

contenido

SUMMARY

PERFIL DE LA EMPRESA	3
CONTEXTO DE LA ORGANIZACION	7
Comprensión de la organización y su contexto	7
Partes interesadas y sus expectativas	9
Alcance	10
SGC y sus procesos	10
LIDERAZGO	11
Liderazgo y compromiso	11
Generalidades	11
Enfoque al cliente	11
Política de Calidad	12
Establecimiento de la Política de calidad	12
Comunicación de la Política de calidad	12
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	13
PLANIFICACION	14
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	14
Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	18
Planificación de los cambios	18
APOYO	19
Recursos	19
Personas	19
Infraestructura	19
Ambiente para la operación de los procesos	19
Recursos de seguimiento y medición	19
Conocimiento de la Organización	20
Competencias	20
Toma de conciencia	20
Comunicación	21
Información documentada	21
OPERACION	22
Planificación y control operacional	22

PERFIL DE LA EMPRESA

Decapack (marca registrada) es el nombre comercial de la Sociedad Internacional de Transportes Deca SAC y se dedica a las mudanzas nacionales e internacionales, tanto de menaje de casa como de obras de arte. También realiza traslado de oficinas, transporte de elementos de ferias y exhibiciones, y ejecuta otras operaciones relacionadas (embalaje, bodegaje, etc.).

Historia

Decapack fue fundada por don Carlos Stein Curzolo en 1942 como agencia en Chile de Gondrand Milán, uno de los mayores embarcadores italianos especializados en transporte internacional. Desde los inicios existió una unidad para los embarques de menaje, que debido a su naturaleza requerían un embalaje especializado y un tratamiento aduanero diferente. Esta unidad tomó fuerza y en 1962 don Carlos Stein compró a Gondrand su negocio en Chile, separándolo de los demás, una empresa para los embarques y mudanzas que renombró como Decapack y otra para el turismo que renombró como Decatours.

La segunda generación, integrada por Mario y Jorge Stein, se incorporó al negocio familiar en los años '70, construyendo el primer centro logístico en 1975, con 5,000 m² de almacenes, en dos hectáreas próximas al aeropuerto de Santiago.

En 1994 se constituyó Deca Express para dedicarse en forma prioritaria al freight forwarding para carga general y para el manejo especializado de Ferias y Exhibiciones.

A partir de 1995 Decatrans se dedicó a la logística del transporte, el almacenaje y la distribución, y se construyeron dos nuevos centros de distribución con tecnología de punta.

Misión

En Decapack nos conformamos sólo con la perfección. Aspiramos a otorgar un servicio de excelencia, dentro de los plazos estimados y sin costos adicionales. Conscientes de las dificultades y riesgos propios de los procesos de mudanza, nos esforzamos al máximo siempre manteniendo una comunicación transparente, clara y oportuna con nuestros clientes.

Oficinas

La Empresa tiene actualmente su Casa Matriz en Avda. Claudio Arrau 9452, Pudahuel, en espacios que arrienda a la Agencia de Aduana Jorge Stein y Cía.

En ella funcionan la Gerencia General y los distintos Departamentos: Ventas, Coordinación y Operaciones.

Bodegas

El grupo de empresas cuenta con una bodega propia ubicada en sus oficinas (Av. Claudio Arrau 9452), con 2.000 m² para bodegaje permanente, embarques en tránsito, sitio para carpintería, espacio para manejo de la carga (carguío/descarga/trasiegos) y patios para manipulación y bodegaje de contenedores.

Nuestros servicios

Mudanzas internacionales

Decapack ofrece su servicio especializado de mudanzas internacionales "puerta a puerta" a diplomáticos, ejecutivos de empresas y particulares que requieren el traslado de todo, o parte de su menaje de casa y/o efectos personales desde y hacia Chile, y todo el mundo.

Mudanzas nacionales

Decapack ofrece igualmente su servicio especializado para mudanzas dentro de Santiago y desde/hacia las distintas regiones de Chile.

Bodegaje

Decapack proporciona almacenaje de menaje de casa en su bodega, con los correspondientes servicios de embalaje y traslado necesarios.

Obras de arte

Decapack está afiliado a IELA, organización internacional de empresas especializadas en el traslado de Obras de Arte y Exhibiciones Internacionales. Igualmente, ofrece su servicio especializado en el traslado de Obras de Arte en Chile.

Seguros

Para todos sus servicios Decapack cuenta con pólizas de seguro especializadas, las que se ofrecen a cada cliente junto con su cotización por el trabajo solicitado.

Relocation

Decapack ofrece la mejor asistencia integral en servicios de relocation e inmigración para expatriados. Nuestros consultores conocen exactamente cuáles son sus necesidades y estarán siempre dispuestos a asistirlos. Nuestros servicios; Inmigración: visados y permisos de trabajo. Housing: búsqueda de casas y departamentos. Búsqueda de colegios. Orientación general.

