento profesional, y aspiramos a liderar en responsabilidad social corporativa para contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad y el medio ambiente. Con el esfuerzo conjunto de nuestro talento humano y la satisfacción del cliente, perseguimos un crecimiento sostenible y ser reconocidos como líderes en la industria.

10.1.2 Visión

Las proyecciones de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, se describen a continuación en la tabla 5, en estas se describe a nivel de empresa que se espera expandirse en unos pocos años, también en el mejoramiento de la organización, mejoramiento del personal en cuanto a sus respectivas capacitaciones, ampliar también la red de distribución para así poder ser una empresa aún más competitiva en el mercado Boyacense, todo esto es lo que se quiere planear a un futuro no muy lejano en la empresa.

Tabla 5 proyecciones de la empresa

Nuestras proyecciones	
¿Cuáles son los retos primordiales para el futuro de la organización en los próximos 2 años?	Ampliar la red de distribución en todo el sector departamental, y a su vez mejorar la parte económica de la empresa y obtener un mayor nivel estructural.
¿Qué aspectos pretende mejorar para el año 2025?	Mejorar la organización, en cuanto a aumentar el número de distribución a más municipios, la capacitación del personal de trabajo, y a su vez incrementar la economía y sostenibilidad de la empresa.
¿En qué queremos ser líderes?	En cuanto a ser la empresa número 1 en distribución de productos Coca-Cola® en todo el departamento de Boyacá y tener una mayor experiencia en el campo.

¿Cómo nos vemos como negocio en los próximos dos años?

Como una empresa líder del mercado a nivel departamental, ofreciendo la mejor calidad en cuanto a la comercialización de los productos y brindando un servicio en más puntos del departamento para así poder lograr una mejor satisfacción con una mayor facilidad del mercadeo y de rutas de distribución.

Fuente: elaboración propia

La proyección de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S para el año 2026 es lograr la meta de ser reconocidos a nivel departamental cómo la comercializadora de los productos Coca-Cola®. Así perfeccionando la formación, y capacitación de los empleados, con la meta de aumentar la comercialización de los productos supliendo las necesidades de nuestros clientes.

10.1.3 Principios de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S

Los principios de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S se establecieron considerando las virtudes y características distintivas de la empresa. Es fundamental reconocer y adoptar diversos principios para lograr el crecimiento empresarial. Debido a lo anterior, se han definido los siguientes principios.

- **Honestidad:** En OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, se promueve la integridad y la transparencia en todas las interacciones comerciales. Se fomenta el comportamiento ético y la veracidad en la comunicación con los clientes, proveedores y colaboradores.
- **Respeto:** El respeto es un valor fundamental en la empresa, se promueve el trato digno y equitativo hacia todos los miembros del equipo de trabajo, así como hacia los clientes y proveedores. Se valoran las diferencias individuales y se fomenta un ambiente de trabajo inclusivo.
- **Atención consciente:** En OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, se enfoca en brindar una atención al cliente de calidad, escuchando activamente sus necesidades y ofreciendo soluciones adecuadas. Se prioriza la complacencia del cliente por medio del servicio personalizado y enfocado en sus requerimientos.
- **Responsabilidad:** Tanto en el tema ecológico como social, demostrando así ser responsables con nuestra comunidad y con el medio ambiente con el fin de demostrar que no solo nos interesan los beneficios económicos. La empresa asume la responsabilidad por sus acciones y decisiones, tanto en el campo interno como en el externo. Se cumple con los compromisos adquiridos con los clientes, proveedores y colaboradores, manteniendo altos estándares de calidad y servicio.

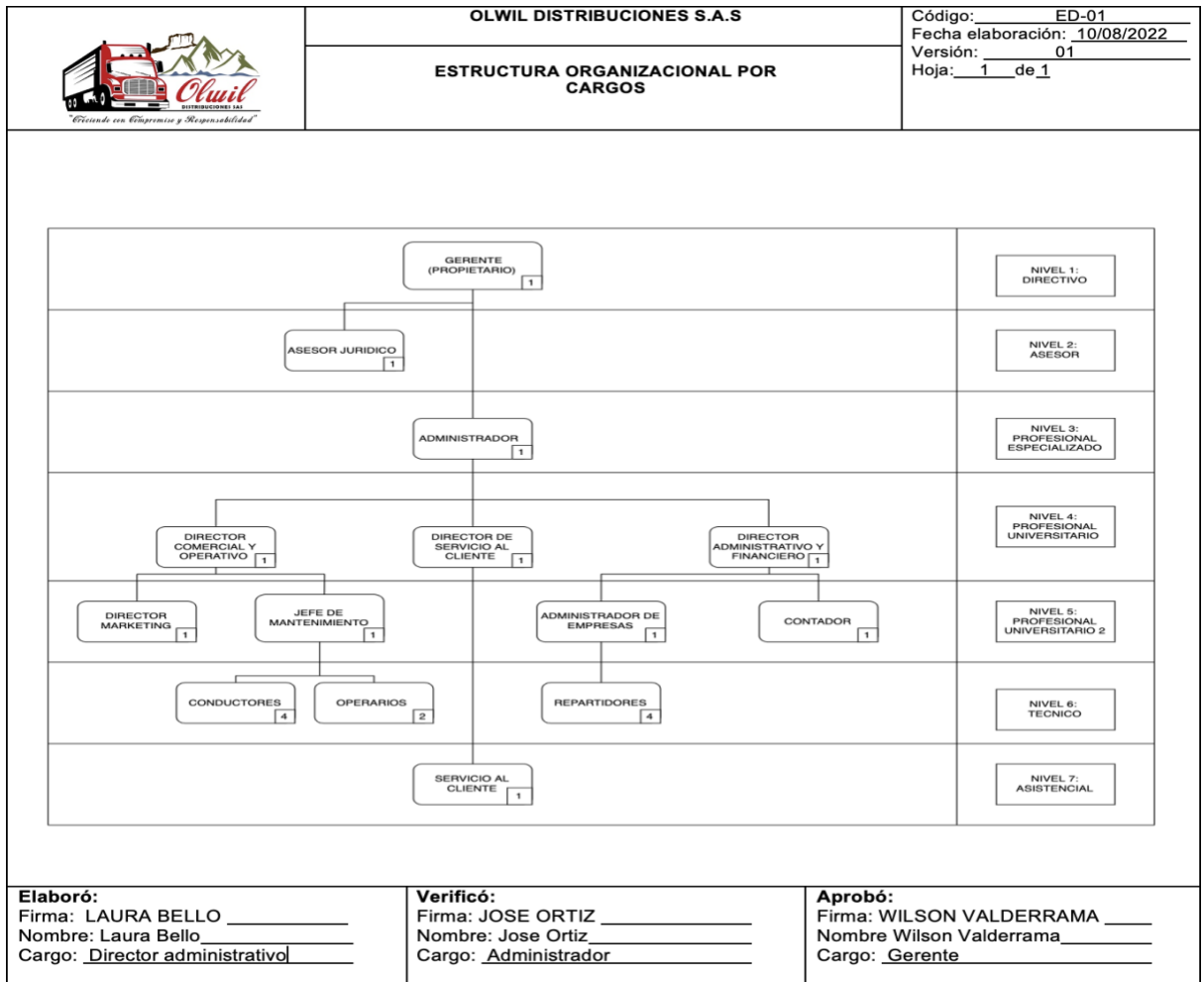
- **Transparencia:** OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S se caracteriza por su transparencia en la gestión empresarial. Se busca comunicar de manera clara y precisa las políticas, procedimientos y resultados, promoviendo la confianza y la rendición de cuentas tanto internamente como con los stakeholders externos. Dentro de nuestros valores corporativos integramos la transparencia hacia nuestros clientes y hacia nuestro equipo de trabajo.

Estos valores corporativos forman parte del ADN de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S y guían la conducta de sus colaboradores en todas las actividades relacionadas con la distribución de bebidas gaseosas.

10.1.4 Estructura organizacional

A continuación, se presenta en la tabla 6 la estructura organizacional dividida en 7 niveles según el cargo que desempeña el gerente y los colaboradores de empresa, es una herramienta práctica y adaptable que proporciona información sobre los puntos y cargos para el funcionamiento interno y externo de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S. Esto permite identificar áreas de mejora, implementar cambios estratégicos y monitorear constantemente el progreso hacia los objetivos en pro del crecimiento empresarial.

Tabla 6 Organigrama



Fuente: elaboración propia

10.1.4.1 Descripción y caracterización de cargos

Se diseñó para cada uno de los cargos que se ejercen en la empresa la respectiva caracterización teniendo en cuenta las funciones corporativas, nivel de estudio y habilidades

Nivel 1 Gerente Operativo

Como se puede observar en la siguiente tabla 7 se describe el perfil y descripción del cargo como gerente operativo, encargado de la parte de liderazgo de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S donde lleva la inspección de los procesos de venta y distribución y estar en constante comunicación con los directores de cada nivel según su cargo en la estructura organizacional. Los formatos de todos los cargos establecidos la tabla 3 se encuentran en la sección de anexos al final de este documento.

Tabla 7 Perfil y descripción del cargo (Gerente operativo)

	PERFIL Y DESCRIPCION DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	CODIGO	EC-01
		VERSION	01
		EMISION	10/08/2022
DESCRIPCION DEL CARGO			
DATOS GENERALES			
CODIGO	ODC001		
PUESTO	GERENTE OPERATIVO		
PROCESO RELACIONADO	GERENCIA		
PERSONAL A CARGO	DIRECTIVOS		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	GERENTE		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Ejecutar los procesos de liderazgo de los colaboradores de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S y estar en constante comunicación con cada uno de ellos.			
FUNCIONES			

Funciones	P-H-V-A
Definir objetivos	Hacer
Organizar recursos	Hacer

PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional master
TERMINADO	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS	5 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

