

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	CODIGO GQ-M01	VERSION 6
		FECHA	8 julio 2019

1. OBJETIVO

El objetivo de este documento es dar a conocer la estructura del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Grupo Saavedra establecido para cumplir los objetivos misionales, los requisitos de los clientes, los requisitos de la norma ISO 9001-2015 y el mejoramiento continuo de los procesos establecidos en la organización.

PRESENTACION DEL GRUPO SAAVEDRA

El Grupo Saavedra es una figura administrativa que no posee registro mercantil por no ejercer ninguna actividad que genere lucro, se creó con el objeto de consolidar el manejo administrativo y financiero de las siguientes empresas:

NOMBRE	NIT	CIUDAD	UBICACIÓN
	800.061.347-3	Bogotá	Cra 16 N° 7 A 30
		Funza	Cra 9 N° 18 40
	830.008.309-8	Bogotá	Cra 16 N° 6 A 50
		Funza	Cra 9 N° 18 40
	830.021.122-1	Bogotá	Calle 17 N° 118 98
		Funza	Cra 9 N° 18 40
	900.297.543-7	Funza	Cra 9 N° 18 40
	900.188.460-7	Funza	Cra 9 N° 18 40
	901.903.360-7	Mosquera	Av. Troncal Occidente 1-59 Este Bg 33
		Funza	Cra 9 N° 18 40

Estas empresas pertenecen a la misma Junta de Socios y comparten recursos humanos y físicos, lo que ha permitido establecer la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad unificado. La estructura documental del SGC es la misma para todas las empresas y se han identificado los documentos con el logo del Grupo Saavedra. Los documentos que por su carácter comercial requieran especificar la empresa que los genera, llevaran el logo, nombre y/o nit correspondiente a la misma. Ejemplo: facturas de venta.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

2.1. MISION. Identificar e interpretar las necesidades de nuestros clientes para que conjuntamente mejoremos la gestión de nuestros negocios a través del servicio comercial que ofrecemos con los repuestos automotores.

2.2. VISION. Ser reconocidos en el mercado como auténticos generadores de soluciones en autopartes, manteniendo sólidas relaciones comerciales con nuestros socios de negocios, con una gestión humana en permanente crecimiento, todo orientado a apoyar los procesos de gestión comercial de nuestros clientes.

Elaboro: Director de Proyectos	Aprobó: Gerente General
--------------------------------	-------------------------

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	CODIGO GQ-M01	VERSION 6
		FECHA	8 julio 2019

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

El Grupo Saavedra a través de la realización de un análisis DAFO a determinado las cuestiones externas e internas que son referentes a su propósito y que pueden afectar el desempeño del SGC, se han documentado en el formato PG-F05, su seguimiento y revisión se realiza en la reunión de Revisión por la Dirección.

4.2. COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Se han determinado las partes interesadas y sus requisitos referentes al SGC mediante el documento PG-F06 el cual se revisa y se hace seguimiento en la Revisión por la Dirección.

4.3. ALCANCE DEL SGC

Se han definido los siguientes alcances para las empresas del Grupo:

ALCANCE	EMPRESA
Comercialización de autopartes en las líneas de suspensión y freno.	Tresmuelles, Colmuelles, Compañía de Rodamientos, Inversiones y Negocios Grupo.
Comercialización de autopartes en las líneas de suspensión y freno. Remachado de material de fricción para sistemas de freno en automotores.	Saatorcol
Comercialización de autopartes y repuestos para la industria minera.	Autominera

EXCLUSIONES. En el sistema de gestión de calidad del Grupo Saavedra se excluye el numeral: **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios** puesto que no se realiza ningún proceso de diseño y producción, solo se realiza la comercialización de los productos.

4.4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

4.4.1. Se ha estructurado un enfoque organizacional basado en la administración de los procesos, en el presente manual se presenta el Mapa de Procesos en el cual se identifica su interacción para el cumplimiento de los requisitos del cliente.

