

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que Nayady Jaimes Moreno y REPRESANDER LTDA han autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga

Universidad Santo Tomás

**Informe Final de la Práctica Empresarial realizada en REPRESANDER LTDA
Bucaramanga**

Nayady Jaimes Moreno

**Informe Final de la Práctica Empresarial presentado como requisito para obtener el
título de Profesional en Negocios Internacionales**

**Tutor
Henry Moran**

**Universidad Santo Tomas
Facultad Negocios Internacionales
Bucaramanga
2015**

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción.....	8
1. Objetivos.....	9
1.1. Objetivo General.....	9
1.2. Objetivos Específicos	9
1.3. Funciones Represander	9
1.4. Funciones Practicante	10
2. Justificación	11
3. Perfil de la Empresa.....	12
3.1. Razón Social y Nit	12
3.2. Ubicación	12
3.3. Dirección.....	12
3.4. Página Web y Teléfono	12
3.5. Misión	13
3.6. Visión.....	13
3.7. Principios y Valores.....	13
3.7.1. Principios.....	13
3.7.2. Valores	14
3.8. Nuestros Productos Y Servicios	15
3.9. Nuestros Clientes	15
3.10. Nuestros Proveedores	16
4. Política Y Objetivos de Calidad	17
4.1. Política de Calidad.....	17
4.2. Objetivos de Calidad.....	17
4.3. Cumplimiento de Objetivos.....	18
5. Requisitos a Cumplir	19

6. Descripción de la Organización.....	20
6.1. Estructura Organizacional	20
7. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	21
7.1. Planificación Y Enfoque a Procesos	23
7.2. Modelo de Enfoque Basado en Procesos	23
8. Estructura de la Documentación.....	25
8.1. Estructura Documental REPRESANDER.....	27
9. Revisión por la Dirección.....	28
9.1. Planificación de Cambios que Afectan el Sistema de Gestión de Calidad.....	29
10. Referencias	30
11. Aportes	31
11.1. Aportes de la Empresa al Estudiante	31
11.2. Aportes del Estudiante a la Empresa	31
12. Conclusiones.....	32
Referencias Bibliográficas.....	33

Lista de Figuras

	pág.
<i>Figura 1. Comunicación interna y medios de comunicación.</i>	22
<i>Figura 2. Estructura documental Represander.</i>	27
<i>Figura 3. Planificación de cambios que afectan el sistema de gestión de calidad.</i>	29

Lista de Tablas

	pág.
Tabla 1. Comunicación externa – con clientes y proveedores	22
Tabla 2. Modelo de enfoque basado en procesos	23
Tabla 3. Referencias	30

Resumen

Este trabajo es el resultado de la práctica realizada en REPRESANDER LTDA Bucaramanga, una compañía dedicada a la comercialización y distribución de medicamentos con grandes oportunidades de crecimiento comercial y efectivos contactos promoviendo al desarrollo de la misma.

Durante la ejecución del proceso como practicante se tuvo la oportunidad de ampliar la capacidad para desarrollar habilidades comerciales y conocer este gremio de industria farmacéutica en el área de importaciones, aparatos ortopédicos y ver cuán mercado es potencial en la región a través de la comercialización de los puntos estratégicos de negocio.

Introducción

Expresando mi gratitud a REPRESANDER LTDA por haberme dado la oportunidad de desempeñarme laboralmente e ir adquiriendo valiosa experiencia poniendo en práctica mis conocimientos que me han permitido trascender y mejorar en mi vida personal como profesional logrando el cumplimiento de los objetivos empresariales y permitirme cumplir con el requisito de la Universidad Santo Tomas para obtener el título como profesional en negocios internacionales.

Gracias a todos los conocimientos adquiridos en negocios internacionales desempeñe mi trabajo como profesional en el área de importaciones que es la que auxilia de importaciones.

REPRESANDER LTDA es una organización de distribución farmacéutica y hospitalaria, que representa más de 200 Multinacionales y Laboratorios Nacionales de alta calidad, con más de 45 años de experiencia en el sector caracterizándose siempre por su honestidad, transparencia y el servicio prestado a los clientes. Actualmente contamos con un cubrimiento total en las regiones de: Santander, Norte de Santander, Bogotá, Magdalena, Cesar, Bolívar, Arauca, Boyacá, Casanare y Guajira.

La adopción del Sistema de Gestión de la Calidad, significa para REPRESANDER, una ventaja competitiva en el mercado nacional fortaleciendo así la imagen de una compañía que se estructura en valores de calidad, eficiencia, investigación constante y mejoramiento continuo.