Permisos para operar ante Aduana

El proceso se gatilla con una carta que envía Aduanas para renovar el permiso de operación, en enero de cada año. Para renovarlo, el área de contabilidad contrata un seguro, en este caso solo renueva anualmente, y mediante esta póliza, el permiso quedará renovado.

Decapack envía los nombres de las personas autorizadas para tramitar por Decapack en la aduana. Luego, la aduana emite una resolución otorgando el permiso.

Se maneja una planilla con el registro de estos permisos como apoyo de recordatorio de la validez del permiso.

Patentes comerciales

Las patentes comerciales se renuevan en la municipalidad correspondiente, y el pago se concreta 2 veces al año, en enero y julio. Estas patentes permiten a Decapack desempeñar sus funciones comerciales.

AMENAZAS

- Medidas de la autoridad sanitaria, MINSAL, por la contingencia del COVID 19, que nos limita y demora el traslado, debido a los controles existentes.
- Restricciones de traslado por medidas del MINSAL, lo que disminuye de forma considerable el personal en oficina.
- Reducción en la demanda del servicio, debido a la contingencia sanitaria.
- Potencial ingreso de competidores multinacionales y presión por baja de precios y aumento de calidad.
- Baja general en la demanda de servicios de mudanza y en los volúmenes transportados. Tendencia global.
- Limitación Aduana Chilena para embarques de menaje, bajando aún más la demanda por servicios.
- Rotación del personal, que siempre implican riesgos como pérdida de know how.
- Paros de actividades en Servicios de Aduanas y Puertos.
- Disponibilidad de espacio muy variable en compañías navieras.

Partes interesadas y sus expectativas

Se han identificado las siguientes partes interesadas y sus expectativas:

Parte interesada	Expectativas
Clientes	Cumplimiento de expectativas en calidad del servicio, incluyendo nivel de comunicación, calidad del embalaje, asesoría en el proceso. Precios acordes a mercado.
Proveedores	Cumplimiento de plan de pagos en tiempo y forma. Nivel de negociaciones. Presentación de documentos a tiempo
Entes reguladores (MINSAL, Servicio Nacional de Aduana, SII, SAG, Mutua de Seguridad, etc.)	Cumplimiento de normativas aplicables. Presentación de documentos exigibles en tiempo y forma
Entidades certificadoras (FIDI, ISO, Harmony, LACMA, IAM)	Cumplimiento de los requisitos aplicables para cada certificación. Evidenciar cumplimiento de los requisitos en tiempo y forma requeridos.
Puertos y aeropuertos	Dar cumplimiento a normativas internas en puertos y aeropuertos, dependiendo de la naturaleza de la carga.
Compañías de transporte: navieras, líneas aéreas y terrestres.	Respetar tarifas y condiciones de pago, cumplir itinerarios, avisar cambios oportunamente tanto en embarques como en arribos.
Agencia de aduanas	Mantener nivel de comunicación adecuado para la coordinación de los servicios. Entrega de documentación requerida en tiempo y forma. Mantener estados de pago de acuerdo con lo pactado.
Personal interno	Cumplimiento de pago de salarios y otras obligaciones legales. Contar con capacitaciones necesarias para la ejecución del trabajo. Contar con condiciones de seguridad adecuadas para el desarrollo del trabajo
Directorio	Cumplimiento de expectativas de rentabilidad Cumplir con proyecciones de crecimiento. Sustentabilidad de la Empresa

DECAPACK **MANUAL DE** **CALIDAD**

Sistema de Gestión de Calidad
ISO 9001:2015 / FIDI-FAIM



contenido

honda hrv

Requisitos para la prestación del servicio	22
Diseño y Desarrollo	22
Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	22
Producción y provisión del servicio	22
Liberación de los productos y servicios	23
Control de salidas no conformes	23
EVALUACION DE DESEMPEÑO	24
Seguimiento, medición y análisis	24
Generalidades	24
Satisfacción del cliente	24
Análisis y evaluación	24
Auditoria Interna	25
Revisión por la Dirección	25
Generalidades	25
Entradas de la revisión por la Dirección	25
Salidas de la revisión por la dirección	26
MEJORA	27
Planificación de los cambios	27
No conformidades y acciones correctivas	27
Mejora continua	27

Transporte

El proceso de transporte está subcontratado a la empresa Decatrans, miembro del mismo grupo comercial.