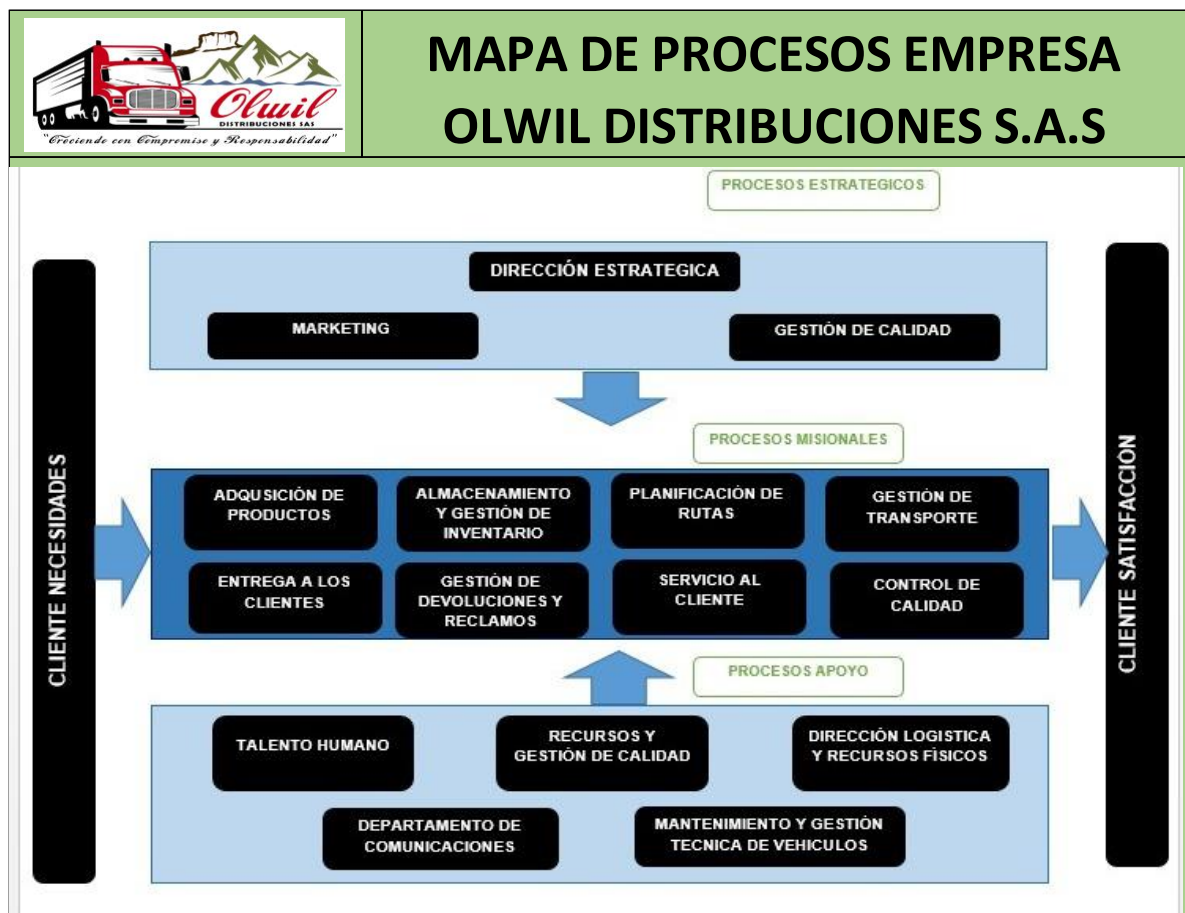
Fuente: elaboración propia

10.1.5 Mapa de procesos

Se elaboró un mapa de procesos orientado a garantizar el óptimo desempeño de cada departamento de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, basado en un marco de operación y propuestas a ofrecer, teniendo en cuenta los requisitos y necesidades específicas para cada diagnóstico y tratamiento que la empresa proporcionará a cada cliente.

En la ilustración 3 se puede observar el mapa de procesos de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, para realizarlo se recopiló información a través de entrevistas a gerencia. Finalmente realizar el diagrama los procesos, considerando las interacciones entre ellos.

Ilustración 3 Mapa de Procesos



Fuente: elaboración propia

10.2 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

10.2.1 Comprensión de partes interesadas de la empresa

En la tabla 8 se muestra la matriz de partes interesadas, es una herramienta utilizada por OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S para identificar y analizar a las partes interesadas relevantes en su entorno empresarial. Estas partes interesadas pueden incluir clientes, proveedores, empleados, trabajadores y otros actores que tienen un impacto o interés en las actividades de la empresa.

La matriz de partes interesadas permite a OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S comprender mejor las expectativas, necesidades y preocupaciones de cada una de estas partes interesadas. Esto facilita la comunicación efectiva, el compromiso y la toma de decisiones informada en la empresa.

Tabla 8 Partes interesadas

MATRIZ PARTES INTERESADAS DE OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.			
PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	PLANIFICACION EN EL SISTEMA DE GESTION	INFORMACION DOCUMENTADA
PROPIETARIO	CRECIMIENTO ECONOMICO, DE LA EMPRESA Y RETORNO DE INVERSION	ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE EXPANCION	INFORMES DE INVERSION, DE DESEMPEÑO Y ESTADOS FINANCIEROS
CLIENTES	PRODUCTOS DE CALIDAD, ATENCION CON EL PERSONAL Y PRECIOS COMPETITIVOS	CAPACITACION DEL PERSONAL, GESTION DE PRECIOS	ENCUESTAS DE SERVICIO AL CLIENTE, ANALISIS DE PRECIOS Y COMPETENCIA
TRABAJADORES	SALARIOS JUSTOS, SEGURIDAD LABORAL Y BUEN AMBIENTE LABORAL	PLANIFICACION DE CAPACITACIONES DEL PERSONAL Y PROGRAMAS DE SEGURIDAD LABORAL	CONTRATOS LABORALES, POLITICAS DE SEGURIDAD Y SALUD
COMPETIDORES	ESTUDIO A LOS COMPETIDORES, COMPETENCIA JUSTA	ANALISIS DE COMPETENCIA Y ESTRATEGIAS DE MARKETING Y DE PUBLICIDAD	MATRIZ DE RIESGO, MATRIZ DOFA Y ANALISIS DE MERCADO
SOCIEDAD	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CONTRIBUCION A LA MEJORA DE UN IMPACTO AMBIENTAL POSITIVO	PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD	INFORMES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, COPORATIVA, INFORMES DE IMPACTO AMBIENTAL
PROVEEDORES	RELACIONES COMERCIALES, CUMPLIMIENTO DE PAGOS	EVALUACION DE SELECCION DE PROVEEDORES Y REUNIONES CON LOS DIRECTIVOS	CONTRATOS DE PROVEEDORES
ADMINISTRACIONES PUBLICAS	CUMPLIMIENTO LEGAL, PAGO DE IMPUESTOS, CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS POLITICAS Y AMBIENTALES	CUMPLIMINETO DE REGULACIONES Y POLITICAS DE GESTION AMBIENTAL	LICENCIAS Y PERMISOS, INFORMES DE CUMPLIMIENTO LEGAL, REGISTROS DE PAGOS DE IMPUESTO


Fuente: elaboración propia

10.2.2 Caracterización de los procesos misionales

Se destacó la caracterización de los procesos misionales a través de un formato desarrollado, cuyo propósito es establecer los objetivos, los tipos de productos y los resultados de las actividades respectivas. De esta manera, se examinará la interacción entre el proveedor y el cliente para garantizar las necesidades previamente planteadas, determinando también los productos más adecuados en términos de calidad y servicio que el cliente requiere para su respectiva venta. Esto da lugar a una estructura interna en la empresa que facilita el crecimiento y la identificación de qué proceso es viable para cada necesidad presentada, todo esto basado en el análisis de los procesos misionales.

En la tabla 9 se caracteriza uno de los procesos misionales, el proceso de adquisición de productos de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S. Se analizan las etapas involucradas en dicho proceso, identificando áreas de mejora y garantizando la eficiencia en la adquisición de productos y su calidad. Se evalúan procedimientos, prácticas, proveedores, inventario, negociación y controles de calidad. Los resultados permitirán implementar acciones de mejora y fortalecer el proceso de adquisición, buscando siempre ofrecer productos de calidad y satisfacer a nuestros clientes. Las tablas de todos los procesos misionales se encuentran al final del documento en anexos.

Tabla 9 Caracterización del proceso de adquisición de productos

 <p><i>Creciendo con Compromiso y Responsabilidad</i></p>	PROCESOS MISIONALES PARA LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S		TIPO DE DOCUMENTO		
			Caracterización de procesoS		
			Código: OLW - 01		
	Fecha de elaboración: 01/05/2023		Fecha de última modificación: 01/05/2023		
				Versión: 01	
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
PROCESO MISIONAL: Adquisición de productos			TIPOLOGÍA: MISIONAL		
ENCARGADO DEL PROCESO: Gerente de la empresa					
OBJETIVO PRINCIPAL: Adquirir las bebidas gaseosas directamente de los fabricantes o proveedores. Incluye la negociación de contratos, la gestión de pedidos y la recepción de la mercancía.					
REGULADO POR: Norma NTC-ISO 9001 2015					
ENTRADA		ACTIVIDAD		SALIDA	
PROVEEDOR	INSUMO	P H V A	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Coca-cola Femsa	Bebidas gaseosas de The Coca-Cola Company	P	Establecer los volúmenes de pedido y las fechas de entrega con The Coca-Cola Company.	Bebidas adquiridas	Clientes minoristas y mayoristas
		H	Realizar el pedido de las bebidas gaseosas a The Coca-Cola Company.		
		V	Confirmar la recepción de los productos según las especificaciones y cantidades acordadas.		
		A	Almacenar los productos y prepararlos para su distribución.		
REQUISITOS: Ley de Protección al Consumidor: La Ley 1480 de 2011 Normas de Seguridad Alimentaria: El Decreto 1500 de 2007 Normativas de Etiquetado: El Decreto 2270 de 2012 Código de Comercio y la Ley 80 de 1993	DOCUMENTACION: Contratos y acuerdos Órdenes de compra	RECURSOS: Facturas y comprobantes de pago Manuales de procedimientos y políticas internas Herramientas de seguimiento y control			
ELABORÓ Hector Donnelly Aponte Bohórquez Andrés Felipe Vargas Castillo	REVISÓ Gerente general Fecha: 2023 – 05 - 01		APROBÓ Dirección general.		

Fuente: elaboración propia

10.2.3 Matriz de riesgo

En la tabla 10 se presenta la matriz de riesgo, que agiliza la evaluación de riesgos y probabilidades en el proceso de mantenimiento preventivo. Esto se realiza teniendo en cuenta los diversos elementos u objetivos establecidos previamente, con el fin de identificar responsabilidades y posibles soluciones que actúen como medidas preventivas ante cualquier riesgo o desencadenante que pueda afectar a la empresa OLWIL DISTRIBUIONES S.A.S.

Todas las consideraciones anteriores se plantean como soluciones que buscan mejorar estadísticamente, evitar contratiempos y posibles incidentes tanto para el personal de la empresa como para los clientes que utilizan estos servicios. La matriz de riesgos previamente propuesta permite analizar los procesos y sus consecuencias. Cada objetivo ha sido analizado de manera sistemática, considerando los riesgos asociados, las causas y los efectos, clasificándolos en función de su probabilidad, nivel y consecuencias. Se ha recopilado y tabulado cuidadosamente toda la información investigada y propuesta, con el fin de analizar qué acciones son convenientes y por qué es necesario implementarlas. Las probabilidades de cada riesgo generan planes de acción y planes de prevención para la empresa. Se presentarán una serie de controles y medidas de acción para garantizar un mayor éxito, prestigio y satisfacción en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.

10.2.3.1 Organización de las actividades

Las siguientes acciones se plantean como soluciones destinadas a mejorar las estadísticas y así poder evitar dificultades y posibles contratiempos tanto para los colaboradores como para los clientes que adquieren los servicios de la empresa.

- Realizar capacitaciones oportunas y llevar un registro de cada una de las mejoras en los servicios que brinda la empresa.
- Realizar una investigación previa para así poder mejorar la planificación y asegurar el cumplimiento del servicio que proporciona la empresa.
- Mantener la documentación al día tanto con los proveedores como con los empleados de cada departamento.

10.5.3.2 Aplicación de procesos

Las probabilidades evaluadas en la matriz de riesgos son fundamentales para garantizar la efectividad del sistema en la prestación de soluciones y diagnósticos a los clientes de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S. Por lo tanto, se implementan medidas correctivas en los departamentos correspondientes para abordar estos riesgos de manera adecuada.

- Actualizar los procesos y proporcionar las capacitaciones a los empleados para evitar fallos en la resolución de problemas en el proceso de distribución.
- Realizar estudios antes, durante y después de la implementación de cada uno de los procesos, para así obtener un beneficio propio como para los clientes que utilizan nuestro servicio.
- Los riesgos se pueden relacionar con cambios en las rutas de distribución o una mala comunicación con el cliente, por esto se recomienda un mejoramiento en el proceso de servicio al cliente para así poder dar una solución más oportuna al cliente que utilizan nuestros servicios.

10.2.4 Indicadores

En las siguientes tablas se evalúa la eficacia de los diferentes departamentos y equipos que operan en la empresa. Se analizan aspectos como la innovación, el aprendizaje, los procesos internos y las perspectivas de los clientes, entre otros. El objetivo principal es elaborar un plan que mantenga a los empleados de cada departamento y equipo actualizados, para asegurar un funcionamiento continuo y una prestación de servicios eficiente durante el período operativo.

En la tabla 11 y 12 se detallan las capacitaciones que se llevarán a cabo para mejorar las habilidades de los colaboradores en el ámbito del desarrollo de mercado. Además, se presentan otras tablas de indicadores al final del documento, en la sección de anexos, donde se recopilan datos relevantes sobre el desempeño y la eficacia de cada área de la empresa.