En este documento se pretende presentar como la formación académica y la importancia de la misma dio lugar a un óptimo desempeño profesional a la par que se enriqueció conocimientos, habilidades, cualidades que aportaron mayor experiencia a las adquiridas en la formación brindada por la Universidad Santo Tomas.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Poner en práctica en su totalidad todos mis conocimientos adquiridos durante el estudio de mi carrera profesional para cumplir con las labores estipuladas por REPRESANDER LTDA en el área de importaciones, dando unos buenos resultados e importantes aportes a la empresa y mi grupo de trabajo dejando en buena imagen mi formación adquirida en la Universidad Santo Tomas.

1.2. Objetivos Específicos

- Archivar toda la documentación de las importaciones
- Conocer cómo se realiza paso a paso proceso de importación
- Aprender a relacionar los diferentes formularios que se adjuntan en el proceso de importación.
- Identificar las causas de incumplimiento.
- Realizar y aprender a desarrollar actos administrativos
- Seguimiento en las órdenes de compra a los puntos.

1.3. Funciones Represander

- Comercialización y distribución farmacéutica y hospitalaria.
- Importación de aparatos ortopédicos (blandos y duros).
- Prestar un buen servicio en distribución a su región.

1.4. Funciones Practicante

- Seguimiento de las órdenes de compra
- Seguimiento de inventario de mercancía
- Despacho de mercancía a los puntos de distribución
- Organización de documentos de importación
- Ir a zona franca inspeccionar mercancía.

2. Justificación

Las prácticas profesionales son un aspecto clave en el futuro de cualquier persona que se quiera insertar en el mundo laboral. Las empresas que buscan trabajadores, siempre piden trabajadores con experiencia y las prácticas en empresas son una manera de obtener la misma. Dichas prácticas nos permitirán conocer los pormenores de nuestra profesión, así como los obstáculos a los que nos enfrentamos en la misma.

Es importante que todos los alumnos las realicemos, pues nos ayudará a mejorar nuestro desempeño profesional, nos hará crecer como profesionales y como personas, así al llegar a ocupar un puesto en algún lugar de trabajo, ya tendremos plenamente identificadas todas las cosas que se hallara en el área en que se desenvuelve, es decir, llegara más preparado.

Por ello, gracias al voto de confianza y la oportunidad dada por REPRESANDER LTDA, se logró adquirir conocimientos, lazos de amistad y experiencia que serán de mucha ayuda para el mañana, enfrentando y respondiendo como se debe a las diferentes necesidades del comercio internacional a lo largo de toda una vida profesional.

De esta forma, para la obtención del título en negocios internacionales es requisito indispensable realizar las prácticas profesionales en una institución o empresa, a fin a la carrera, se convierte en una herramienta eficaz para la formación de profesionales.

3. Perfil de la Empresa

REPRESANDER LTDA es una organización de distribución farmacéutica y hospitalaria, que representa más de 200 multinacionales y laboratorios nacionales de alta calidad, con más de 45 años de experiencia en el sector caracterizándose siempre por su honestidad, transparencia y el servicio prestado a los clientes. Actualmente contamos con un cubrimiento total en las regiones de: Santander, Norte de Santander, Bogotá, Magdalena, Cesar, Bolívar, Arauca, Boyacá, Casanare y Guajira.

3.1. Razón Social y Nit

Nombre: REPRESANDER LTDA.

Nit: 890.200.732-0

3.2. Ubicación

Provincia de soto 1 Etapa Bucaramanga-Girón

3.3. Dirección

Director General: German Campos

Directora Seccional: German Campos

3.4. Página Web y Teléfono

<http://www.represander.com>

PBX: 6305416 - 6306931

3.5. Misión

Contribuir en el desarrollo del sector Salud en Colombia, mediante distribución de una completa gama de productos y servicios farmacéuticos y hospitalarios, e importación, acondicionamiento y comercialización de Dispositivos Médicos, que les permitan a nuestros clientes suplir todas sus necesidades en un mismo lugar. (Represander 22, 04 - 2013).

3.6. Visión

Brindar un completo cubrimiento nacional a través de un amplio portafolio, bajo las mejores condiciones de precio, servicio, garantía y presentación, aprovechando para esto las excelentes relaciones comerciales con nuestros proveedores, que en ultimas se ve reflejado en la satisfacción de nuestros Clientes e igualmente logrando el compromiso social de propender por crear una sociedad mejor y más justa, por medio de la generación de empleo y la formación de nuestros empleados para que sus actos repercutan de manera positiva en nuestra comunidad. (Represander 22, 04 - 2013).