Como proveedor de un servicio crítico, Decatrans es regularmente supervisado y evaluado constantemente por Decapack, en el cumplimiento de las normativas legales vigentes, de los clientes y de nuestro SGC, en materia de:

- Documentación de los vehículos
- Condiciones óptimas de los vehículos
- Plan de mantención vigente
- Cumplimiento de los requerimientos en tiempo y forma
- Personal competente para la operación de los equipos

El Coordinador de Calidad es responsable de concretar este control sobre Decatrans, manteniendo la información documentada necesaria para evidenciar cumplimiento de los requerimientos.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

Comprensión de la organización y su contexto

Para el análisis del Contexto de la organización, hemos desarrollado la siguiente matriz FODA:

FORTALEZAS

- Contar con herramientas que han permitido mantener la entrega del servicio, durante la contingencia sanitaria por COVID 19.
- Contar con personal altamente comprometido y experimentado, especialmente en el área de embalaje.
- Pertenecer a asociaciones como **FIDI**, **LACMA** e **IAM**.
- Mantener membresía en **Harmony Relocation Network**.
- Certificado de calidad **FAIMISO**.
- Contar con la experiencia de más de 70 años en el mercado, lo que permite tener, como empresa, un conocimiento acabado de la industria de las mudanzas internacionales.
- Contar con la infraestructura adecuada para el desarrollo de la actividad, la que incluye bodegas, tecnología y transporte (subcontratado y controlado).
- Tener una buena imagen ante otras compañías del rubro en el extranjero, facilitando relaciones comerciales de alto nivel.
- Tener una buena imagen de la marca Decapack en el sector privado nacional.
- Contar con una Agencia de Aduanas perteneciente al mismo Holding, lo que agiliza la tramitación aduanera

DEBILIDADES

- El nivel de capacitación inicial que se hace al personal nuevo, considerando la contingencia sanitaria por COVID 19, que nos limita el entrenamiento en terreno.
- No existe intercomunicación entre los sistemas que utiliza Decapack, como Intranet, plataforma de Circunstanciado, etc.
- No contar con planes que aborden periodos de temporada baja, como enfoque en mudanzas nacionales.

OPORTUNIDADES

- El uso de tecnología como las visitas por video remotos y los packing list digitales permite diferenciar el servicio con el de competidores.
- Diseñar sistemas con una estrategia de integración que nos permita conectar con otros Agentes y empresas.
- Reducción de oferta en el servicio que ofrece Decapack, en el mercado nacional, debido al cierre de algunas compañías, aumentando las posibilidades de negocios.
- Contar con planes de negocio especiales para aplicar en temporada baja, como por ejemplo: promociones en mudanzas locales.

Alcance

El Alcance para el SGC es el siguiente:

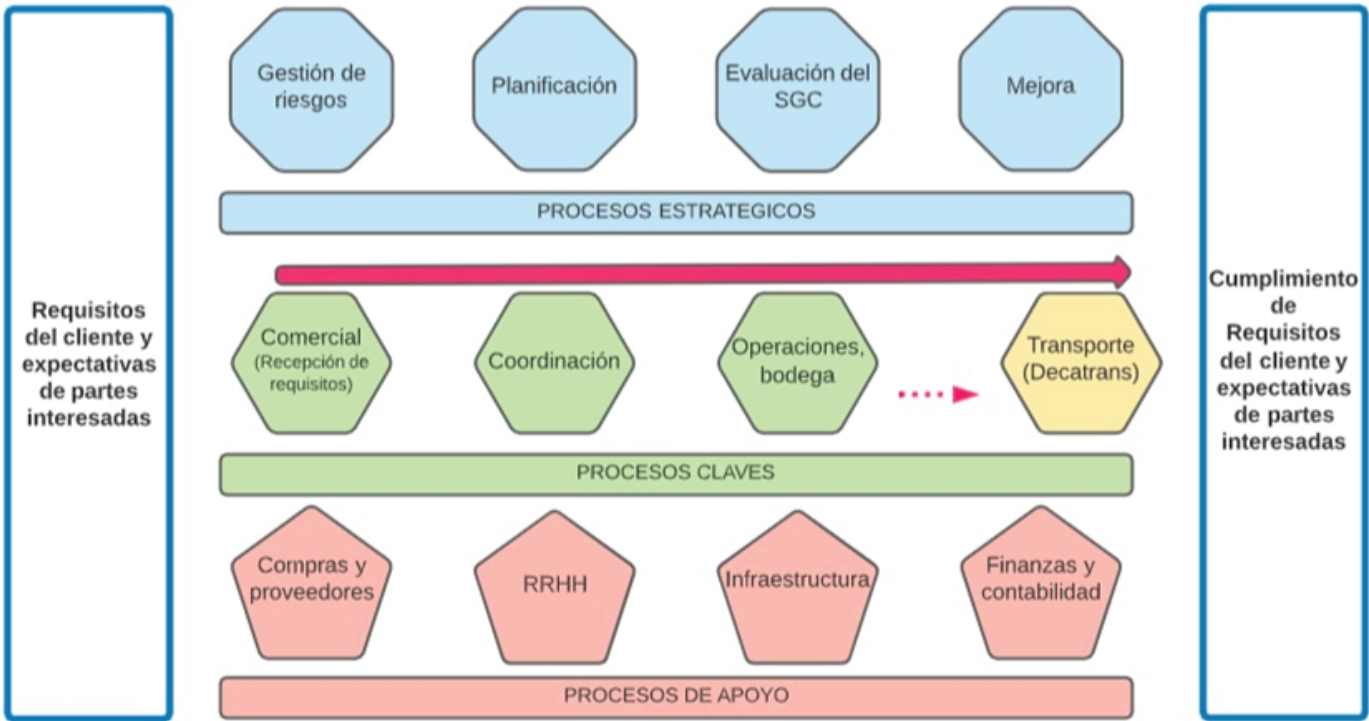
Decapack se dedica a las mudanzas nacionales e internacionales, tanto de menaje de casa, como de obras de arte, traslado de oficinas, transporta elementos de ferias y exhibiciones, y ejecuta otras operaciones relacionadas como embalaje y bodegaje.