El propósito de estas tablas y el plan de acción asociado es garantizar que cada empleado esté adecuadamente preparado y capacitado para desempeñar sus funciones en su departamento y equipo correspondiente. Esto contribuirá a lograr un funcionamiento fluido de la empresa y a brindar servicios de calidad durante el período operativo.




Cabe destacar que las tablas presentadas son parte integral de la evaluación y planificación de la empresa, y se utilizan como herramientas para identificar áreas de mejora, impulsar el crecimiento y mantenerse competitivo en el mercado.

Tabla 11 Evaluación de innovación y aprendizaje

indicador	Innovación y aprendizaje	
Código	I1.01	
Objetivo	Realizar capacitaciones en cada uno de nuestros empleados para que se genere un mejor desarrollo del mercado	
Encargado del Indicador	Gerente	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Semestral	
Definición Operacional	(N ° de capacitaciones propuestas)- (N ° de capacitaciones rechazadas)	
Unidad de medida	Numérico	
Meta	>5	
Resultado		I1.01 ≥ 5
		I1.01 ≥ 3
		I1.01 ≥ 1
Interpretación	Permite evaluar las competencias del personal y su desempeño en la ejecución de sus funciones	

Fuente: elaboración propia

Tabla 12 Evaluación de innovación y aprendizaje

indicador	Innovación y aprendizaje
Código	I1.02
Objetivo	Plantear modelos para obtener mejores campañas publicitarias así tener un alto impacto y reconocimiento de la empresa
Encargado del Indicador	Gerente
Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	Mensual
Definición Operacional	(N° de modelos de preparación propuestos)-(N° de modelos de preparación rechazados)
Unidad de medida	Numérico
Meta	>5
Resultado	 I1.02 ≤ 5
	 I1.02 > 3
	 I1.02 > 1
Interpretación	Permite evaluar las competencias del personal y su desempeño en la ejecución de sus funciones

Fuente: elaboración propia

11 AUDITORIA CON NORMAS Y RECURSOS DE CALIDAD PARA LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S

OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S no cuenta con un SGC implementado, la auditoría se centrará en identificar las áreas de mejora y establecer las bases para el planteamiento e implementación de un modelo de sistema de gestión de calidad eficaz para los procesos de venta y distribución.

Durante el proceso de auditoría, se realizará un análisis exhaustivo de los procesos, procedimientos y prácticas existentes en la empresa relacionados con la distribución de bebidas gaseosas. Se evaluará el grado de cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos por la norma ISO 9001:2015 y se identificarán las brechas y oportunidades de mejora necesarias para llevar a cabo los estándares de calidad.

Es importante tener en cuenta que esta auditoría no busca evaluar el cumplimiento de un SGC existente, sino más bien establecer las bases para su implementación. Se proporcionará a OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S una visión clara y objetiva de su estado actual, resaltando las áreas que requieren mejoras para alcanzar los estándares de calidad.

La auditoría se llevará a cabo de manera independiente y objetiva, por parte de un equipo auditor experimentado y capacitado en la norma ISO 9001:2015 y las prácticas de gestión de calidad aplicables al sector de distribución de bebidas gaseosas. Se recopilaban evidencias relevantes y se realizaron entrevistas con el gerente para obtener una comprensión integral de la situación actual de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.

El resultado de la auditoría será una propuesta detallada para el planteamiento e implementación de un modelo de sistema de gestión de calidad en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, que permitirá establecer las bases necesarias para cumplir con los estándares de calidad exigidos por la norma ISO 9001:2015 y mejorar el desempeño general de la empresa.

11.1 OBJETIVO AUDITORIA

Evaluar el estado actual de OLWIL DISTRIBUCIONES en relación con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, con el fin de identificar áreas de mejora y establecer las bases para el planteamiento e implementación de un modelo de SGC para los procesos de venta y distribución.

11.2 ALCANCE AUDITORIA

El alcance de la auditoría comprenderá:

- Revisión de la documentación: Se evaluará la documentación del sistema de gestión de calidad de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, incluyendo

manuales, procedimientos, políticas, registros y cualquier otro documento relacionado.

- Análisis de los procesos clave: Se realizará un análisis exhaustivo de los procesos clave relacionados con la distribución de bebidas gaseosas, como la recepción y almacenamiento de bebidas, el control de calidad, la gestión de inventarios, la distribución y entrega, entre otros.
- Identificación de áreas de mejora: Se identificarán oportunidades de mejora en el sistema de gestión de calidad de la empresa, destacando aquellas áreas donde se requiere una mayor atención o se presenten posibles desviaciones.

El alcance de la auditoría se limita exclusivamente al sistema de gestión de calidad de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S y no abarcara otros aspectos como la gestión financiera, recursos humanos u otros sistemas de gestión específicos.

11.3 RECURSOS AUDITORIA

Para llevar a cabo la auditoría en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, se requerirán diversos recursos para asegurar su correcta ejecución. Los principales recursos necesarios son:

- Equipo auditor: Un equipo de auditores con experiencia en la norma ISO 9001:2015. Este equipo será responsable de realizar la auditoría, recopilar evidencias, entrevistar al personal relevante y elaborar el informe final.
- Documentación de referencia: Se requerirá acceso a la norma ISO 9001:2015, así como a cualquier otra documentación pertinente relacionada con los estándares de calidad y las prácticas aplicables al sector de distribución de bebidas gaseosas.
- Información y registros de la empresa: Se necesitará acceso a la documentación interna de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, como manuales, políticas, procedimientos, registros de calidad, informes de auditorías anteriores, entre otros. Esta información permitirá evaluar el estado actual de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.
- Entrevistas con el personal: Será necesario realizar entrevistas con el personal clave de la empresa, incluyendo directivos, gerentes, supervisores y operarios, con el fin de obtener datos relevantes sobre los procesos y desafíos existentes en relación con la gestión de calidad.
- Herramientas y técnicas de auditoría: Se utilizarán diversas herramientas y técnicas de auditoría, como listas de verificación, análisis de documentación,

observación en el lugar de trabajo y análisis de datos, para recopilar evidencias.

- Tiempo y planificación: Se requerirá un tiempo adecuado para realizar la auditoría de manera exhaustiva y eficiente. Esto incluye la planificación de las actividades, la asignación de recursos, la programación de entrevistas y la revisión de la documentación.

Es importante asegurar que todos estos recursos estén disponibles y sean asignados adecuadamente para garantizar la realización efectiva de la auditoría y obtener resultados precisos y confiables. La correcta gestión de estos recursos contribuirá al éxito de la auditoría y al logro de los objetivos establecidos.

11.4 METODOS

La auditoría interna implica llevar a cabo un proceso que debe estar debidamente documentado, ya sea de forma independiente o como parte de un sistema integral, con el fin de demostrar de manera efectiva todos los métodos utilizados.

El procedimiento se centrará en la observación y el análisis de evidencias documentales basadas en las actividades y procesos diarios de la empresa. Se evaluará cada uno de ellos en busca de mejoras continuas, con el objetivo de lograr la certificación de calidad.

La tabla 13 exhibe la conformación del grupo evaluador, señalando la posición ocupada por cada integrante y el bagaje que ostenta en relación a su rol.

Tabla 13 Equipo auditor

INTEGRANTES	CARGO	EDUCACIÓN - ESPECIALIDAD	AUDITORIAS	VERIFICADO POR
Héctor Donnelly Aponte Bohórquez	Auditor	Especialista en gestión y dirección de calidad	2	OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S
Andrés Felipe Vargas Castillo	Auditor	Especialista en dirección y gestión de calidad	1	OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S

Fuente: elaboración propia

11.5 IDENTIFICACION DE RIESGOS DE AUDITORIA

La tabla 14 presenta una lista de riesgos potenciales y los controles de riesgos correspondientes para OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S. Estos riesgos abarcan áreas clave de operaciones y gestión, y los controles propuestos son medidas preventivas o correctivas que pueden implementarse para mitigar los riesgos identificados.

La identificación de riesgos son aspectos fundamentales en la gestión empresarial, ya que ayudan a minimizar la probabilidad de eventos no deseados y a proteger los activos que corresponden empresa. Al evaluar y abordar estos riesgos de manera proactiva, OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S puede mejorar su capacidad para lograr sus objetivos y mantener un desempeño sólido.

Tabla 14 Identificación de riesgos

RIESGOS	CONTROL DE RIESGOS
Interrupción en el suministro de productos	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer acuerdos con los proveedores alternativos • Mantener un inventario adecuado de productos • Monitorear constantemente la demanda y ajustar pedidos.
Problemas de calidad de los productos	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer estándares de calidad claros • Realizar inspecciones y pruebas de calidad • Realizar auditorías internas regulares
Pérdida de datos o información confidencial	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar medidas de seguridad informática • Realizar copias de seguridad regularmente • Capacitar al personal en seguridad de la información
Problemas en la gestión de inventario	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema de gestión de inventario • Establecer políticas de reabastecimiento y rotación • Establecer controles para registrar y rastrear inventario • Utilizar tecnología de seguimiento y control de inventario
Accidentes laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar inspecciones de seguridad periódicas • Capacitar al personal en seguridad laboral • Establecer procedimientos de respuesta a emergencias • Mantener un entorno de trabajo seguro

Fuente: elaboración propia

11.6 CRONOGRAMA AUDITORIAS

La tabla 15 muestra el programa de inspecciones, un instrumento fundamental para la programación y estructuración de las labores de revisión en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, asegurando que se lleven a cabo de forma eficiente y colaborando con el progreso constante de la administración de excelencia en la empresa.

Tabla 15 Cronograma auditorias

PROGRAMA DE AUDITORÍAS												
PROCESO/ ACTIVIDAD	E N E	FE B	M A R	A B R	M A Y	J U N	J U L	A G O	S E P	O C T	N O V	D I C
Recepción de productos		1- 15				2 - 1						
Almacenamiento						2 - 1						
Gestión de productos		1- 15				2 - 1						
Distribución						2 - 1						
Control de calidad		1- 15				2 - 1						
Gestión de devoluciones						2 - 1						
Mantenimiento preventivo		1- 15				2 - 1						

Fuente: elaboración propia

11.7 CONCLUSION AUDITORIA

La auditoría realizada a OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S proporciona una visión integral del estado en el que se encuentra la empresa actualmente e identificar las posibles áreas de mejora clave para la planificación de un modelo de un SGC eficaz. Las recomendaciones formuladas permitirán a la empresa fortalecer su enfoque en la calidad y lograr una mayor eficiencia en sus operaciones.

12. CONCLUSIONES DEL DESARROLLO DEL DOCUMENTO

Tras el desarrollo del documento de planificación del SGC para OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, teniendo en cuenta que la empresa no contaba con uno, se han obtenido las siguientes conclusiones:

- **Diseño del SGC:** Se ha creado un plan exhaustivo para la concepción y ejecución del sistema de administración de excelencia en la compañía. Este plan abarca el establecimiento de los propósitos, el reconocimiento de los procedimientos esenciales, la atribución de tareas y la confección de los protocolos y registros requeridos.
- **Identificación de requisitos:** Se han reconocido las demandas establecidas por ISO 9001:2015 y se han integrado en el esquema del sistema de supervisión de excelencia de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S. Esto asegura que la compañía cumpla con los criterios globales de calidad y optimice sus procedimientos para atender las necesidades de sus consumidores.
- **Mejora de la organización:** La planificación del SGC permite a la empresa mejorar su organización interna. Se han establecido responsabilidades claras, se ha promovido la participación activa del personal y se ha fomentado una cultura de mejora continua.
- **Alineación con los objetivos estratégicos:** El planteamiento del SGC se ha alineado con los objetivos estratégicos de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S. Esto asegura que el sistema de gestión contribuya a alcanzar los resultados deseados y a impulsar el crecimiento y la competitividad de la empresa.
- **Compromiso de la dirección:** Durante el desarrollo del documento de planificación, se ha evidenciado el compromiso de la dirección de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S para implementar y mantener el SGC. Este compromiso es fundamental para el éxito del sistema y garantiza la asignación de los recursos necesarios.