3.7. Principios y Valores

3.7.1. Principios

Compromiso: Es la actitud de disposición permanente para el cumplimiento de las funciones y/o actividades encomendadas. Obligación contraída a través de la palabra dada, fe empeñada. Ser fiel a sus convicciones y eficiente en el cumplimiento de las obligaciones contraídas.

Veracidad: Condición de quien dice o profesa siempre la verdad.

Respeto: Miramiento, consideración, deferencia del otro. Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno.

Honestidad: Moderación en la persona, las acciones o las palabras. Actitud para actuar con honradez y decencia. Manejo ético de los bienes propios y ajenos.

Responsabilidad: Obligación de responder por los propios actos. Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las propias acciones. Es el principio de correspondencia entre un actuar y su consecuencia.

Lealtad: Cualidad de la persona fiel y noble e incapaz de cometer cualquier traición o engaño. Calidad de las acciones y actitudes de esta persona.

3.7.2. Valores

Profesionalismo: Cultivo o utilización de una actividad con alto nivel de desempeño. Que ejerce especialmente una profesión u oficio, por oposición al aficionado. Nivel de calidad y efectividad en el desempeño de una actividad.

Participación: Tomar parte de manera activa en todas aquellas actividades que son propias y que contribuyen al mejoramiento de la posición competitiva de la organización. Compartir. Abrir espacios para que otros hagan parte de esas actividades, o movilizarse y tomar parte de ellas.

Sentido de Pertenencia: Cada funcionario siente que es parte activa y valiosa de la Organización y que llega para dar lo mejor de sí mismo como contribución a su desarrollo y crecimiento, y que ella de la misma manera se lo retribuye apoyando su propio crecimiento personal.

Responsabilidad Empresarial: El actuar de cada funcionario no es en nombre propio, es en nombre de una Organización que representa, por eso debe cumplir a cabalidad con todo tipo de compromiso adquirido, de tal manera que el nombre de REPRESANDER LTDA sea garantía de responsabilidad y cumplimiento.

Excelencia: La búsqueda permanente de la optimización de la CALIDAD de los servicios es la norma general que guía a la organización en todo momento y, junto con la adecuada atención constituye la mentalidad que mueve a REPRESANDER LTDA y a sus integrantes a ser cada día mejores.

Inteligencia Organizacional: Se realiza a través del trabajo en equipo, el mejoramiento de sus procesos, procedimientos y su posición competitiva, el aprendizaje continuo, la aplicación del conocimiento de su talento humano y la satisfacción de sus clientes.

3.8. Nuestros Productos Y Servicios

Dado nuestro gran interés de contribuir en el desarrollo del sector Salud en Colombia, ofrecemos a nuestros clientes una organización compuesta por divisiones:

- Productos Farmacéuticos
- Productos e Insumos Médicos y Hospitalarios
- Dispositivos Médicos para uso humano
- Consumo Masivo – Cuidado Personal
- Farmaclub

3.9. Nuestros Clientes

Actualmente contamos con más de 400 clientes entre los que se destacan, SENA, Fundación Cardiovascular, Fundación oftalmológica de Santander, Coomultrasan,

Comfenalco, Cajasan, Hospitales y Clínicas del Nor-Oriente Colombiano y demás droguistas, depósitos y bodegas de las zonas de influencia.

Al escogernos como solución a sus necesidades usted contara con la más completa gama de beneficios y servicios para su entidad:

- Precios competitivos.
- Asistencia especializada
- Facilidades de adquisición
- Respaldo de garantía
- Acceso a medicamentos originales
- Entrega oportuna

3.10. Nuestros Proveedores

Algunos de nuestros proveedores son:

PFIZER, WHITEHALL LABORATORIOS, SCHERING COLOMBIANA, GLAXOSMITHKLINE OTC, GRUPO FARMA DE COLOMBIA, PROCAPS S.A, GLAXOSMITHKLINE S.A., BAYER CONSUMO CARE, BOEHRINGER INGELHEIM PM, AVENTIS PHARMA S.A., MERCK COLOMBIA S.A., BAXTER S.A., PROCAPS S.A., A-Z PHARMA, LAFRANCOL, SCANDINAVIA PHARMA, FROSST LABORATORIES, BAYER DOME, INCOBRA, GRUNENTAL COLOMBIANA, ABBOTT LABORATORIES, NOVARTIS, SANOFI SYNTHELABO, ALLERGAN, GENFAR, BIOGEN DE COLOMBIA, ASTRAZENECA, COLGATE PALMOLIVE, BRISTOL SQUIBB, TECNOQUIMICAS S.A., JGB, NEO LTDA., CALIFORNIA S.A., NOVAMED, ZAMBON, ROCHE, BIOPHARMA, WYETH INC., Y MUCHOS OTROS MAS.