PG-F01 MAPA DE PROCESOS

Los detalles de las interacciones entre los procesos están definidos en las caracterizaciones:

PG-C01	PLANEACION GERENCIAL
GQ-C01	GESTION DE CALIDAD
GV-C01	GESTION DE VENTAS
GC-C01	GESTION DE COMPRAS
GL-C01	LOGISTICA DE INVENTARIOS
GS-C01	SISTEMAS Y COMUNICACIONES
GA-C01	GESTION ADMINISTRATIVA
PR-C01	REMACHADO

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	CODIGO GQ-M01	VERSION 6
		FECHA	8 julio 2019

4.4.2. Se ha establecido la información documentada del SGC de forma digital mediante el acceso en la red LAN del Grupo Saavedra a la página web interna; en donde se alojan los procedimientos, formatos y demás documentos de fácil acceso para uso y consulta de los usuarios del SGC.

5. LIDERAZGO

La Gerencia General plantea su compromiso con el SGC estableciendo la política y los objetivos de calidad, los cuales se encuentran en el formato PG-F02 que hace parte de la información documentada garantizando así su revisión y actualización, adicionalmente se realiza el seguimiento del SGC para verificar que se cumplan los resultados previstos.

Los roles, responsabilidades y autoridades se han definido y comunicado a través del ORGANIGRAMA GA-F05, la Gerencia General ha designado al Director de Proyectos la responsabilidad y autoridad para asegurar que el SGC cumpla con los requisitos de la ISO 9001.

6. PLANIFICACION

Los riesgos y oportunidades se definen en la Matriz de Riesgos GQ-F11, de igual manera se definen las respectivas acciones para darles tratamiento.

Trimestralmente los responsables de los procesos realizan la revisión de la matriz de riesgos para ver si se han identificado nuevos riesgos.

Los objetivos de calidad se han definido como parte de la política de calidad y se realiza la misma revisión y actualización.

Las necesidades de cambios del SGC se llevan a cabo durante la revisión por la dirección.

7. RECURSOS

Se han definido en las caracterizaciones los recursos mínimos requeridos para la realización de cada proceso. De igual manera en la Gestión Administrativa se realiza la provisión de recursos de personal y económicos requeridos para el correcto funcionamiento del SGC y el cumplimiento de los requisitos del cliente.

El Grupo Saavedra proporciona los recursos necesarios que permiten dar cumplimiento a las labores del personal, al igual que espacios de trabajo adecuados, equipos, herramientas y sistemas informáticos y de comunicaciones para el desarrollo eficaz de los procesos.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Se realiza el seguimiento y medición de los procesos a través de los indicadores de gestión. En el proceso de remachado adicionalmente se utilizan equipos de medición para asegurar la conformidad del servicio de remachado.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Los equipos de medición utilizados se calibran y verifican periódicamente para garantizar sus resultados, se encuentran debidamente identificados y protegidos para evitar su deterioro.



MANUAL DE CALIDAD

CODIGO
GQ-M01

VERSION
6

FECHA 8 julio 2019

7.1.6 Conocimientos de la organización

Los conocimientos requeridos para la ejecución de los procesos se encuentran en los procedimientos, instructivos del sistema de gestión de calidad y se encuentran disponibles para el personal que los requiera. Las necesidades de adquirir conocimientos adicionales se detectan en las evaluaciones de desempeño o por el cambio de leyes, normas que requieren capacitación del personal.

7.2 COMPETENCIA

El Grupo Saavedra ha establecido un procedimiento para la definición de los perfiles y requisitos que debe cumplir el personal que realiza determinada labor, los cuales son medidos a través de la Evaluación de Desempeño para verificar que son apropiados.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La toma de conciencia del personal respecto a la política, objetivos de calidad y su contribución al sistema de gestión de calidad se verifica en las evaluaciones de desempeño, las auditorías internas y con los resultados de los indicadores de gestión.

7.4 COMUNICACIÓN

En el Grupo Saavedra se ha determinado la comunicación interna y externa pertinente al SGC mediante la Matriz de Comunicación GQ-F12.

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

La información del sistema de gestión de calidad que es requerida por la norma ISO y la definida por la organización se encuentra documentada en la página intranet del Grupo Saavedra. Las directrices para su creación se encuentran definidas en el procedimiento:

QC-P01 NORMA FUNDAMENTAL

8. OPERACIÓN

Se han definido los procesos requeridos para cumplir los requisitos de los productos y servicios, detallando sus actividades y determinando los recursos necesarios para llevar a cabo dichos procesos.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Se mantiene continuamente la comunicación con el cliente a través del personal del área comercial y servicio al cliente, con el fin de brindar información relativa al desarrollo del servicio de comercialización y remachado, así como las consultas, incluyendo solicitudes, cambios o quejas.