SGC y sus procesos

El siguiente, es el Mapa de Procesos general de Decapack, que considera elementos de entrada, procesos estratégicos, claves y de apoyo y finalmente, los elementos de salida.

Se ha incluido el proceso de transporte, externalizado a Decatrans, por tratarse de un elemento clave del servicio entregado por Decapack.

Detalles de la entrega del servicio, se describen en el Procedimiento Entrega del Servicio, POS-SG-05



LIDERAZGO

Liderazgo y compromiso

Generalidades

En concordancia con lo establecido en la versión 2015 de la Norma de calidad ISO 9001, la Alta Dirección de Decapack ha demostrado compromiso con la implementación del SGC, manifestándose en la identificación del contexto de la organización, una Política de Calidad y Objetivos de Calidad, los que contienen metas concretas y alcanzables, además de las acciones que se deberían tomar para alcanzarlos. Se asegura la disponibilidad de los Recursos necesarios para la implementación y mantención del SGC. La Alta Dirección asegura la comunicación de la importancia del SGC a toda la organización a través de inducciones al personal nuevo y constantes comunicaciones al global de la organización en caso de presentarse modificaciones al SGC.

Enfoque al cliente

Decapack asegura el cumplimiento del enfoque al cliente a través de la revisión de los requisitos de los clientes y la confirmación de la capacidad para realizar el servicio requerido en los estándares solicitados y con la calidad que es sello distintivo de Decapack.

Se han identificado riesgos y oportunidades que afectan la entrega del servicio y las acciones para abordarlas a fin de aumentar la satisfacción de los clientes.

Para conocer el nivel de la satisfacción de los clientes, se implementa la encuesta de satisfacción, cuyos resultados son analizados periódicamente. Además, se consideran otros elementos para evaluar la satisfacción de nuestros clientes y otras partes interesadas, como las continuas asignaciones de servicios que nos otorgan agentes extranjeros, correos electrónicos con felicitaciones y comentarios, lo que confirma la alta calidad del servicio entregado.

Política de Calidad

Establecimiento de la Política de calidad

Decapack ha establecido la siguiente Política de Calidad para su Sistema de Gestión de Calidad:

Política de Calidad Decapack

Decapack es una empresa dedicada a brindar servicios integrales de movilidad global que garanticen la satisfacción y tranquilidad de todos nuestros clientes.

Para lograrlo, tenemos implementado un sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001, que nos permite garantizar la mejora continua de todos nuestros procesos, controlando su desempeño e implementando los cambios y mejoras necesarios para podernos mantener con los mejores estándares de calidad de la industria a nivel global.

Nuestro compromiso de calidad:

- Mejora continua de nuestros procesos a través de nuestro sistema de Gestión de Calidad.
- La satisfacción de nuestros clientes intentando siempre exceder sus expectativas de servicio.
- Uso correcto y racional de los recursos involucrados en nuestra operación.
- Mantener un ambiente laboral grato para el óptimo desarrollo profesional de nuestros colaboradores.
- Cumplir con todos los requisitos legales aplicables
- Contar con la infraestructura, herramientas y personal calificado para la correcta ejecución de todos nuestros servicios.