4. Política Y Objetivos de Calidad

4.1. Política de Calidad

En REPRESANDER trabajamos mejorando continuamente la eficacia de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, Satisfaciendo con excelencia las necesidades, expectativas y requisitos de nuestros clientes, de forma oportuna, mediante la comercialización y distribución de una completa gama de productos y servicios farmacéuticos, médicos y hospitalarios, de tal forma que aseguramos rentabilidad, permanencia y crecimiento en el mercado, contando para esto con personal competente y altamente comprometido dentro de un marco de ética, honestidad y responsabilidad que logra la confianza de los clientes, proveedores y usuarios de nuestros productos y servicios.

4.2. Objetivos de Calidad

En un esfuerzo para convivir con los lineamientos de su política de calidad, REPRESANDER está empeñado en mantener y cumplir los siguientes objetivos de calidad

- Trabajar buscando la eficacia de las actividades y procesos, a través del desarrollo de una cultura de mejora continua.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través del cumplimiento con excelencia de los requisitos con productos y servicios de calidad y del apoyo profesional en todas sus necesidades.
- Lograr la conservación de los clientes actuales y aumentar los clientes mediante la gestión de actividades de mercadeo.
- Desarrollar una estructura administrativa y financiera que permita obtener una adecuada rentabilidad y que garanticen la continuidad del desarrollo del objeto social de la empresa.

- Establecer adecuados medios y metodologías de comunicación que garanticen agilidad y oportunidad en el suministro de los servicios solicitados por los clientes.
- Establecer una relación gana-gana con nuestros proveedores, para garantizar productos finales que cumplan con los requisitos de nuestros clientes.
- Apoyar el desarrollo de las competencias del Recurso Humano como base para el logro de un adecuado funcionamiento de la organización y el desarrollo del sentido de pertenencia. (Represander 22, 04 - 2013).

4.3. Cumplimiento de Objetivos

El cumplimiento de las directrices estratégicas como son:

Misión, Visión, Política de Calidad y Objetivos de Calidad se controla a través de su alineamiento y articulación con los procesos y sus indicadores de gestión, ver:

ANEXO1: I051, Matriz Directrices Estratégicas

ANEXO 2: I052, Cuadro de Mando Indicadores de Gestión

5. Requisitos a Cumplir

La organización ha identificado y determinado las siguientes clases de requisitos a cumplir:

- **Requisitos ISO:** Los cuales están determinados en el **instructivo I050, Matriz Cumplimiento de Requisitos ISO, Ver Anexo No. 3**, y en cada caracterización de proceso. En la matriz se identifica cuál o cuáles son los procesos de la organización responsables por responder a su cumplimiento.
- **Requisitos Legales:** Están identificados en cada proceso de la organización.
- **Requisitos del Cliente:** Están identificados y determinados de manera particular en los pedidos, facturas, órdenes de compra y contratos, los no explícitos están identificados en los ejercicios de planeación estratégica, en los comités y actas de reuniones.
- **Requisitos propios de la Organización:** Están identificados y determinados de manera particular en los objetivos, planes estratégicos y en la documentación de los sistemas de gestión.

6. Descripción de la Organización

6.1. Estructura Organizacional

REPRESANDER LTDA., es encabezada por la Gerencia General y dos gerencias operativas: La Gerencia Administrativa y Financiera y la Gerencia Comercial, quienes tienen contacto diario, directo y sin protocolos con todo el personal de la organización, sumado a ello está el enfoque por procesos el cual exige que cada día el nivel de empoderamiento de los líderes de proceso sea mayor, es por ello que podemos decir que cada día la estructura organizacional se hace más plana. **Ver Anexo 4: Organigrama, I053.**

7. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

Los niveles de autoridad están definidos en el organigrama y en los niveles de liderazgo de las caracterizaciones de procesos. Las responsabilidades asignadas a los diferentes cargos están definidas en el manual de descripciones de cargos y de manera particular y detallada en las caracterizaciones de procesos, manuales, procedimientos, instructivos y otros documentos de los sistemas de gestión implementados.

Como representante de la dirección se designa al Gerente Administrativo y Financiero quien es responsable de:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Con comunicación oral en las interacciones diarias, propias del desempeño de los diferentes cargos, se transmite la información requerida para cumplir con los requisitos del cliente. A través de reuniones de capacitación y el comité de calidad, se divulgan los procesos del SGC y se retroalimenta la organización para determinar actividades de mejoramiento. La comunicación escrita es más formal, y permite transmitir la información crítica y normalmente se utiliza para comunicar instrucciones de trabajo y/o documentos propios de las actividades de la empresa.