El desarrollo del documento de planificación del modelo de un SGC ha permitido a OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S iniciar un proceso estructurado y sistemático para mejorar su calidad y eficiencia operativa. La empresa ha establecido los cimientos necesarios para implementar el SGC y está en camino de lograr una mayor satisfacción del cliente, una mayor eficiencia interna y una mejora continua en sus procesos y productos.

13.REFERENCIAS

BALLESTEROS PÁEZ, Jesús Antonio, et al. Aplicación del ciclo de mejora continua PHVA, basado en la norma técnica colombiana NTC-OHSAS 18001, al sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, Colombia. 2017.

BARRAGÁN CODINA, José Nicolás, et al. Estrategias de retención de empleados eficientes: Importancia estratégica de la fidelización de los empleados en organizaciones internacionales. Efficient employee's retention strategies: The importance of employee fidelity in international organizations. Innovaciones de negocios, 2009, vol. 6, no 11, p. 33-43.

BUSTAMANTE ROCA, José Eduardo; LOZANO DÍAZ, Ralc Marlon. Plan de marketing para el producto Sweetness Enhancer en el mercado de bebidas gaseosas. 2005.

COMBELLER, Carlos Rodríguez. El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas. Iteso, 1993.

COSTA, M. Martínez; LORENTE, ÁR Martínez. Sistemas de gestión de calidad y resultados empresariales: una justificación desde las teorías institucional y de recursos y capacidades. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, 2008, vol. 11, no 34, p. 7-30.

DE COLOMBIA, Asamblea Constituyente. Constitución política de Colombia. leyfacil. com. ar, 2022.

DE, A. CARGO; DE LA SOLICITUD, BREVE DESCRIPCIÓN. Congreso de la República de Colombia. 1801.

DE, COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN; DE, USUARIOS DEL SERVICIO. Industria y Comercio. 2010.

DE COLOMBIA, Asamblea Constituyente. Constitución política de Colombia. leyfacil. com. ar, 2022.

DE, A. CARGO; DE LA SOLICITUD, BREVE DESCRIPCIÓN. Congreso de la República de Colombia. 1801.

DE, COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN; DE, USUARIOS DEL SERVICIO. Industria y Comercio. 2010.

FIGUEROA GALVIS, Diego Andres; LEMUS LEON, Juan Sebastian. Diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa COVAL SA bajo la norma NTC ISO 9001: 2015. 2020.

GARCÍA, Arminda. Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 2016, vol. 18, no 3, p. 381-398.

GÓMEZ DUARTE, Fernando, et al. Estandarización y documentación de los procesos operativos de la Empresa Montaind Ltda con base en los requisitos de la Norma Iso 9001: 2008. 2012. Tesis de Licenciatura. Ingeniería Industrial.

GÓMEZ, Saavedra. Control total de la Calidad. Legis, 1991.

IUVARO, María Sofía. Plan de marketing: lanzamiento de un agua saborizada en el mercado de energizantes Levité Go. 2021.

LÓPEZ LEMOS, Paloma. Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001: 2015. FC EDITORIAL, 2015.

LÓPEZ, Manuel Rodríguez; PIÑEIRO-SÁNCHEZ, Carlos; DE LLANO MONELOS, Pablo. Mapa de riesgos: Identificación y gestión de riesgos. Atlantic Review of Economics: Revista Atlántica de Economía, 2013, vol. 2, no 1, p. 2-29.

MARTÍNEZ, José Antonio Gómez. Guía para la aplicación de ISO 9001 2015. Alpha Editorial, 2016.

MEZA FLORES, Diego Armando, et al. Propuesta de mejora del proceso de distribución para una empresa de bebidas gaseosas de consumo masivo en la localidad de Lima Metropolitana. 2019.

ORTIZ MARTÍNEZ, Esther; GRAS GIL, Ester; MARÍN HERNÁNDEZ, Salvador. El efecto de la evaluación continua en el aprendizaje universitario. Un estudio empírico en Contabilidad financiera. Revista mexicana de investigación educativa, 2018, vol. 23, no 79, p. 1235-1259.

PAMIES, Dolors Setó. De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. ESIC editorial, 2004.

ROJAS, Francisco Abascal. Distribución y franquicia: Oportunidades de negocio ante el impacto de la mundialización. ESIC Editorial, 2003.

ROJAS, Wilson; CAPA, Lenny B.; SANCHEZ, Melina E. Complementariedad del sistema de gestión de la calidad (SGC) de la educación superior ecuatoriana y el SGC ISO 9001. Revista Espacios, 2019, vol. 40, no 02.

SÁNCHEZ, José Manuel Cortés. Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015). ICB editores, 2017.

SÁNCHEZ, Luis Enrique, et al. Evaluación de impacto ambiental. Conceptos y métodos. Bogotá: Eco Ediciones, 2011, p. 22.

SANJINÉS GÁMEZ, Pedro Ramiro, et al. La participación de la industria de bebidas gaseosas, dentro del desarrollo industrial. Tesis Doctoral.

SALVATIERRA CRUZ, Maribel; ZARAGOZA ANCALLA, Elizabeth Asunción. Modelo de gestión para la mejora continua de la calidad en empresas de bebidas gaseosas, caso: Elma SA. 2016.

SAN, Jorge Alejandro Silva Rodríguez, et al. La gestión y el desarrollo organizacional: Marco para mejorar el desempeño del capital humano. 3 ciencias, 2018.

TENORIO DUGAND, María Cecilia. Responsabilidad derivada de la comercialización y producción de productos y servicios en Colombia. 2015.

TORRES-KLINGER, Gianni Alan; YAGUAL-RIVERA, Sara. Fortalecimiento organizacional de empresas sociales y la implementación de proyectos de desarrollo: El caso ASOSERCAGEPROCE. Santiago, 2023, p. 103-117.

VALENCIA RODRÍGUEZ, Mariano. El capital humano, otro activo de su empresa. 2005.

VÁZQUEZ, Dolores Gallardo; HERNÁNDEZ, M. Isabel Sánchez. Análisis de la incidencia de la responsabilidad social empresarial en el éxito competitivo de las microempresas y el papel de la innovación. UCJC Business and Society Review (formerly known as Universia Business Review), 2013, no 38.

YAGUAL, Felix Enrique Villegas; SANTILLAN, Xiomara Leticia Zuñiga. Gestión de satisfacción al cliente II. Revista Ciencia UNEMI, 2014, vol. 7, no 11, p. 107-121.

14. ANEXOS

14.1 PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS POR NIVELES

14.1.1 Perfil y descripción de cargos nivel 2

ANEXO A: Asesor jurídico

Como se puede observar en la tabla, el asesor jurídico es el encargado de prestar un asesoramiento correcto y oportuno para la beneficencia de la empresa catando las leyes así evitando problemas en el presente o futuro.

 <p><i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S		CODIGO	EC-01
			VERSION	01
			EMISION	10/08/2022
DESCRIPCION DEL CARGO				
DATOS GENERALES				
CODIGO	ODC002			
PUESTO	ASESOR JURIDICO			
PROCESO RELACIONADO	ASESOR			
PERSONAL A CARGO	NINGUNO			
CARGO DE JEFE INMEDIATO	GERENTE			
OBJETIVO DEL PUESTO				
Asesorar sobre todos los procesos, contratos y temas legales realizados en la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.				
FUNCIONES				
Funciones	P-H-V-A			
Control sobre contratos	Verificar			
Reuniones sobre procesos	Hacer			
Solución de problemas	Hacer			
PERFIL DEL CARGO				
ESTUDIOS				
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional Máster			
TERMINADO	Si			
EXPERIENCIA				
AREA DE EXPERIENCIA	Años			

ABOGADO	8 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

Fuente: elaboración propia

15.1.2 Perfil y descripción de cargos Nivel 3

ANEXO B: Administrador

Como se puede observar en la tabla 6, el administrador esta responsable de organizar, dirigir, planificar los recursos financieros de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, para poder así lograr los objetivos de la empresa y también observar y vigilar a los directivos que tiene a cargo.

	PERFIL Y DESCRIPCION DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	CODIGO	EC-01
		VERSION	01
		EMISION	10/08/2022
DESCRIPCION DEL CARGO			
DATOS GENERALES			
CODIGO	ODC003		
PUESTO	ADMINISTRADOR		
PROCESO RELACIONADO	ADMINISTRADOR		
PERSONAL A CARGO	DIRECTORES (NIVEL 4)		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	GERENTE		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Administrar, planear, planificar, dirigir y inspeccionar los recursos financieros y directivos de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S			



FUNCIONES	
Funciones	P-H-V-A
Planeación de estado financiero	Hacer
Controlar recursos financieros	Hacer
Planear reuniones a directivos	Hacer

PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional Especialista
TERMINADO	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS	5 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

Fuente: elaboración propia

14.1.3 Perfil y descripción de cargos nivel 4

ANEXO C: Director comercial y operativo

En la tabla se puede observar el cargo del director comercial y operativo el cual tiene como responsabilidad dirigir la parte comercial, de marketing y la parte operativa de la maquinaria utilizada en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S

 <p><i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	PERFIL Y DESCRIPCION DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	CODIGO	EC-01
		VERSION	01
		EMISION	10/08/2022
DESCRIPCION DEL CARGO			
DATOS GENERALES			
CODIGO	ODC004		
PUESTO	DIRECTOR COMERCIAL Y OPERATIVO		
PROCESO RELACIONADO	DIRECTOR		
PERSONAL A CARGO	MARKETING Y MANTENIMIENTO		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	ADMINISTRADOR		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Dirigir la parte comercial y parte operativa de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.			
FUNCIONES			
Funciones	P-H-V-A		
Planeación comercial	Verificar		
Observar operaciones técnicas	Hacer		
Planear reuniones	Hacer		

PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional
TERMINADO	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
Ingeniero Industrial - Mecánico	7 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

Fuente: elaboración propia

ANEXO D: Director de servicio al cliente

Como se puede observar en la tabla, el director de servicio al cliente es el encargado de estar al tanto de cualquier inquietud o queja presentada por algún cliente de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.

 <p><i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	PERFIL Y DESCRIPCION DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	CODIGO	EC-01
		VERSION	01
		EMISION	10/08/2022
		DESCRIPCION DEL CARGO	
DATOS GENERALES			
CODIGO	ODC005		
PUESTO	DIRECTOR DE SERVICIO AL CLIENTE		
PROCESO RELACIONADO	DIRECTOR		
PERSONAL A CARGO	SERVICIO AL CLIENTE		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	ADMINISTRADOR		

OBJETIVO DEL PUESTO	
Dirigir y controlar cualquier inquietud o queja de algún cliente de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.	
FUNCIONES	
Funciones	P-H-V-A
Solución de problemas	Verificar
Observar inquietudes	Hacer
Planear reuniones sobre quejas	Hacer

PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional
TERMINADO	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
Administrador comercial y de mercadeo	4 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

Fuente: elaboración propia

ANEXO E: Director administrativo y financiero

En la tabla, se puede observar que el director administrativo y financiero es el responsable de organizar, dirigir y controlar la parte administrativa y financiera de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.