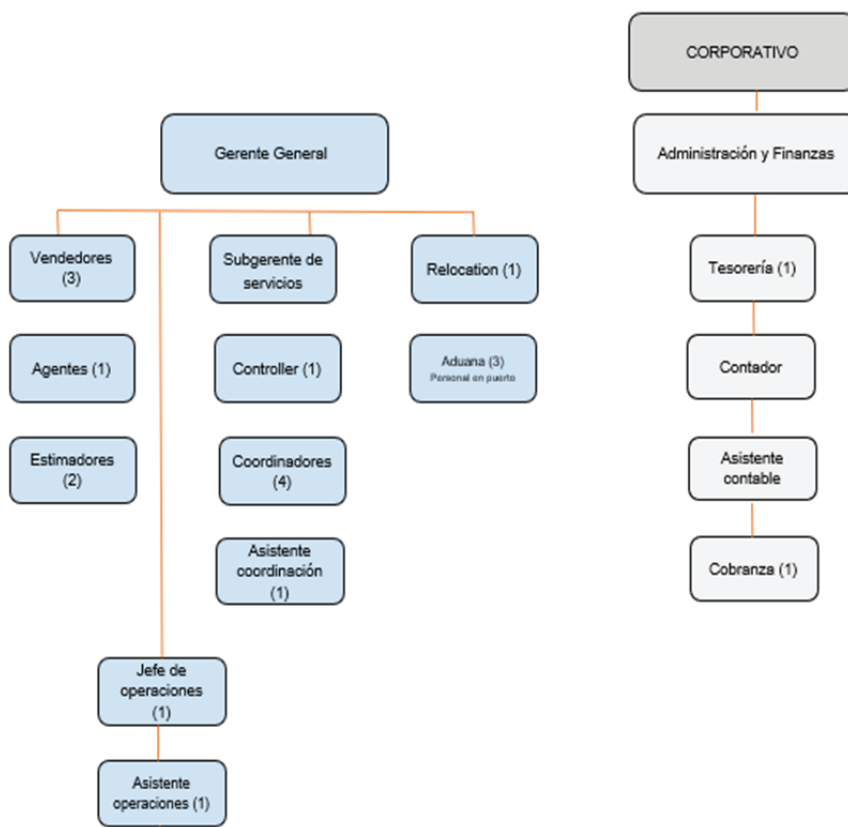
Gerencia General Decapack

Comunicación de la Política de calidad

Esta Política de Calidad es comunicada a toda la Organización, asegurando su comprensión y aplicación; se mantiene como información documentada y está disponible para colaboradores, clientes y proveedores.

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Se han establecido los roles y responsabilidades para la entrega del servicio, dando cumplimiento a todos los procesos insertos en nuestros SGC. Esto se grafica en el siguiente Organigrama:



PLANIFICACION

Acciones para abordar riesgos y oportunidades Riesgos

Riesgo	Efectos del riesgo	Acción para abordarlo	Plazo revisión de efectividad de las acciones	Resultado de la revisión
No cumplir con servicios comprometidos por falta de personal, debido a restricciones por contingencia sanitaria COVID 19	•Atrasos en entrega del servicio. •Mala evaluación de clientes. •No cumplir con regulaciones. •Multas	• Entregar todas las herramientas para realizar el trabajo remoto. • Organizar los equipos de trabajo para cubrir puestos.	• 2s 2021 (parcial) • 1s 2022	
Contagios del personal con COVID-19	•Aumento de licencias médicas. •Menor disposición del personal.	• Implementar todas las medidas recomendadas por la autoridad. • Disponer de parte del equipo de trabajo remoto.	• 2s 2021	
Bajo nivel de intercomunicación entre sistemas internos existentes	•Multiplicidad de la información. •Pérdida de tiempo al ingresar la misma información en repedidas veces. •Bajo nivel de automatización de los procesos documentales.	• Implementar sistema que vincule e intercomunique todos los procesos.	• 2s 2021	
Existencia de competencia con valores más bajos	•Pérdida de negocios	• Diferenciarse de la competencia por un alto nivel del servicio. • Realizar estudios del mercado.	• Constante	
Incumplimiento de requisitos legales o cumplimiento fuera de plazo.	•Pago de multas. •Pérdida de tiempo. •Atraso en la ejecución del servicio. •Mal servicio.		• Constante	

PLANIFICACION

Acciones para abordar riesgos y oportunidades Riesgos

Riesgo	Efectos del riesgo	Acción para abordarlo	Plazo revisión de efectividad de las acciones	Resultado de la revisión
Paro en Aduanas y Puertos	•Atraso o incumplimiento del servicio al servicio. •Eventuales pagos de multas. •Mala imagen frente al cliente.	• En lo posible, anticiparse a estas instancias adelantando embarques, cuando sea posible. • Mantener constante comunicación con Aduanas y Puertos para tener información actualizada. • Comunicar al agente externo y/o cliente lo sucedido y mantenerlo informado de las acciones que se tomen.	• 2S 2021	
No cumplimiento de itinerarios por parte de Compañías navieras	• Atraso en los embarques. • Problemas con clientes y/o agentes por no cumplimiento de plazos.	• Informar a clientes y/o agentes y comunicarles de las acciones tomadas. • Mantener alternativas para tomar.	• 2S 2021	
Debilidad en el intercambio de documentación con agentes externos	• Atraso en la recolección de la documentación necesaria. • Retraso en la ejecución del servicio.	• Procurar trabajar siempre con agentes experimentados. • Mantener contacto constante con los agentes.	• 2S 2021	
Mala comunicación con agentes internos encargados de la gestión en puertos de Valparaíso y San Antonio	• Pago de multas. • Pérdida de reservas por presentación tardía de documentos. • Atraso general del servicio.	• Contar con personal exclusivo Decapack encargado de las gestiones en puertos.	• 2S 2021	
Cambios de naves de parte de las compañías navieras	• Atraso en el servicio • Mala imagen frente al cliente y/o agente externo por no cumplimiento o modificación de naves.	• Mantener información fresca relativa a itinerarios. • Informar a cliente o agente cualquier modificación en las reservas. • Mantener correo de naviera a modo de respaldo frente a cliente o agente.	• Constante	