Los requisitos del cliente se determinan en los pedidos de venta, el manejo de estos se ha establecido en el procedimiento GV-P02 Gestión de pedidos de venta.

La retroalimentación de los clientes se obtiene a través de la encuesta de satisfacción o de las evaluaciones que nos hacen como proveedores, de igual manera se reciben las quejas de los clientes a través de correo electrónico o vía telefónica.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	CODIGO GQ-M01	VERSION 6
		FECHA	8 julio 2019

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

El Grupo Saavedra realiza la adquisición y control de los productos y servicios suministrados externamente de acuerdo a las actividades descritas en el procedimiento GC-P01 Gestión de Compras.

8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO

A través de los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad se realiza la ejecución y control de la provisión del servicio de comercialización y remachado a nuestros clientes.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

La identificación de los productos se cumple en el área de almacenamiento, se ha implementado una distribución por área para cada tipo de producto y la estantería está marcada con la referencia que los identifica.

La trazabilidad se realiza a través de la ejecución de los diferentes procesos, soportados en la plataforma tecnológica y en la documentación que se genera en cada uno de ellos.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

Son propiedad del cliente los productos que se despachan con pago anticipado, estos productos están protegidos por las pólizas de seguros que emiten las respectivas empresas de transporte, se informa al cliente sobre cualquier novedad que llegase a presentar el despacho de estos productos.

En el proceso de remachado, son propiedad del cliente las zapatas de freno, están son identificadas en la orden de producción, la protección se realiza durante el desarrollo del proceso. Los productos considerados inadecuados para su uso, son devueltos al cliente con su respectivo informe.

8.5.4 Preservación

La preservación del producto se cumple en las áreas de almacenamiento y remachado, se cuenta con estantería apropiada, instalaciones físicas en óptimas condiciones y la maquinaria requerida para el buen manejo de los diferentes productos en las etapas de recepción, procesamiento, almacenamiento y despacho de la mercancía.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Los productos comercializados cuentan con el respaldo y la garantía de las fábricas que los producen, además se tienen en cuenta los reclamos que puedan presentar los clientes para atenderlos oportunamente.

8.5.6 Control de los cambios

Los cambios en la prestación del servicio son recibidos por el personal del área comercial y tratados de acuerdo a las actividades descritas en el procedimiento GV-P02 Gestión de pedidos de venta.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	CODIGO GQ-M01	VERSION 6
		FECHA	8 julio 2019

8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las disposiciones planificadas para la liberación del producto esta descritas en el procedimiento GL-P01 Logística de Inventarios de igual manera para el servicio de remachado se encuentran descritas en el documento PR-G03 Gama de Control Operación de Remachado.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Las disposiciones relacionadas con el producto no conforme, se han establecido en los documentos: GL-P02 Producto no conforme y PR-I01 Instructivo control de no conformes.

9. EVALUACION DE DESEMPEÑO

Se realiza la medición de los procesos a través de los indicadores de gestión, los cuales son revisados periódicamente por la Gerencia para verificar su cumplimiento o para la definición de acciones de mejoramiento. La medición de satisfacción del cliente se realiza a través de la información que se recibe en los canales de servicio al cliente como el correo electrónico o el teléfono, las evaluaciones que nos realizan los clientes y encuestas de satisfacción.

9.2. AUDITORIA INTERNA

Las auditorías internas se realizan a través de las actividades descritas en el procedimiento GQ-P04 Auditorías Internas.

9.3 REVISION POR LA DIRECCION

La revisión por la dirección se realiza periódicamente y hace parte de las actividades del proceso de Planeación Gerencial; en esta se revisa el contexto de la organización, los objetivos de calidad, los indicadores de gestión, la matriz de riesgos, las acciones correctivas entre otros, Los resultados de la revisión quedan registrados en el formato PG-F04 Acta de Reunión.