 <p><i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	PERFIL Y DESCRIPCION DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	CODIGO	EC-01
		VERSION	01
		EMISION	10/08/2022
DESCRIPCION DEL CARGO			
DATOS GENERALES			
CODIGO	ODC006		
PUESTO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO		
PROCESO RELACIONADO	DIRECTOR		
PERSONAL A CARGO	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS Y CONTADOR		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	ADMINISTRADOR		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Dirigir y controlar el sector administrativo y financiero para poder cumplir los objetivos de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.			
FUNCIONES			
Funciones	P-H-V-A		
Solución de problemas financieros	Hacer		
Comprobar objetivos	Verificar		
Asegurar recursos financieros	Hacer		
PERFIL DEL			

CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional
TERMINADO	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
Administrador de empresas	7 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

Fuente: elaboración propia

14.1.4 perfil y descripción de cargo nivel 5

ANEXO F: Director de marketing

Como se puede observar en la tabla, la función del director de marketing es realizar las campañas o publicidad respectiva para poder cumplir los objetivos de la empresa.

 <p><i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	PERFIL Y DESCRIPCION DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	CODIGO	EC-01
		VERSION	01
		EMISION	10/08/2022
		DESCRIPCION DEL CARGO	
DATOS GENERALES			
CODIGO	ODC007		
PUESTO	DIRECTOR DE MARKETING		
PROCESO RELACIONADO	DIRECTOR		
PERSONAL A CARGO	N. A		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	DIRECTOR COMERCIAL Y OPERATIVO		



OBJETIVO DEL PUESTO	
Dirigir, orientar y supervisar el sector de marketing para la creación de los planes de marketing de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.	
FUNCIONES	
Funciones	P-H-V-A
Supervisar las publicaciones	Hacer
Hacer reuniones para campañas	Hacer
Realizar los objetivos en el departamento de marketing	Hacer

PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional
TERMINADO	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
Diseñador grafico	4 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

Fuente: elaboración propia

ANEXO G: Jefe de mantenimiento

Como se puede observar en la tabla, la función del jefe de mantenimiento es supervisar, verificar que toda la maquinaria utilizada este en perfectas condiciones para el uso personal de los operativos para la respectiva distribución de los productos de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.

 <p><i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	PERFIL Y DESCRIPCION DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	CODIGO	EC-01
		VERSION	01
		EMISION	10/08/2022
DESCRIPCION DEL CARGO			
DATOS GENERALES			
CODIGO	ODC008		
PUESTO	JEFE DE MANTENIMIENTO		
PROCESO RELACIONADO	JEFE		
PERSONAL A CARGO	CONDUCTORES Y OPERARIOS		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	DIRECTOR COMERCIAL Y OPERATIVO		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Supervisar y verificar el funcionamiento y mantenimiento correspondiente de la maquinaria que utiliza la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.			
FUNCIONES			
Funciones	P-H-V-A		
Supervisar maquinaria	Hacer		
Hacer el respectivo mantenimiento de la maquinaria	Verificar		
PERFIL DEL			

CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional
TERMINADO	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
Ingeniero mecánico	8 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

Fuente: elaboración propia

ANEXO H: Administrador de empresas

En la tabla, se puede observar que la función del administrador de empresas es la de organizar, ejecutar, supervisar y analizar las problemáticas que tiene la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, dándole una respectiva solución a estos problemas, también el plantear las metas de la empresa.

	PERFIL Y DESCRIPCION DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	CODIGO	EC-01
		VERSION	01
		EMISION	10/08/2022
		DESCRIPCION DEL CARGO	
DATOS GENERALES			
CODIGO	ODC009		
PUESTO	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS		
PROCESO RELACIONADO	ADMINISTRADOR		
PERSONAL A CARGO	REPARTIDORES		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO		



OBJETIVO DEL PUESTO	
Supervisar y analizar las problemáticas que se generan internamente en la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.	
FUNCIONES	
Funciones	P-H-V-A
Solucionar problemas	Hacer
Observación de las problemáticas	Verificar
Plantear las metas de la empresa	Hacer

PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional
TERMINADO	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
Administrador de empresas	3 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

Fuente: elaboración propia

ANEXO I: Contador

Como se puede observar en la tabla, la función del contador es analizar y elaborar cada uno de los estados financieros, los libros contables y las respectivas obligaciones fiscales que tiene la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.

 <p><i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	PERFIL Y DESCRIPCION DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	CODIGO	EC-01
		VERSION	01
		EMISION	10/08/2022
DESCRIPCION DEL CARGO			
DATOS GENERALES			
CODIGO	ODC010		
PUESTO	CONTADOR		
PROCESO RELACIONADO	CONTADOR		
PERSONAL A CARGO	N. A		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Analizar y elaborar los estados financieros, las obligaciones fiscales y también estar al orden de los libros contables de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.			
FUNCIONES			
Funciones	P-H-V-A		
Elaborar libros contables	Hacer		
Analizar los estados financieros	Verificar		
Cumplimiento de las obligaciones fiscales	Verificar		
PERFIL DEL CARGO ESTUDIOS			

NIVEL DE ESCOLARIDAD TERMINADO	Profesional
	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
Contador	6 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

Fuente: elaboración propia

14.1.5 Perfil y descripción de cargos nivel 6

ANEXO J: Conductores

En la siguiente tabla, se describen el perfil y cargo de los conductores la empresa, son las personas encargadas de operar los camiones que llevan los productos de distribución de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.

 <p><i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	PERFIL Y DESCRIPCION DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	CODIGO	EC-01
		VERSION	01
		EMISION	10/08/2022
DESCRIPCION DEL CARGO			
DATOS GENERALES			
CODIGO	ODC011		
PUESTO	Conductor		
PROCESO RELACIONADO	Auxiliar		
PERSONAL A CARGO	N. A		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	JEFE DE MANTENIMIENTO		
OBJETIVO DEL PUESTO			

Conducir los respectivos camiones de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.	
FUNCIONES	
Funciones	P-H-V-A
Conducir hasta la ruta final	Hacer
Camiones estén en perfectas condiciones	Verificar

PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional
TERMINADO	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
conductor	10 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

Fuente: elaboración propia

ANEXO K: Operarios

En la siguiente tabla, se describe el perfil y cargo de los operarios de la empresa, estos son los encargados de emplear el funcionamiento de las máquinas de carga y descarga de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.

 <p>Olwil DISTRIBUCIONES S.A.S. <i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	PERFIL Y DESCRIPCION DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	CODIGO	EC-01
		VERSION	01
		EMISION	10/08/2022
DESCRIPCION DEL CARGO			
DATOS GENERALES			
CODIGO	ODC012		
PUESTO	Operario		
PROCESO RELACIONADO	Auxiliar		
PERSONAL A CARGO	N. A		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	JEFE DE MANTENIMIENTO		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Conducir las máquinas de carga y descarga de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.			
FUNCIONES			
Funciones	P-H-V-A		
Cargar y descargar los productos	Hacer		
La maquinaria esté en perfectas condiciones	Verificar		
PERFIL DEL CARGO			
ESTUDIOS			
NIVEL DE	Profesio		



ESCOLARIDAD	nal
TERMINADO	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
Operario	11 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

Fuente: elaboración propia

ANEXO L: Repartidores

En la siguiente tabla, se describe el perfil de cargo de los repartidores, estos son los encargados de realizar las respectivas distribuciones de las bebidas gaseosas a los clientes de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.

 <p><i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	PERFIL Y DESCRIPCION DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	CODIGO	EC-01
		VERSION	01
		EMISION	10/08/2022
DESCRIPCION DEL CARGO			
DATOS GENERALES			
CODIGO	ODC013		
PUESTO	Repartidor		
PROCESO RELACIONADO	Auxiliar		
PERSONAL A CARGO	N. A		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS		
OBJETIVO DEL PUESTO			



Repartir los respectivos productos a los clientes de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.

FUNCIONES

Funciones	P-H-V-A
Repartir hasta la ruta final	Hacer
Los productos estén en buen estado	Verificar

PERFIL DEL CARGO

ESTUDIOS

NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional
TERMINADO	Si

EXPERIENCIA

AREA DE EXPERIENCIA	Años
Repartidor	10 años

HABILIDADES

HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

Fuente: elaboración propia

14.1.6 Descripción y perfil de cargo nivel 7

ANEXO M: Servicio al cliente

En la siguiente tabla se describe el perfil y cargo del personal de servicio al cliente, estos son los encargados de contestar las llamadas o quejas que se realicen a la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, y así comunicarlas al director de este departamento correspondiente.

	PERFIL Y DESCRIPCION DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S	CODIGO	EC-01
		VERSION	01
		EMISION	10/08/2022
DESCRIPCION DEL CARGO			
DATOS GENERALES			
CODIGO	ODC014		
PUESTO	Servicio al cliente		
PROCESO RELACIONADO	Auxiliar		
PERSONAL A CARGO	N. A		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	DIRECTOR DE SERVICIO AL CLIENTE		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Contestar las respectivas quejas o llamadas que realicen los clientes de la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.			
FUNCIONES			
Funciones	P-H-V-A		
Reportar las quejas	Hacer		
Contestar las llamadas respectivas que se realicen	Verificar		
PERFIL DEL			


CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional
TERMINADO	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
Técnico profesional al servicio al cliente	7 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

Fuente: elaboración propia

14.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES

ANEXO N: Proceso de almacenamiento y gestión de inventario

En la tabla, se presenta una caracterización del proceso de almacenamiento y gestión de inventario en la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S. El objetivo principal es analizar y describir las distintas etapas y actividades involucradas en este proceso, desde la recepción de los productos hasta su ubicación y control en el almacén. Se examinan los procedimientos y prácticas utilizados, así como las herramientas y sistemas de información empleados para la gestión eficiente del inventario. Mediante esta caracterización, se busca identificar áreas de mejora y optimización, con el fin de garantizar una gestión de inventario precisa, ágil y que cumpla con los estándares de calidad requeridos.

 <p><i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MISIONALES PARA LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S		TIPO DE DOCUMENTO
			Caracterización de proceso
	Fecha de elaboración n: 01/05/2023		Código: OLW - 01
			Versión: 01
IDENTIFICACIÓN DEL			

PROCESO					
NOMBRE DEL PROCESO: Almacenamiento y gestión de inventario				TIPOLOGÍA: MISIONAL	
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO: Colaboradores Bodega principal de la empresa					
OBJETIVO: Recibir las bebidas gaseosas, se almacenan adecuadamente en un almacén o depósito. Este proceso implica la gestión del inventario, asegurándose de mantener un nivel óptimo de existencias para satisfacer la demanda de los clientes.					
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Norma NTC-ISO 9001 2015					
ENTRADA		ACTIVIDAD		SALIDA	
PROVEEDOR	INSUMO	PHVA	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Coca-cola Femsa	Bebidas gaseosas de The Coca-Cola Company	P	Establecer políticas y procedimientos para la gestión del inventario. Definir los niveles óptimos de existencias.	Bebidas adquiridas	Distribuidor de la empresa
		H	Recibir y almacenar adecuadamente las bebidas gaseosas en el almacén o depósito. Registrar la entrada de inventario y mantener registros precisos.		
		V	Realizar inventarios periódicos para asegurar la precisión y conciliación de las existencias.		
		A	Tomar acciones correctivas para ajustar los niveles de inventario y garantizar la disponibilidad de productos para satisfacer la demanda		

		de los clientes.		
REQUISITOS: Ley de Protección al Consumidor: La Ley 1480 de 2011 Normas de Seguridad Alimentaria: El Decreto 1500 de 2007 Normativas de Etiquetado: El Decreto 2270 de 2012 Código de Comercio y la Ley 80 de 1993	DOCUMENTACION: Políticas y procedimientos de almacenamiento Sistema de gestión de inventario Registro de inventario		RECURSOS: Etiquetado y codificación Equipo de almacenamiento Procedimientos de control de calidad Documentación de recepción Capacitación del personal	
ELABORÓ Hector Donnelly Aponte Bohórquez Andrés Felipe Vargas Castillo	REVISÓ Gerente general Fecha: 2023 – 05 - 01		APROBÓ Dirección general.	