PLANIFICACION

Acciones para abordar riesgos y oportunidades Riesgos

Riesgo	Efectos del riesgo	Acción para abordarlo	Plazo revisión de efectividad de las acciones	Resultado de la revisión
Poca disponibilidad de recursos para la ejecución del servicio (recurso humano, camiones, materiales, etc.)	- Recurrir a proveedores con menos nivel de competencias. - Mala imagen frente al cliente	- Alianza con Decatrans para disponer de más camiones. - Realizar inducción operativa a trabajadores externos.	2S 2021	
Accidentes a personal de operaciones.	- Lesiones de distinta gravedad. - Perder disponibilidad de recurso humano.	- Inducciones relativas a procedimientos de seguridad en la operación. - Charlas continuas en temas de seguridad.	Constante	
Conflictos laborales internos.	Indisponibilidad de recursos.			
Posibilidad de verse involucrado en contrabando (intencional o no intencional).	Pago de multas o pérdida de mercancía por parte del cliente.	- Asegurarse de informar al cliente acerca de las disposiciones relativas a objetos prohibidos. - Asegurarse de identificar los paquetes embalados por el cliente como PBO.	2S 2021	

Oportunidades

Acciones para abordar riesgos y oportunidades Riesgos

Oportunidad	Efectos potenciales	Acciones para abordarla	Plazo de revisión de efectividad de las acciones	Resultado de la revisión
Elaborar un plan de Marketing	- Potenciar la imagen Decapack en el mercado. - Aumento de negocios.	- Elaborar un plan adecuado con una agencia especializada. - Generar material publicitario. - Implementar material publicitario en los lugares donde se desarrolla la mudanza. - Crear alianzas estratégicas con organizaciones como empresas y municipios.		

Oportunidades

Acciones para abordar riesgos y oportunidades Riesgos

Oportunidad	Efectos potenciales	Acciones para abordarla	Plazo de revisión de efectividad de las acciones	Resultado de la revisión
Elaborar un plan de Marketing	- Potenciar la imagen Decapack en el mercado. - Aumento de negocios.	- Elaborar un plan adecuado con una agencia especializada. - Generar material publicitario. - Implementar material publicitario en los lugares donde se desarrolla la mudanza. - Crear alianzas estratégicas con organizaciones como empresas y municipios.		
Contar con un plan de negocios para enfrentar la temporada baja.	Mantener un nivel de servicios aceptable durante la temporada baja.	Enfocarse en mudanzas locales.		
Implementar un plan de inducción y capacitación	- Mejorar el nivel de conocimiento del personal nuevo y mantener el del personal experimentado. - Mejorar la percepción del cliente respecto del conocimiento y atención recibida. - Agilizar los procesos.	- Elaborar y aplicar un Plan de inducción al personal nuevo. - Mantener capacitaciones internas continuas relativas a las distintas áreas de Decapack.		

Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Concepto	Objetivo	Acción	Medio de medición	Responsable	Plazo de medición	Resultado de la medición
Cantidad de servicios entregados	Incremento de un XX % de los servicios respecto al año 2019	- Aumento del Transporte. - Capacitaciones. - Reforzamiento área comercial.	Estadística de servicios concretados	Gerente General.	2S 2021.	
Satisfacción de los clientes	Alcanzar un promedio de XX en las encuestas recibidas.	- Incrementar cantidad de encuestas. - Cumplimiento general de los procesos.	Encuesta de satisfacción	- Gerente General. - Jefe de Operaciones	2S 2021.	

Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Concepto	Objetivo	Acción	Medio de medición	Responsable	Plazo de medición	Resultado de la medición
Capacitación del personal	Contar con personal altamente capacitado en el desarrollo de	• Implementar y concretar el 100% un Plan capacitación e inducción dirigido a los diversos puestos de trabajo.	• Evaluaciones de desempeño. • Evaluaciones eficacia de las capacitaciones	• Gerente General. • Jefe de Operaciones	2S 2021.	

Planificación de los cambios

Cuando se presente la necesidad de cambios al SGC, la Organización asegura la planeación de estos, considerando el propósito de los cambios y sus eventuales consecuencias, mantener la integridad del SGC, asegurar la disposición de Recursos, asignar las responsabilidades que apliquen y comunicar estos cambios a la Organización.