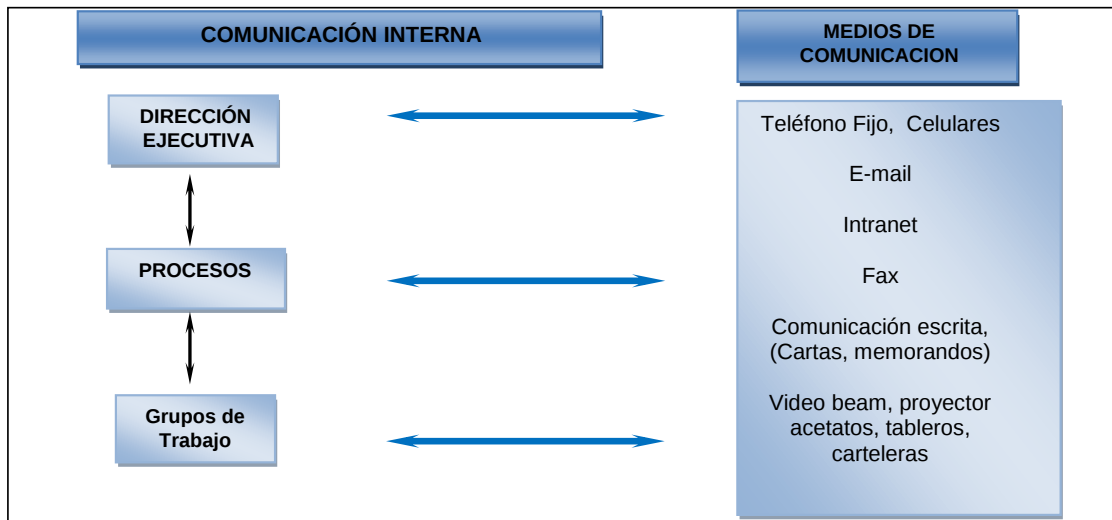


Figura 1. Comunicación interna y medios de comunicación.

Fuente. REPRESANDER.

Tabla 1.

Comunicación externa – con clientes y proveedores

COMUNICACIÓN EXTERNA, CON CLIENTES Y PROVEEDORES			
CLIENTES	TEMA	CONTACTO	MEDIOS
	Pedidos	Telefonistas	Teléfono Fijo
	Quejas y Reclamos	Asistente de servicio al cliente	Teléfonos Móviles E-mail
	Devoluciones	Jefe de devoluciones	Fax Pedido
	Asistencia Técnica	Regente Farmacia	
PROVEEDORES	TEMA	CONTACTO	MEDIOS
	Información	Jefe de Compras	Teléfono Fijo
	Pedidos	Telefonistas	Teléfonos Móviles
	Pagos	Asistente Contable	E-mail
	Garantías	Jefe de Bodega	Fax Pedido
	Solución a Quejas y Reclamos	Gerente Comercial	Página Web: www.represander.com

Fuente. REPRESANDER

7.1. Planificación Y Enfoque a Procesos

Para la documentación e implementación del sistema de calidad en REPRESANDER seccional Santander se siguieron los lineamientos establecidos por las normas de la familia ISO 9000. Se definió el alcance del sistema de Gestión de la Calidad, se definieron y documentaron la política y objetivos de Calidad y se identificaron los Procesos Operativos y Administrativos, su gestión y la interrelación entre ellos, sus actividades principales, y la identificación de los requisitos que debe cumplir el servicio y la metodología mediante la cual se verificara la eficacia del S.G.C.

En REPRESANDER, se han identificado los siguientes procesos necesarios para la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad.

7.2. Modelo de Enfoque Basado en Procesos

Tabla 2.

Modelo de enfoque basado en procesos

MODELO DE ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	
PROCESOS DE DIRECCION Y ESTRATEGIA	Donde establecen las directrices de orientación del negocio basado en la planeación estratégica y el análisis del mercado. PROCESO GESTION GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL PROCESO GESTION COMERCIAL Y MERCADEO ADMINISTRACION Y MEJORA DEL S.G.C.
PROCESOS REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Los procesos de realización del servicio, son proceso que aportan valor agregado, tienen contacto con el producto o servicio prestado y con los clientes para cumplir con sus requisitos y expectativas. PROCESO GESTION DE COMPRAS PROCESO RESCEPCION DE MERCANCIA PROCESO RECEPCION DE MERCANCIA DEVUELTA PROCESO SURTIDO DE MERCANCIA

MODELO DE ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	
	PROCESO RECEPCION DE PEDIDOS
	PROCESO SEPARACION DE PEDIDOS
	PROCESO DESPACHOS CIUDAD
	PROCESO DESPACHOS PROVINCIA
	PROCESO GESTIÓN MINORISTA
PROCESOS DE SOPORTE	Los procesos de soporte apoyan la gestión de los procesos de la Dirección y de la Realización del Servicio, asegurando que la realización del servicio se haga bajo las condiciones preestablecidas por el cliente, por la organización.
	PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO
	PROCESO GESTION CONTABLE Y FINANCIERA
	PROCESO INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

Fuente. REPRESANDER.