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO Ñ: Proceso de planificación de rutas

En la tabla, se realiza una caracterización del proceso de planificación de rutas en la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S. La planificación de rutas es una actividad crucial para garantizar la eficiencia en la entrega de productos a nuestros clientes. En este estudio se analizan los pasos involucrados en este proceso, desde la recopilación de pedidos hasta la asignación de rutas óptimas para nuestros

vehículos de distribución. Se examinan los criterios utilizados para determinar las prioridades de entrega, la optimización de la carga y los tiempos de viaje. El objetivo es identificar posibles áreas de mejora en la planificación de rutas, con el fin de agilizar el proceso, reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente a través de una entrega oportuna y eficiente.

 <p><i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MISIONALES PARA LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S		TIPO DE DOCUMENTO		
			Caracterización de proceso		
	Fecha de elaboración: 01/05/2023		Fecha de última modificación: 01/05/2023	Código: OLW – 01	
			Versión: n: 01		
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
NOMBRE DEL PROCESO: Planificación de rutas			TIPOLOGÍA: MISIONAL		
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO: Colaboradores y conductores de la empresa					
OBJETIVO: Planificar las rutas de distribución para entregar las bebidas gaseosas a los clientes en tiempo y forma. Se deben considerar factores como la ubicación de los clientes, la capacidad de carga de los vehículos de distribución y las restricciones de tráfico.					
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Norma NTC-ISO 9001 2015					
ENTRADA		ACTIVIDAD		SALIDA	
A				A	
PROVEEDOR	INSUMO	PHVA	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Coca-cola Femsa	Bebidas gaseosas de The Coca-Cola	P	Rutas basadas en ubicación de clientes, capacidad de	Bebidas adquiridas	Clientes minoristas y mayoristas



	Company	<p>carga y restricciones de tráfico, Asignar vehículos y conductores a cada ruta planificada.</p> <p>H Coordinar la carga de las bebidas gaseosas en los vehículos de distribución. Realizar la entrega de las bebidas gaseosas según las rutas planificadas.</p> <p>V la puntualidad y calidad de las entregas, Monitorear y evaluar el desempeño de las rutas de distribución.</p> <p>A Actuar en base a los resultados de la evaluación, realizando ajustes y mejoras en las rutas si es necesario.</p>		
<p>REQUISITOS: Ley de Protección al Consumidor: La Ley 1480 de 2011 Normas de Seguridad Alimentaria: El Decreto 1500 de 2007 Normativas de Etiquetado: El Decreto</p>	<p>DOCUMENTACION:</p> <p>Mapas y sistemas de navegación Software de planificación de rutas Información de clientes</p>	<p>RECURSOS:</p> <p>Información sobre restricciones de tráfico Informes de desempeño Políticas y procedimientos internos</p>		

2270 de 2012 Código de Comercio y la Ley 80 de 1993		
<p>ELABORÓ</p> <p>Hector Donnelly Aponte Bohórquez</p> <p>Andrés Felipe Vargas Castillo</p>	<p>REVISÓ</p> <p>Gerente general Fecha: 2023 – 05 - 01</p>	<p>APROBÓ</p> <p>Dirección general.</p>

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO O: Proceso de gestión de flota y transporte

En la tabla, se lleva a cabo una caracterización detallada del proceso de gestión de flota y transporte en la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S. La gestión efectiva de nuestra flota de vehículos es esencial para garantizar un servicio de distribución eficiente y confiable. En este estudio, se analizan en profundidad las actividades y procedimientos involucrados en la gestión de nuestra flota, desde la selección y adquisición de vehículos hasta el mantenimiento preventivo y correctivo, así como la asignación de rutas y la supervisión de conductores. Se evalúan los sistemas de control y seguimiento utilizados, así como las políticas de seguridad vial implementadas. El objetivo principal es identificar áreas de mejora en la gestión de flota y transporte, con el fin de optimizar los recursos, reducir costos operativos y mejorar la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes.



	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MISIONALES PARA LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S		TIPO DE DOCUMENTO		
			Caracterización de proceso		
			Código:		
	OLW – 01		Versión: 01		
Fecha de elaboración: 01/05/2023		Fecha de última modificación: 01/05/2023			
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de flota y transporte			TIPOLOGÍA: MISIONAL		
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO: jefes de mantenimiento y conductores de la empresa					
OBJETIVO: Involucrar el mantenimiento y gestión de la flota de vehículos utilizados para la distribución de bebidas gaseosas. Esto incluye la programación de mantenimientos regulares, la gestión de combustible y la asignación de vehículos adecuados para cada ruta.					
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Norma NTC-ISO 9001 2015					
ENTRADA		ACTIVIDAD		SALIDA	
PROVEEDOR	INSUMO	PHVA	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Coca-cola Femsá	Vehículos de carga	P	Planificar y programar los mantenimientos regulares de los vehículos de la flota, asegurando su buen estado y funcionamiento.	Bebidas adquiridas	Clientes minoristas y mayoristas
		H	Realizar los mantenimientos programados,		




		<p>incluyendo cambios de aceite, revisión de neumáticos, frenos, luces, entre otros.</p>		
		<p>V Mantener un registro detallado de los mantenimientos realizados, incluyendo fechas, servicios realizados y costos asociados.</p>		
		<p>A Identificar oportunidades de mejora en el mantenimiento, gestión de combustible y asignación de vehículos, y tomar acciones correctivas y preventivas para optimizar el proceso.</p>		
<p>REQUISITOS: Ley de Protección al Consumidor: La Ley 1480 de 2011 Normas de Seguridad Alimentaria: El Decreto 1500 de 2007 Normativas de Etiquetado: El Decreto 2270 de 2012 Código de Comercio y la Ley 80 de 1993</p>	<p>DOCUMENTACION: Documentación de los vehículos Plan de mantenimiento Sistema de gestión de combustible</p>	<p>RECURSOS: Software de gestión de flota Recursos de capacitación Documentos de control y seguimiento</p>		

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Hector Donnelly Aponte Bohórquez Andrés Felipe Vargas Castillo	Gerente general Fecha: 2023 – 05 - 01	Dirección general.

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO P: Proceso de entrega a los clientes

En la siguiente tabla, se realiza una caracterización exhaustiva del proceso de entrega a los clientes en la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S. La entrega de nuestros productos de manera oportuna y eficiente es un aspecto fundamental para garantizar la satisfacción de nuestros clientes. En este estudio, se analizan en detalle las actividades y etapas involucradas en el proceso de entrega, desde la preparación de pedidos hasta la distribución final. Se examinan los métodos de embalaje y manipulación de los productos, así como los procedimientos de carga y descarga. Además, se evalúa la eficacia de los sistemas de seguimiento y monitoreo utilizados para garantizar la trazabilidad de los envíos. El objetivo principal es identificar posibles áreas de mejora en el proceso de entrega, con el fin de agilizar las operaciones, minimizar errores y brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes.

 <p><i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MISIONALES PARA LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S		TIPO DE DOCUMENTO		
			Caracterización de proceso		
			Código: OLW – 01		
	Fecha de elaboración: 01/05/2023	Fecha de última modificación: 01/05/2023	Versión: 01		
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
NOMBRE DEL PROCESO: Entrega a los clientes			TIPOLOGÍA: MISIONAL		
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO: Colaboradores y conductores la empresa					
OBJETIVO: Realizar la carga de los productos en los vehículos de distribución y su entrega a los clientes de acuerdo con las rutas planificadas. La puntualidad y la calidad del servicio son aspectos importantes en este proceso.					
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Norma NTC-ISO 9001 2015					
ENTRADA		ACTIVIDAD		SALIDA	
PROVEEDOR	INSUMO	PHVA	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Coca-cola Femsa	Vehiculos de carga y productos	P	Establecer la programación de entrega basada en las rutas planificadas. Coordinar con el equipo de planificación de rutas para asegurar la disponibilidad de	Bebidas adquiridas	Cientes minoristas y mayoristas



		<p>los productos y los vehículos necesarios.</p> <p>H Cargar los productos en los vehículos de distribución de acuerdo con la planificación. Verificar la correcta colocación y aseguramiento de los productos para evitar daños durante el transporte.</p> <p>V Realizar un control de calidad de los productos antes de la carga para asegurar su estado óptimo. Registrar la información de la entrega, incluyendo la fecha, hora y destino.</p> <p>A Realizar seguimiento y monitoreo de las entregas para garantizar la puntualidad y calidad del servicio. Tomar acciones correctivas en caso de incidencias o problemas durante la entrega.</p>		
<p>REQUISITOS: Ley de Protección al Consumidor: La Ley 1480 de 2011 Normas de Seguridad</p>	<p>DOCUMENTACION: Licencias y permisos</p>	<p>RECURSOS: Control de calidad Políticas de devolución y</p>		

<p>Alimentaria: El Decreto 1500 de 2007 Normativas de Etiquetado: El Decreto 2270 de 2012 Código de Comercio y la Ley 80 de 1993</p>	<p>Seguro de transporte Hojas de ruta y órdenes de entrega Comprobantes de entrega</p>	<p>reclamaciones Capacitación del personal Normas de seguridad y prevención de riesgos</p>
<p>ELABORÓ Hector Donnelly Aponte Bohórquez Andrés Felipe Vargas Castillo</p>	<p>REVISÓ Gerente general Fecha: 2023 – 05 - 01</p>	<p>APROBÓ Dirección general.</p>

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO Q: Proceso de gestión de devoluciones y reclamos

En la siguiente tabla, se realiza una caracterización detallada del proceso de gestión de devoluciones y reclamos en la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S. Entendemos que la satisfacción de nuestros clientes no solo se limita a la entrega exitosa de nuestros productos, sino también a la forma en que manejamos cualquier eventualidad o inconveniente que puedan surgir. En este estudio, se examinan minuciosamente las etapas y procedimientos involucrados en la gestión de devoluciones y reclamos, desde la recepción de solicitudes hasta su resolución. Se analizan los sistemas de registro y seguimiento utilizados, así como las políticas y protocolos establecidos para garantizar una respuesta rápida y efectiva. El objetivo principal es identificar oportunidades de mejora en este proceso, con el fin de agilizar los tiempos de respuesta, fortalecer la comunicación con nuestros clientes y mantener altos estándares de calidad en el manejo de devoluciones y reclamos.