Planificación de los cambios Recursos

Personas

Los procesos relativos al recurso humano, sea capacitación, evaluación de desempeño, competencias, descriptores de cargo y toma de conciencia, están descritos en el Procedimiento Gestión de RRHH, POS-SG-07

Infraestructura

Decapack mantiene una infraestructura adecuada para la producción y entrega del servicio.

Las condiciones del edificio se encuentran en constante monitoreo y eventuales necesidades de mantenimientos nacen desde cualquier miembro de la organización y deben ser canalizadas por los jefes de área.

Las mantenimientos en bodega se basan en el Plan de mantenimientos preventivos, REG-SG-13

Los procesos de respaldo y protección de datos están descritos en el Procedimiento gestión de la información y protección de datos, POS-SG-02

Ambiente para la operación de los procesos

Decapack asegura la ejecución de sus operaciones en base a condiciones óptimas de trabajo.

A través de la ACHS, Decapack se asegura de disponer de instalaciones en condiciones óptimas de iluminación, ventilación, temperatura, higiene, para la entrega del servicio, ya sea en bodega como en oficinas administrativas.

Recursos de seguimiento y medición

Se cuenta con determinados equipos que están sujetos a calibración y/o verificación. Estos procesos se registran en el Programa de calibración y verificación de equipos, REG-SG-07, donde se indica los requisitos de calibración y/o verificación, según corresponda, fecha de ejecución y constancia de la realización de la tarea.

Conocimiento de la Organización

Dado el nivel de especificidad de esta industria, es necesario contar con un proceso de inducción para los nuevos trabajadores. Este proceso se da tanto para área de operaciones como commercial y coordinación. Detalles de este proceso se encuentran descritos en el Procedimiento Gestión de RRHH, POS-SG-07.

Competencias

Las necesidades de competencias específicas para cada cargo dentro del SGC están detalladas en los descriptores de cargo, en el Procedimiento Gestión de RRHH, POS-SG-07.

Las acciones a tomar al detectarse brechas en las competencias necesarias están también en este Procedimiento.

Toma de conciencia

Decapack se asegura de dar a conocer a todos sus miembros la implementación del SGC, su Política y Objetivos de Calidad y la importancia del trabajo de cada uno para el eficaz funcionamiento del SGC. Esto se desarrolla a través de las inducciones al trabajador nuevo y constantes charlas relativas al SGC y sus requisitos.

Estas inducciones se evidencian en los registros Inducción al trabajo en bodega, REG-SG-09 e Inducción al trabajo en coordinación y comercial, REG-SG-10 y mantienen como información documentada del SGC.

Que comunicar	Cuando	A quien	Como	Quien
Cambios al SGC	Cuando se presenten	A todos los miembros bajo el alcance.	Correo electrónico. Reuniones informativas	Gerencia General
Cambios en la estructura organizacional	Cuando se presenten	A los involucrados y jefaturas. Partes interesadas que apliquen.	Correo electrónico. Reuniones informativas	Gerencia General RRHH
Política y Objetivos de calidad	Cuando se actualicen Al ingreso del trabajador	A todos los miembros bajo el alcance.	Correo electrónico. Reuniones informativas	Gerencia General
Planificación De auditorias	Cuando se generen	A los involucrados, jefaturas,	Correo electrónico.	Gerencia General Gestión de Calidad

Que comunicar	Cuando	A quien	Como	Quien
Cambios en la producción del servicio	Cuando se generen	A los involucrados, jefaturas. Partes interesadas que apliquen.	Correo electrónico. Reuniones informativas	Jefe de Operaciones
Resultados de la Revisión por la dirección	Al finalizar la revisión	A todos los miembros bajo el alcance.	Correo electrónico. Reuniones informativas	Gerencia General

Información documentada

Los procesos relativos a la Información documentada, como la creación, distribución, modificación, comunicación, almacenamiento, recuperación y eliminación se describen en el Procedimiento Información Documentada, POS-SG-01.

OPERACION

Planificación y control operacional

Todos los procesos relativos a la planificación y control operacional del servicio se detallan en el Procedimiento Entrega del Servicio, POS-SG-05

Requisitos para la prestación del servicio

Todos los procesos relativos a los requisitos para la prestación del servicio se detallan en el Procedimiento Entrega del Servicio, POS-SG-05

Diseño y Desarrollo

N/A

Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Los servicios y productos suministrados externamente se controlan a través del Procedimiento de Compras y Proveedores, POS-SG-06.

También la gestión con los proveedores, incluyendo su selección y evaluación se incorpora en este Procedimiento.