El Sistema de Gestión de la Calidad se ha estructurado mediante la generación de un Mapa de Procesos que muestra de forma gráfica dichos procesos requeridos por la Empresa y su interacción para la prestación de los y los procesos de soporte que interactúan con los mismos. **Ver: Anexo 5-Mapa de Procesos, I054**

Cada proceso que hace parte del Sistema de Gestión de la Calidad de REPRESANDER está caracterizado, teniendo en cuenta los criterios y métodos necesarios para asegurarse de su planeación, operación, recursos necesarios para su ejecución y el seguimiento y medición de los mismos, buscando implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados deseados y lograr la mejora continua de dichos procesos.

8. Estructura de la Documentación

El Sistema de Gestión de la Calidad de REPRESANDER se encuentra soportado por una serie de documentos que establecen el aseguramiento de los procesos basados en la identificación de los mecanismos de control de los mismos. La documentación es la base del proceso de mejoramiento continuo, y el soporte para realizar las auditorías internas.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad está conformada por los siguientes tipos de documentos:

Manual de Gestión de la Calidad: Describe adecuadamente el Sistema de Gestión de la Calidad, siendo referencia permanente para la implementación y mejoramiento del sistema.

Política y Objetivos de la Calidad: Se establecen como documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y se consignan en el Manual de Gestión de la Calidad.

Procedimientos: Son los documentos del sistema de gestión de la calidad que describen la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

REPRESANDER cuenta con los procedimientos requeridos por la NTC-ISO-9001

P001 CREACION Y ELABORACION DE DOCUMENTOS

P002 CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.G.C.

P003 CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C.

P004 ACCIONES CORRECTIVAS

P005 ACCIONES PREVENTIVAS

P006 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

P007 AUDITORIAS INTERNAS

También cuenta con los demás procedimientos y/o instructivos necesarios para el correcto funcionamiento y el logro de la eficacia del S.G.C. los cuales se encuentran relacionados en el listado Maestro de Documentos.

Instructivos: Son los documentos requeridos para soportar ciertas actividades identificadas del Sistema de Gestión de la Calidad

Documentos Externos: Son los documentos que afectan el Sistema de Gestión de la Calidad, provenientes del Cliente y documentos normativos o regulatorios, como normas técnicas, especificaciones, catálogos, entre otros

Registros de Calidad: Son toda la evidencia que se maneja dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, con la premisa de que cada documento aporta evidencia sobre la eficacia de los procesos.