10. MEJORA

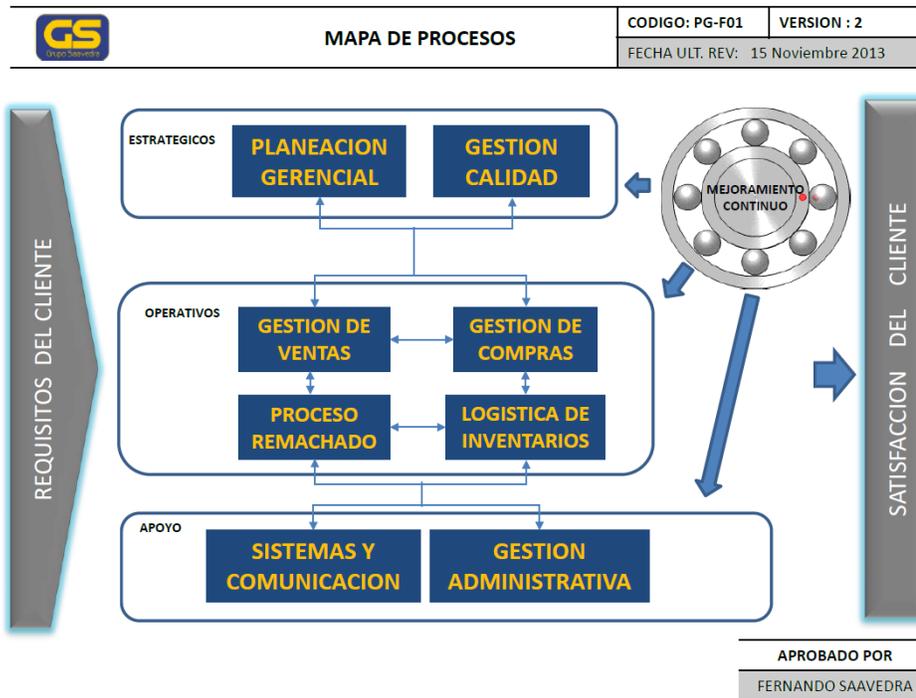
Todo el personal del Grupo Saavedra está comprometido con el mejoramiento continuo, la medición y seguimiento de los procesos permiten generar planes de acción que son liderados por los responsables de cada proceso.

Las acciones correctivas son otra oportunidad de mejora, su tratamiento se lleva a cabo de acuerdo al procedimiento GQ-P03 Acciones correctivas.

VERSION		CAMBIOS	
Nº	FECHA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
2	19/2/2013	Se presenta una redacción diferente en el alcance del SGC para Compañía de Rodamientos. Se incluyen los logos y direcciones de las empresas del Grupo, Se incluye el procedimiento GV-P03 en el proceso de ventas.	Director de Proyectos
3	6/3/2013	Se unifica el alcance para todas las empresas del Grupo.	Director de Proyectos
4	9/12/2013	Inclusión del proceso de remachado.	Director de Proyectos
5	30/5/2018	Adecuación del manual a los requerimientos de la nueva versión de la ISO.	Director de Proyectos
6	21/2/2019	Ingreso de la empresa Autominera a Sistema de Gestión de Calidad.	Director de Proyectos
	8/7/2019	Se establece la revisión trimestral de la matriz de riesgos.	Director de Proyectos
	8/7/2019	Se establecen más mecanismos para conocer la percepción del cliente.	Director de Proyectos

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	CODIGO GQ-M01	VERSION 6
		FECHA	8 julio 2019

ANEXOS:



	POLITICA DE CALIDAD	CODIGO: PG-F02	VERSION: 3
			FECHA ULT. REV: 15 NOV. 2013

Brindar soluciones a las necesidades de nuestros clientes a través de la comercialización de repuestos automotrices e industriales de calidad y el servicio de remachado de material de fricción, apoyados con un recurso humano calificado e infraestructura tecnológica, generando la sostenibilidad del negocio y la mejora continua de los procesos, permitiendo alcanzar los siguientes objetivos:

- ❖ Entregas a tiempo
- ❖ Pedidos completos
- ❖ Confiabilidad del servicio de remachado

APROBADO POR
 FERNANDO SAAVEDRA