 <p><i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MISIONALES PARA LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S		TIPO DE DOCUMENTO		
			Caracterización de proceso		
			Código : OLW – 01		
	Fecha de elaboración n: 01/05/2023	Fecha de última modificación : 01/05/2023	Versión n: 01		
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de devoluciones y reclamos			TIPOLOGÍA: MISIONAL		
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO: Colaboradores la empresa y gerencia					
OBJETIVO: Gestionar de que los clientes necesiten devolver productos o tengan algún reclamo, la empresa debe tener un proceso establecido para manejar estas situaciones de manera eficiente y resolver cualquier problema que pueda surgir					
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Norma NTC-ISO 9001 2015					
ENTRADA		ACTIVIDAD		SALIDA	
A				A	
PROVEEDOR	INSUMO	P H V A	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Coca-cola Femsa	Bebidas Adquiridas	P	Establecer políticas y procedimientos para la gestión de devoluciones y reclamos.	Bebidas adquiridas	Clientes minoristas y mayoristas
		H	Recibir y registrar los productos devueltos o reclamados por los clientes.		
		V	Verificar la validez de la devolución o		



		reclamo, como el estado del producto y la documentación proporcionada.	
		A Resolver la devolución o reclamo de acuerdo con las políticas establecidas y la satisfacción del cliente. Tomar acciones correctivas para evitar problemas similares en el futuro.	
<p>REQUISITOS: Ley de Protección al Consumidor: La Ley 1480 de 2011 Normas de Seguridad Alimentaria: El Decreto 1500 de 2007 Normativas de Etiquetado: El Decreto 2270 de 2012 Código de Comercio y la Ley 80 de 1993</p>	<p>DOCUMENTACION:</p> <p>Políticas y procedimientos</p> <p>Formulario de devolución o reclamo</p> <p>Registro de devoluciones y reclamos</p>	<p>RECURSOS:</p> <p>Proceso de validación</p> <p>Resolución y seguimiento</p> <p>Comunicación con el cliente</p>	
<p>ELABORÓ</p> <p>Hector Donnelly Aponte Bohórquez</p> <p>Andrés Felipe Vargas Castillo</p>	<p>REVISÓ</p> <p>Gerente general Fecha: 2023 – 05 - 01</p>	<p>APROBÓ</p> <p>Dirección general.</p>	

Fuente: elaboración propia

ANEXO R: Proceso de servicio al cliente

En la siguiente tabla, se realiza una caracterización exhaustiva del proceso de servicio al cliente en la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S. Reconocemos que la satisfacción y fidelización de nuestros clientes es de vital importancia para el éxito de nuestra empresa. Por lo tanto, es fundamental comprender a fondo cómo brindamos atención y soporte a nuestros clientes en todas las etapas de su experiencia. En este estudio, se examinan detalladamente los diferentes canales de comunicación utilizados, las políticas de atención al cliente, la capacitación del personal y los procedimientos de resolución de problemas. El objetivo principal es identificar fortalezas y áreas de mejora en nuestro proceso de servicio al cliente, con el fin de garantizar una experiencia excepcional para nuestros clientes, cultivar relaciones sólidas y aumentar su satisfacción en cada interacción con nuestra empresa.

 <p><i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MISIONALES PARA LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S		TIPO DE DOCUMENTO
			Caracterización de proceso
			Código: OLW – 01
	Fecha de elaboración: 01/05/2023	Fecha de última modificación: 01/05/2023	Versión: n: 01
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO			
NOMBRE DEL PROCESO: Servicio al cliente		TIPOLOGÍA: MISIONAL	
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO: Colaboradores la empresa			
OBJETIVO: Brindar un buen servicio al cliente. Esto implica atender consultas, pedidos y cualquier otro requerimiento que puedan tener los clientes en relación con las bebidas gaseosas y su distribución.			
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Norma NTC-ISO 9001 2015			
ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	
A		A	



PROVEEDOR	INSUMO	PHVA	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Coca-cola Femsa	Bebidas gaseosas de The Coca-Cola Company	<p>P Establecer estándares de atención al cliente</p> <p>H Procesar y gestionar los pedidos</p> <p>V Realizar encuestas o cuestionarios de satisfacción</p> <p>A Monitorear continuamente el servicio al cliente</p>		Bebidas adquiridas	Cientes minoristas y mayoristas
<p>REQUISITOS: Ley de Protección al Consumidor: La Ley 1480 de 2011 Normas de Seguridad Alimentaria: El Decreto 1500 de 2007 Normativas de Etiquetado: El Decreto 2270 de 2012 Código de Comercio y la Ley 80 de 1993</p>	<p>DOCUMENTACION: Políticas y procedimientos de servicio al cliente Capacitación del personal Sistema de gestión de consultas y pedidos</p>			<p>RECURSOS: Comunicación clara y precisa Resolución de problemas y reclamos Retroalimentación del cliente Cultura de servicio al cliente</p>	
<p>ELABORÓ Hector Donnelly Aponte Bohórquez Andrés</p>	<p>REVISÓ Gerente general Fecha: 2023 – 05 - 01</p>			<p>APROBÓ Dirección general.</p>	

Felipe Vargas Castillo		
------------------------------	--	--

Fuente: elaboración propia

ANEXO S: Proceso de control de calidad

En la siguiente tabla, se presenta una caracterización detallada del proceso de control de calidad en la empresa OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S. Reconocemos que la calidad de nuestros productos es fundamental para mantener la confianza de nuestros clientes y la competitividad en el mercado. Por lo tanto, es esencial comprender y evaluar de manera exhaustiva todas las etapas y actividades relacionadas con el control de calidad en nuestra empresa. En este estudio, se analizan los procedimientos y estándares de calidad implementados, los métodos de inspección y pruebas utilizados, así como los indicadores de desempeño y seguimiento establecidos. El objetivo principal es identificar oportunidades de mejora, fortalecer nuestros procesos y garantizar que nuestros productos cumplan con los más altos estándares de calidad, satisfaciendo así las expectativas y necesidades de nuestros clientes. A través de esta caracterización, buscamos promover una cultura de calidad en toda la organización y asegurar la entrega de productos de excelencia a nuestros clientes.

 <p><i>"Creciendo con Compromiso y Responsabilidad"</i></p>	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MISIONALES PARA LA EMPRESA OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S		TIPO DE DOCUMENTO	
			Caracterización de proceso	
			Código: OLW - 01	
	Fecha de elaboración: 01/05/2023	Fecha de última modificación: 01/05/2023	Versión: 01	
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO				
NOMBRE DEL PROCESO: Control de calidad			TIPOLOGÍA: MISIONAL	
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO: Colaboradores la empresa				



OBJETIVO: Llevar a cabo controles de calidad regulares para garantizar que las bebidas gaseosas cumplan con los estándares requeridos. Esto puede implicar control de fechas de vencimiento y verificación de la calidad del empaque

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Norma NTC-ISO 9001 2015

ENTRADA		PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	
PROVEEDOR	INSUMO		DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Coca-cola Femsa	Bebidas gaseosas de The Coca-Cola Company	P	Establecer los estándares de calidad requeridos por la empresa. Definir los métodos y procedimientos de control de calidad.	Bebidas adquiridas	Clientes minoristas y mayoristas
		H	Adquirir las bebidas gaseosas de Coca-Cola según los estándares de calidad establecidos. Realizar pruebas de sabor para garantizar la calidad del producto. Verificar las fechas de vencimiento de las bebidas gaseosas. Inspeccionar el empaque para asegurar su calidad.		
		V	Comparar los resultados de las pruebas de sabor con los estándares establecidos. Verificar que las fechas de vencimiento estén dentro de los límites aceptables. Evaluar la calidad del empaque y asegurarse de que		



		<p>cumpla con los requisitos.</p> <p>A Tomar acciones correctivas si se detectan desviaciones en los estándares de calidad. Realizar ajustes en los métodos y procedimientos de control de calidad si es necesario. Registrar y documentar los resultados del control de calidad para futuras referencias.</p>	
<p>REQUISITOS: Ley de Protección al Consumidor: La Ley 1480 de 2011 Normas de Seguridad Alimentaria: El Decreto 1500 de 2007 Normativas de Etiquetado: El Decreto 2270 de 2012 Código de Comercio y la Ley 80 de 1993</p>	<p>DOCUMENTACION: Especificaciones de calidad Procedimientos de muestreo Protocolos de pruebas</p>	<p>RECURSOS: Control de fechas de vencimiento Inspección de empaque Registros de control de calidad</p>	
<p>ELABORÓ Hector Donnelly Aponte Bohórquez Andrés</p>	<p>REVISÓ Gerente general Fecha: 2023 – 05 - 01</p>	<p>APROBÓ Dirección general.</p>	

Felipe Vargas Castillo		
------------------------	--	--

Fuente: elaboración propia

14.3 INDICADORES

ANEXO S: Evaluación de aprendizaje y procesos internos




En las tablas de evaluación de innovación y aprendizaje y evaluación de procesos internos, se observará los procesos internos, donde su objetivo es el buscar implementar estrategias de cambio para generar un mecanismo de distribución para así poder tener una mayor cobertura de la empresa en la región.

Evaluación de innovación y aprendizaje

Nombre del indicador	Procesos internos	
Código	P1.01	
Objetivo	Implementar estrategias para generar un mecanismo de distribución para generar una mayor cobertura de la empresa en cuanto a comercialización de productos y así generar el alcance deseado.	
Responsable del Indicador	Gerente	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Semestral	
Definición Operacional	(Se realizo) - (No se realizó)	
Unidad de medida	Numérico	
Meta	3	
Resultado		P1.01 = 3
		P1.01 = 2
		P1.01 = 1
Interpretación	Permite realizar el estudio interno a los productos de la empresa	

Fuente: elaboración propia

Evaluación de procesos internos

Nombre del indicador	Procesos internos	
Código	P2.02	
Objetivo	Invertir en la flota vehicular moderna para así contar con nuevas tecnologías en la empresa	
Responsable del Indicador	Gerente	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Semestral	
Definición Operacional	(N° de vehículos comprados)-(N° de vehículos no comprados)	
Unidad de medida	Numérico	
Meta	≥ 8	
Resultado		P2.02 ≥ 8
		4 ≥ P2.02 < 7
		P2.02 < 3
Interpretación	Permite realizar el estudio de la economía de la empresa	




Fuente: elaboración propia

ANEXO T: Evaluación de perspectiva de clientes

En las siguientes tablas de perspectiva de clientes se quiere generar una mejor comunicación con el cliente para así poder tener una mayor relación de confianza.




Evaluación de perspectiva de clientes

Nombre del indicador	Perspectiva de clientes
Código	C1.01
Objetivo	Generar una línea virtual para mejorar la relación con el cliente y a su vez la atención para el mismo
Responsable del Indicador	Director al servicio al cliente
Nivel de comparación	Indicador Meta

Periodicidad de actualización	Semestral
Definición Operacional	(Se realizó) - (No se realizó)
Unidad de medida	Numérico
Meta	3
Resultado	 C1.01 = 3
	 C1.01 = 2
	 C1.01 = 1
Interpretación	Permite evaluar las competencias del personal y su desempeño en la ejecución de sus funciones

Fuente: elaboración propia

Evaluación de perspectiva de clientes

Nombre del indicador	Perspectiva de clientes
Código	C1.02
Objetivo	Implementar publicidad con los productos que contengan menos azúcar con el fin de cuidar la salud de nuestros clientes
Responsable del Indicador	Director de marketing
Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	Semestral
Definición Operacional	(Se realizó) - (No se realizó)
Unidad de medida	Numérico
Meta	3
Resultado	 C1.02 = 3
	 C1.02 = 2
	 C1.02 = 1
Interpretación	Permite evaluar las competencias del personal y su desempeño en la ejecución de sus funciones

Fuente: elaboración propia

ANEXO U: Evaluación de desempeño financiero

En las tablas de evaluación de desempeño financiero, se realiza una evaluación al desempeño financiero con el fin de intentar manejar el precio sugerido que la empresa Coca-Cola para poder mantener este precio en las zonas de distribución de la empresa.