8.1. Estructura Documental REPRESANDER

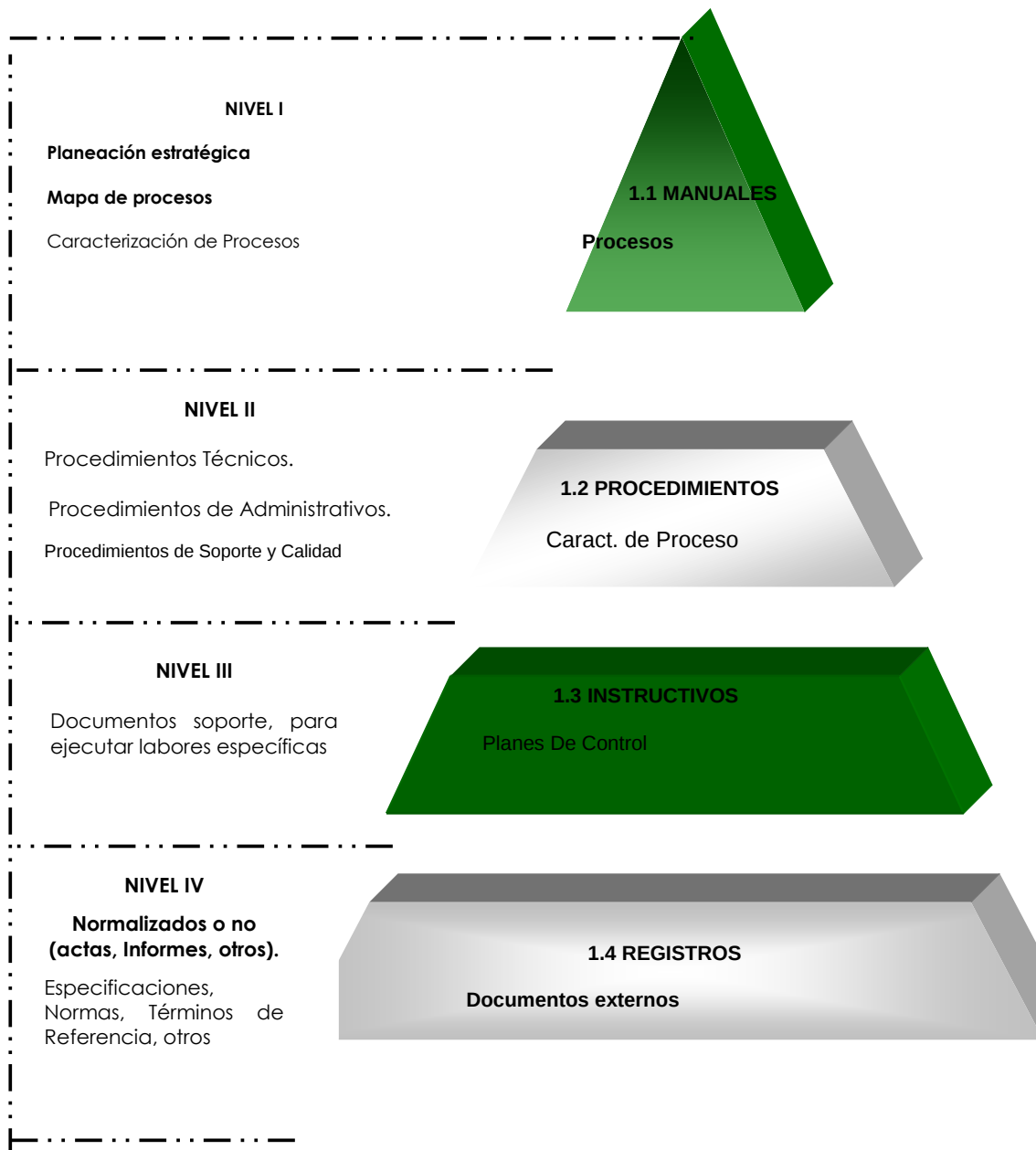


Figura 2. Estructura documental Represander.

Fuente. REPRESANDER.

9. Revisión por la Dirección

La Dirección de REPRESANDER, determina que anualmente se harán mínimo 2 revisiones del Sistema de Gestión de Calidad, las cuales se realizarán de acuerdo a la programación que determine la alta dirección, estas reuniones serán programadas y comunicadas al personal, para así asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Esta revisión debe incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad. De igual forma para esta revisión se tienen en cuenta los siguientes aspectos: resultados de auditorías internas de calidad, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del producto, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisión por la Dirección y recomendaciones para la mejora. Esta información se consigna en el acta de revisión por la dirección.