Producción y provisión del servicio

Todos los procesos relativos a la producción y provisión del servicio se detallan en el Procedimiento Entrega del Servicio, POS-SG-05

Liberación de los productos y servicios

Todos los procesos relativos a la liberación del servicio se detallan en el Procedimiento Entrega del Servicio, POS-SG-05

Control de salidas no conformes

Las acciones a tomar para abordar cualquier reclamo recibido de un cliente, una no conformidad generada desde cualquier fuente se describe en el Procedimiento Reclamos, no conformidades y acciones correctivas, POS-SG-03.

Todas las acciones que se tomen para abordar estas desviaciones serán ingresadas en el Registro de Reclamos, no conformidades y acciones correctivas, REG-SG-05

EVALUACION DE DESEMPEÑO

Seguimiento, medición y análisis

Generalidades

Se ha determinado los elementos que serán objeto de seguimiento y medición

- Sistema de Gestión de Calidad
- Satisfacción de los clientes
- Proveedores
- Personal
- Acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- Eficacia de las acciones para lograr los objetivos de calidad
- Eficacia de las acciones correctivas
- Nivel de reclamos
- Aplicabilidad de la Política de calidad

Todos estos elementos serán evaluados en la revisión por la Dirección, durante el primer trimestre de cada año, a través de las herramientas de que se dispone: Encuestas de satisfacción, evaluación a proveedores, evaluaciones de desempeño, cumplimiento de objetivos, matriz de riesgos y oportunidades, etc.

Satisfacción del cliente

Para conocer el nivel de satisfacción del cliente respecto al servicio que entregamos, hemos implementado la Encuesta de satisfacción.

Los procesos relativos a la percepción del cliente se describen en el Procedimiento Gestión del Cliente, POS-SG-04

Análisis y evaluación

Decapack cuenta con una serie de herramientas que le permiten realizar análisis y seguimiento a las actividades más sensibles de su SGC

- Conformidad de los productos y servicios
- Grado de satisfacción del cliente
- Desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- Eficacia de lo implementado
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- Desempeño de los proveedores externos
- Necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

Auditoria Interna

Parte de la evaluación del SGC es la Auditoria Interna. Esta se desarrolla una vez al año.

El proceso de Auditoria se puede concretar con personal interno o externo, en cualquier caso, este debe contar con las competencias necesarias para llevar a cabo el proceso, es decir, conocimientos de técnicas de auditoria y la Norma ISO 9001:2015.

Las auditoria internas deben ser planificadas a través del Registro Plan Anual de Auditorias, REG-SG-03, el que incluye también las auditorías externas o de certificación.

Cada proceso de auditoría interna debe contar con un informe donde se detallen los procesos y personas auditados, las evidencias de conformidad y los hallazgos detectados. Para este efecto, se debe utilizar el registro Informe de Auditoria Interna, REG-SG-04.

Revisión por la Dirección

Generalidades

La instancia de que la organización dispone para hacer un análisis general al SGC, en su ejecución, Eficacia y adecuación a la naturaleza de sus objetivos es la Revisión por la Dirección.

Esta se lleva a cabo durante el primer trimestre de cada año con la presencia de la Alta Dirección y en ella se analizarán todos los procesos relativos al SGC

Entradas de la revisión por la Dirección

Los elementos de entrada, es decir, los aspectos que serán evaluados son los siguientes:

- Estado de las acciones derivadas de revisiones anteriores
- Cambios en el contexto de la organización
- El desempeño y Eficacia del SGC
- Nivel de satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
- Grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad
- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
- Las no conformidades y acciones correctivas y sus resultados
- Los resultados de seguimiento y medición
- Los resultados de las auditorías
- Desempeño de los proveedores externos
- Adecuación de los Recursos
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Oportunidades de mejora.

Salidas de la revisión por la dirección

Como resultado de esta revisión, se debe considerar, al menos los siguientes elementos:

- Oportunidades de mejora
- Necesidades de cambio en el sistema de gestión de la calidad
- Necesidades de recursos.

MEJORA

Generalidades

Decapack manifiesta su compromiso con la mejora continua de sus procesos, implementando las acciones que se determinen para incrementar el cumplimiento de los requerimientos de nuestros clientes y aumentar su satisfacción.

No conformidades y acciones correctivas

Las no conformidades detectadas, los reclamos y las acciones correctivas que se deriven de estas se abordan de acuerdo al Procedimiento de Reclamos, no conformidades y acciones correctivas, POS-SG-03.

Mejora continua

La organización, a través de todos sus miembros, aplica una constante revisión al SGC, considerando los resultados de las diversas herramientas de análisis y evaluación con que cuenta y de todos los elementos tratados en la revisión por la dirección para identificar las oportunidades de mejora que pudieran significar un aporte para la organización

Control de cambios:

Modificación	Fecha
1. Creación del presente Manual	04/2019
2. Se actualiza matriz de Riesgos y Oportunidades, incorporando aspectos de contingencia sanitaria COVID 19	04/2021

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha: