

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO RESPONSABLE	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA / MÉTODO DE MEDICIÓN	META	FREC.	RESP.
<p>En Integral de Distribuciones y Servicios .. ofreceremos una alta calidad en servicio a través del suministro de productos de aseo, cafetería, papelería y botiquín para satisfacer en forma oportuna las necesidades de nuestros clientes y usuarios a precios competitivos.</p> <p>Esto lo logramos planeando y ejecutando de la mejor manera todas las actividades de la organización para así optimizar recursos y minimizar tiempos de operación generando así una rentabilidad creciente que se traduce en la expansión continua del negocio generando un beneficio al interior de la organización . Nuestro compromiso es el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los requisitos del cliente, así como de las partes interesadas</p>	<p>Lograr mantener un margen neto positivo en el año como consecuencia y/o resultado de una mejora continua ( Cumplimiento meta ) de los indicadores.</p>	COBROS	% de recaudo	Compara los ingresos por concepto de recaudo entre dos periodos	Diagrama de barras	70% de recaudo esperado mensual	Mensual	Auxiliar de Tesorería
		FACTURACIÓN	%Calidad de la Facturación	Calcula las fallas en el proceso de facturación	Diagrama de barras	Máximo 4% de errores en la facturación sin incluir causales de clientes	Mensual	Gerente Planeracion y Desarrollo
		ALISTAMIENTO Y DESPACHOS	Control de producto no conforme	Mide el porcentaje de participación de pedidos no conformes respecto al total de despachos al mes.	Diagrama de barras	Inferior al 6% mes	Mensual	Sub-director Logistico
		COMPRAS	Cumplimiento de proveedores	Mide el grado de cumplimiento de los proveedores en la entrega de sus pedidos.	Diagrama de barras	90% de solicitudes completas en el periodo	Mensual	Auxiliar de compras

**DESPLIEGUE POLÍTICA DE CALIDAD**

**PE-02**

**V 21**

**F.V 23/07/2020**

<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>PROCESO RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FÓRMULA / MÉTODO DE MEDICIÓN</b>	<b>META</b>	<b>FREC.</b>	<b>RESP.</b>
<p>En Integral de Distribuciones y Servicios , ofrecemos una alta calidad en servicio a través del suministro de productos de aseo, cafetería y botiquín para satisfacer en forma oportuna las necesidades de nuestros clientes y usuarios a precios competitivos.</p> <p>Esto lo logramos planeando y ejecutando de la mejor manera todas las actividades de la organización para así optimizar recursos y minimizar tiempos de operación generando así una rentabilidad creciente que se traduce en la expansión continua del negocio generando un beneficio al interior de la organización . Nuestro compromiso es el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los requisitos del cliente, así como de las partes interesadas.</p>	<p>Lograr mantener un margen neto positivo en el año como consecuencia y/o resultado de una mejora continua ( Cumplimiento meta ) de los indicadores.</p>	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Costos de no calidad	Mide los costos por devoluciones.	Diagrama de línea.	Costos de no calidad inferior 4 %	Mensual	Gerente Planeacion y Desarrollo
		<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>	Evaluaciones de desempeño	Realiza seguimiento al desempeño del personal	Diagrama de barras	Mayor o igual a 3.8 por empleado	Anual	Gerente Planeacion y Desarrollo
		<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	Quejas	Monitoreo de la relación entre los pedidos despachados y el número de quejas recibidas en un periodo.	Diagrama de barras	Inferior al 0,4% anual respecto al total de pedidos entregados.	Mensual	Asistente de cuentas / Analista de Mercadeo
		<b>RESP. DE LA DIRECCIÓN</b>	Cumplimiento al programa de formación	Realiza seguimiento al cumplimiento de las charlas o capacitaciones propuestas.	Diagrama de barras	Cumplimiento al cronograma.	Semestral	Gerente Planeacion y Desarrollo
	<p>Lograr mantener un margen neto positivo en el año promocionando el sistema outsourcing para el suministro de</p>	<b>ALISTAMIENTO Y DESPACHOS</b>	Oportunidad en la entrega	Realiza seguimiento al tiempo de entrega de los pedidos hacia el cliente	Diagrama de línea	Menor o igual a 4 días	Mensual	Tecnico Logistico
		<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	Satisfaccion clientes	Muestra las satisfaccion de los clientes consolidada según las encuestas de satisfaccion aplicadas	Diagrama de Barras	Mayor o igual a 80 %	Anual	Gerente Mercadeo y Ventas

interesadas	productos de aseo, cafetería, droguería y papelería	<b>MERCADEO Y VENTAS</b>	Porcentaje sobre las ventas generado por clientes nuevos.	Muestra las clientes que ingresan durante un periodo de un año.	Diagrama de línea	Porcentaje de clientes nuevos como total de las ventas > 6 %.	Mensual	Gerente Mercadeo y Ventas / Analista de Mercadeo
-------------	---	--------------------------	---	---	-------------------	---	---------	--

Control de cambios.		
Numeral	Resumen del cambio	Fecha del cambio
Indicador pend Facturar	Se cambio la meta flotante de forma bimensual, Antes todos los Cambia	11/09/2015
Indicador Veracidad del inventario	frecuencia por que estaba incorrecta	11/09/2015
Todos los indicadores	Cambiar el nombre del cargo según nuevo organigrama	11/09/2015
Indicador veracidad del inventario, pendientes por facturar	Se eliminan según la revision de la gerencia del 27/12/2015	10/12/2015
Indicador de satisfaccion al cliente.	Se adiciona según la revision de la gerencia del 27/12/2015	10/12/2015
Indicador % recaudo	cambia meta al 80	29/03/2016
Indicador Pen Facturacion	Cambia responsable a Gte	09/11/2016
Ind Satisfaccion cliente	Cambia responsable a Gte	09/11/2016

Control de cambios.		
Numeral	Resumen del cambio	Fecha del cambio
	Incluir el obj. Calidad definido por la gerencia	24/04/2018
Todos		
Indi. Ctos no calidad	Disminuir la meta de 8 % a 4 %	24/04/2018
Indicador no conforme	Disminuir la meta del 8 % al 6 %.	24/04/2018
Cambio obj calidad por covid	Pasa del IPC anual en ventas a mantener margen neto positivo	23/07/2020
Indicador oportunidad entrega	Aumentar de 3 a 4 dias	23/07/2020
Indicador de cartera	minuri el minimo de 80 % al 7	23/07/2020