9.1. Planificación de Cambios que Afectan el Sistema de Gestión de Calidad

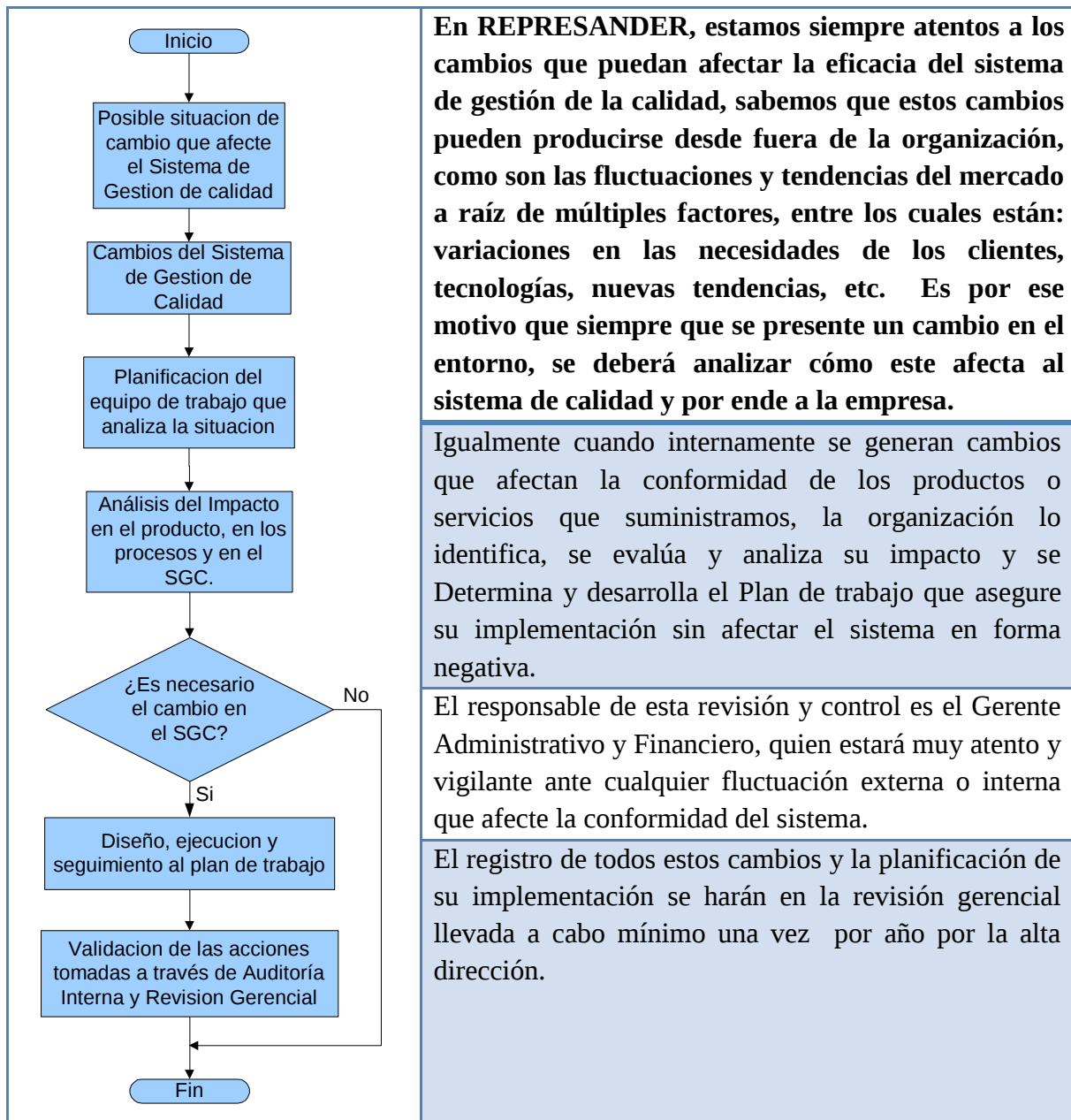


Figura 3. Planificación de cambios que afectan el sistema de gestión de calidad.

Fuente. REPRESANDER.

10. Referencias

Tabla 3.
Referencias

Creación y Elaboración de Documentos del S.G.C	P001
Control de documentos del S.G.C.	P002
Control de Registros del S.G.C.	P003
Acciones Correctivas	P004
Acciones Preventivas	P005
Control del Producto No Conforme	P006
Auditorías Internas	P007
Anexo 1: Matriz Directrices Estratégicas	I051
Anexo 2: Cuadro de Mando Indicadores de Gestión	I052
Anexo 3: Matriz Cumplimiento Requisitos ISO	I050
Anexo 4: Organigrama	I053
Anexo 5: Mapa de Procesos	I054
NTC-ISO-9000:2008	Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos
NTC-ISO-9001:2005	Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.
Numeral 4.2.1	Requisitos de la documentación, Generalidades.
Numeral 4.2.2	Manual de calidad

Fuente. REPRESANDER.

11. Aportes

11.1. Aportes de la Empresa al Estudiante

- Permite conocer la importancia del manejo de las bases de datos en el momento de realizar la gestión comercial de los productos.
- Brinda la oportunidad de reconocer las obligaciones cuando se adquiere un compromiso laboral, la oportunidad del trabajo en equipo para dar a conocer las aptitudes que se tienen.
- La oportunidad y confianza en el ejercicio de las relaciones comerciales con los proveedores y clientes.

11.2. Aportes del Estudiante a la Empresa

- Se dio una idea para el mejoramiento en el sistema de búsqueda de los productos y se le expuso al gerente comercial y gusto van a implementarla en el transcurso del presente año con ayuda del operador y especialista en sistemas.
- La documentación de las importaciones estaban en una sola carpeta e incluía año 2011 seguida estaba 2012, 2013, 2014 se organizó 1 carpeta por año.
- Se pudo lograr dos puntos nuevos lo que contribuyó al desarrollo y cumplimiento de metas de la empresa.

12. Conclusiones

La práctica permite ver al estudiante otra panorámica de lo teórico a lo real en el ámbito laboral, esta oportunidad hace que uno desarrolle habilidades y destrezas que alimentan la formación académica basadas en los conocimientos adquiridos de esta forma aportándole crecimiento, experiencia personal y profesional.

Referencias Bibliográficas

Represander Ltda. Manual de Gestión de Calidad.

<http://www.represander.com/index>