Evaluación de desempeño financiero

Nombre del indicador	Desempeño financiero	
Código	F1.01	
Objetivo	Manejar el precio sugerido por la marca para que el cliente tenga un mismo precio en cualquier zona del departamento	
Responsable del Indicador	Director administrativo y contable	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Bimestral	
Definición Operacional	(Se realizo)-(No se realizó)	
Unidad de medida	Numérico	
Meta	3	
Resultado		F1.01 = 3
		F1.01 = 2
		F1.01 = 1
Interpretación	Permite regular el manejo de los proveedores por parte de la empresa	

Fuente: elaboración propia

Evaluación de desempeño financiero

Nombre del indicador	Desempeño financiero	
Código	F2.02	
Objetivo	Generar la rentabilidad en la distribución de nuevos productos importados, con un alto retorno de inversión	
Responsable del Indicador	Contador	

Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	Semestral
Definición Operacional	(Se realizo) - (No se realizó)
Unidad de medida	Numérico
Meta	3
Resultado	 F2.02 = 3
	 F2.02 = 2
	 F2.02 = 1
Interpretación	Permite realizar el estudio de la economía de la empresa

Fuente: elaboración propia

ANEXO V: ENTREVISTA A GERENCIA

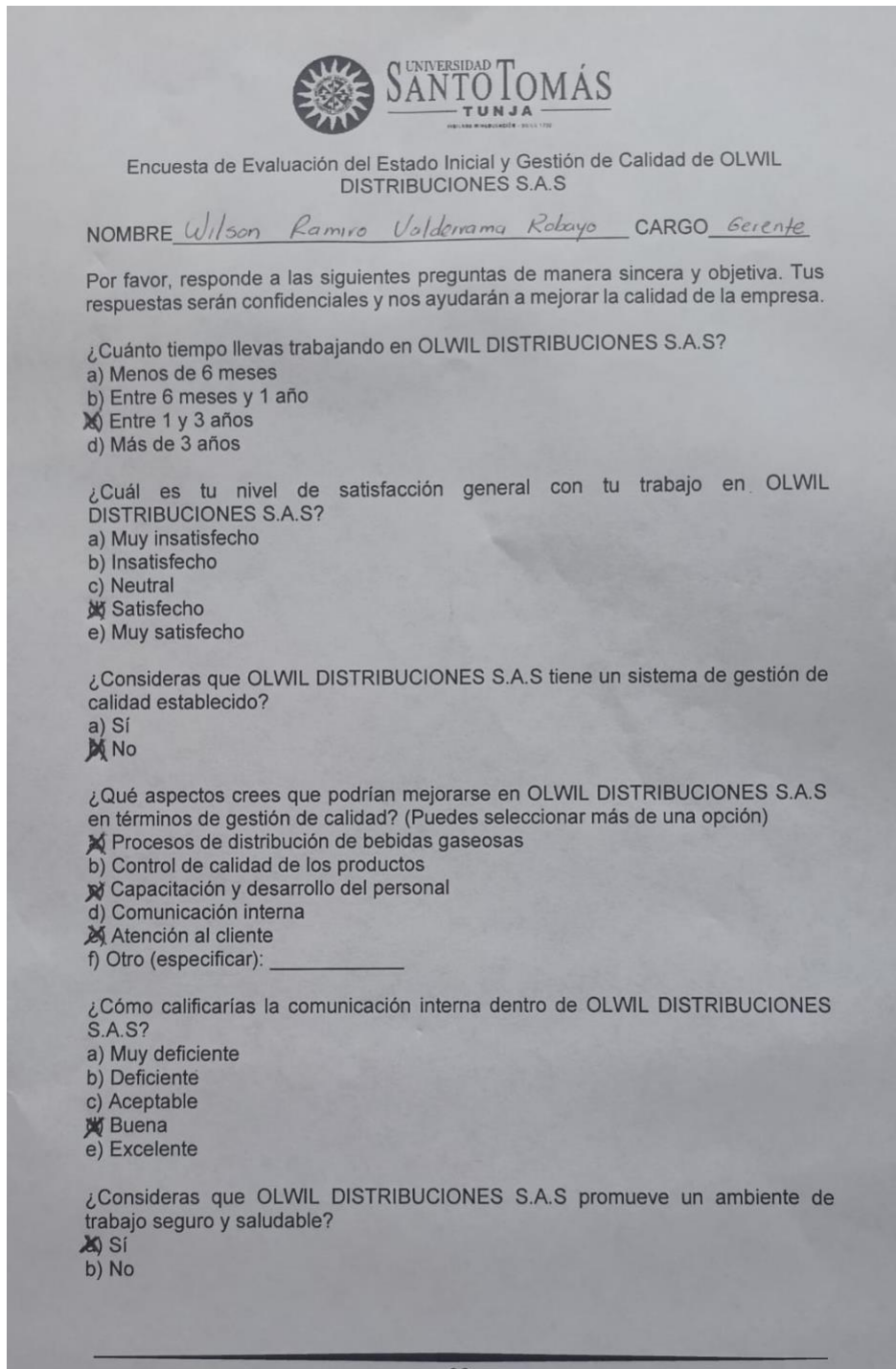
En el marco del trabajo de grado, dedicado a la implementación de un sistema de gestión de calidad en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S, me complace presentar las ilustraciones correspondientes a la encuesta realizada al gerente de la empresa. Estas ilustraciones capturan los datos y las respuestas obtenidas, proporcionando una visión visual de la situación inicial de la organización en términos de calidad y permitiendo identificar áreas de mejora. Las ilustraciones de la encuesta reflejan el compromiso la empresa por escuchar las voces de nuestro equipo y comprender sus perspectivas y opiniones sobre la gestión de calidad en OLWIL DISTRIBUCIONES. A través de la recopilación de datos, hemos buscado obtener una imagen clara y precisa de las percepciones del gerente con el objetivo de orientar nuestros esfuerzos hacia la implementación de un sistema efectivo y centrado en la mejora continua.

La ilustración encuesta parte 1 y la ilustración encuesta parte 2 representan un valioso recurso para identificar las fortalezas y debilidades de nuestra organización en relación con la gestión de calidad, y nos brindarán una base sólida para el diseño de estrategias y acciones de mejora. Agradezco sinceramente a Wilson Ramiro Valderrama Robayo gerente de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S que participo en esta encuesta, ya que su contribución ha sido fundamental para el desarrollo de este proyecto. Sus opiniones y comentarios son invaluable y nos permitirán avanzar en la implementación de un sistema de gestión de calidad efectivo y adaptado a las necesidades de la empresa.

Estas ilustraciones son una representación visual significativa y reveladora de los hallazgos de la encuesta, y que sirvan como evidencia tangible del compromiso de OLWIL DISTRIBUCIONES con la calidad y la mejora continua.

ANEXO W

Encuesta parte 1



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS
TUNJA
VIGILADA MINEDUCACIÓN - SINIES 1732

Encuesta de Evaluación del Estado Inicial y Gestión de Calidad de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S

NOMBRE Wilson Ramiro Valderrama Robayo CARGO Gerente

Por favor, responde a las siguientes preguntas de manera sincera y objetiva. Tus respuestas serán confidenciales y nos ayudarán a mejorar la calidad de la empresa.

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S?

a) Menos de 6 meses
b) Entre 6 meses y 1 año
 c) Entre 1 y 3 años
d) Más de 3 años

¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con tu trabajo en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S?

a) Muy insatisfecho
b) Insatisfecho
c) Neutral
 d) Satisfecho
e) Muy satisfecho

¿Consideras que OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S tiene un sistema de gestión de calidad establecido?

a) Sí
 b) No

¿Qué aspectos crees que podrían mejorarse en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S en términos de gestión de calidad? (Puedes seleccionar más de una opción)

a) Procesos de distribución de bebidas gaseosas
 b) Control de calidad de los productos
 c) Capacitación y desarrollo del personal
 d) Comunicación interna
 e) Atención al cliente
f) Otro (especificar): _____

¿Cómo calificarías la comunicación interna dentro de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S?

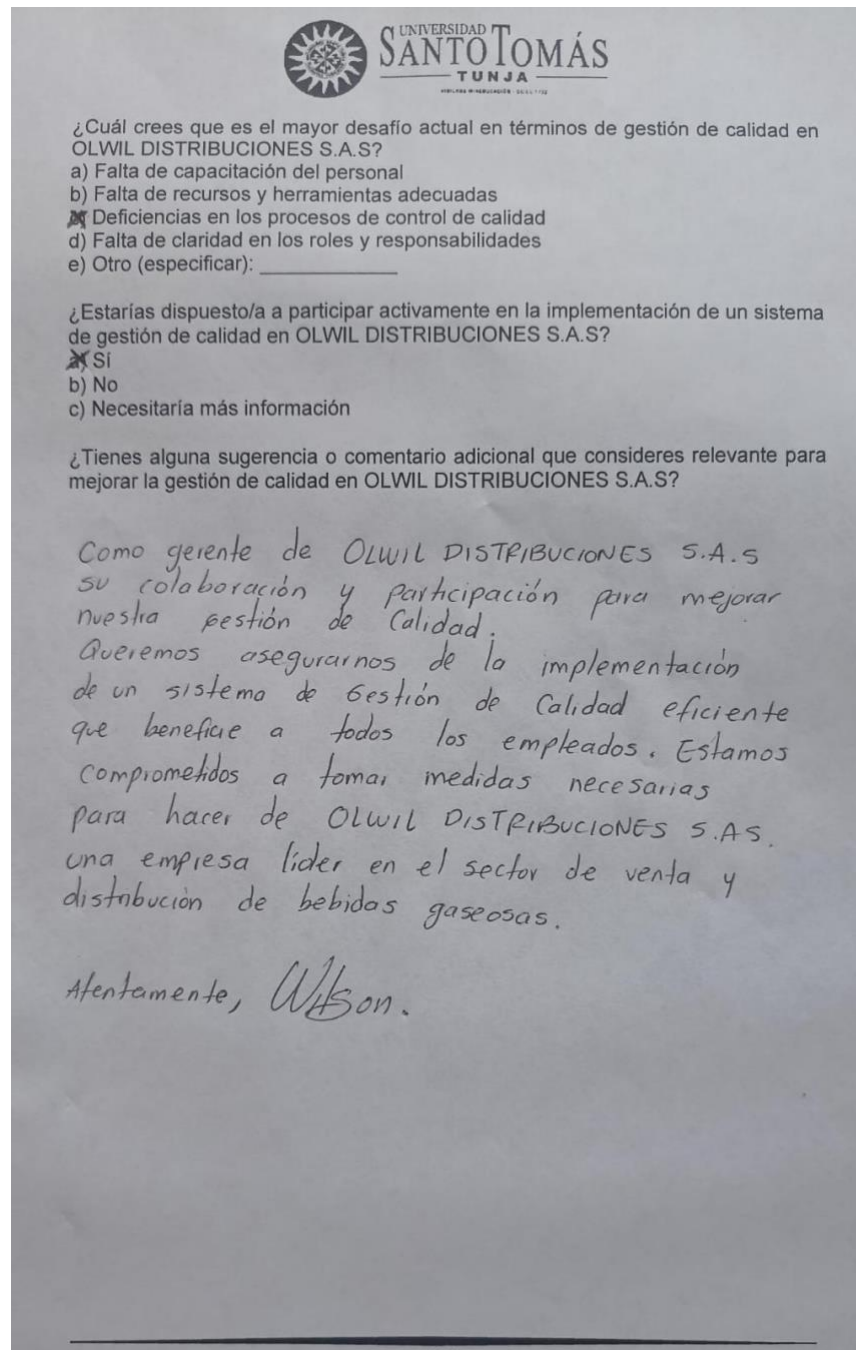
a) Muy deficiente
b) Deficiente
c) Aceptable
 d) Buena
e) Excelente

¿Consideras que OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S promueve un ambiente de trabajo seguro y saludable?

a) Sí
b) No

Fuente: elaboración Propia

Encuesta parte 2



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS
TUNJA
VIGILADA MINECUCACIÓN - SINIES 1732

¿Cuál crees que es el mayor desafío actual en términos de gestión de calidad en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S?

- a) Falta de capacitación del personal
- b) Falta de recursos y herramientas adecuadas
- c) Deficiencias en los procesos de control de calidad
- d) Falta de claridad en los roles y responsabilidades
- e) Otro (especificar): _____

¿Estarías dispuesto/a a participar activamente en la implementación de un sistema de gestión de calidad en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S?

- a) Si
- b) No
- c) Necesitaría más información

¿Tienes alguna sugerencia o comentario adicional que consideres relevante para mejorar la gestión de calidad en OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S?

Como gerente de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S
su colaboración y participación para mejorar
nuestra gestión de Calidad.
Queremos asegurarnos de la implementación
de un sistema de Gestión de Calidad eficiente
que beneficie a todos los empleados. Estamos
comprometidos a tomar medidas necesarias
para hacer de OLWIL DISTRIBUCIONES S.A.S.
una empresa líder en el sector de venta y
distribución de bebidas gaseosas.

Atentamente, Wilson.

Fuente: elaboración Propia