



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

NTC ISO 9001:2015



¿Que es un Sistema de Gestión de Calidad?

Es la aplicación de técnicas y medidas para el mejoramiento de los procesos internos de una compañía, sin importar cuál sea el área en la que se desempeñe.

¿Para que Sirve?

- Aumentar la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Facilitar la oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- Aportar la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del SGC especificados.

ALGUNAS DEFINICIONES

Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr los objetivos.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Auditoría: proceso sistemático independiente y documentado que permite obtener evidencia de auditoría y evaluar de manera objetiva para determinar en qué medida son alcanzados los criterios de auditoría.

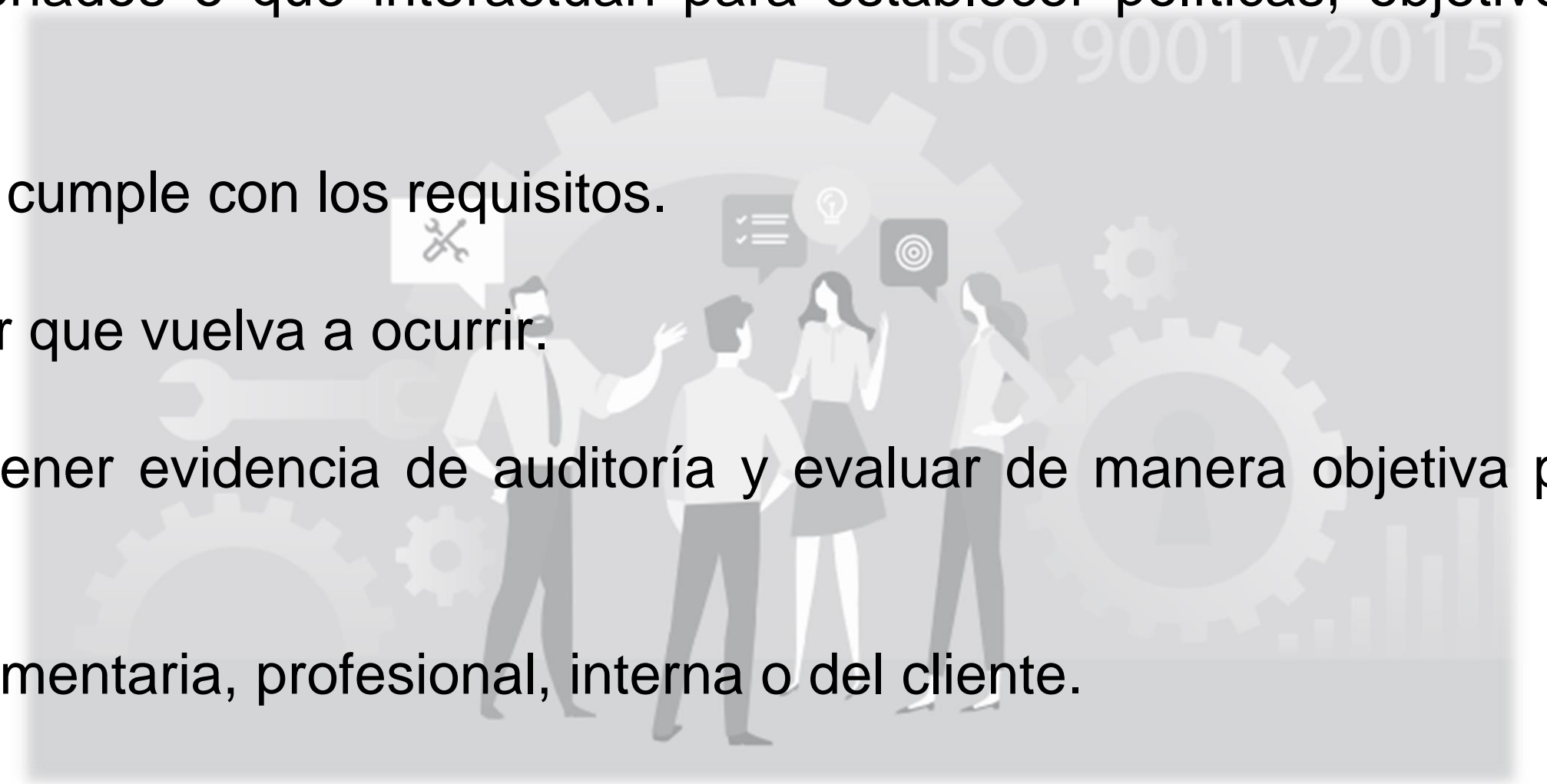
Conformidad: satisfacción del cumplimiento de un requisito que puede ser reglamentaria, profesional, interna o del cliente.

Mejora continua: actividad cuyo objetivo es aumentar la probabilidad de satisfacer a sus clientes y sus propios requisitos.

No conformidad: incumplimiento o no satisfacción de un requisito.

Parte interesada: individuo o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización. Ejemplos: clientes, personal y representantes, accionistas y propietarios, socios y proveedores, bancos, sindicatos, empresa, etc...

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.



PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC

Enfoque al cliente

“Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”



Compromiso de las personas

“El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”



Gestión de las relaciones

“La gestión de las relaciones con las partes interesadas, como por ejemplo con los proveedores, logran el éxito sostenido de una organización.”



Liderazgo

“Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”



Enfoque a procesos

“Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”



Mejora

“La mejora del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta”



Toma de decisiones basada en la evidencia

“Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información”

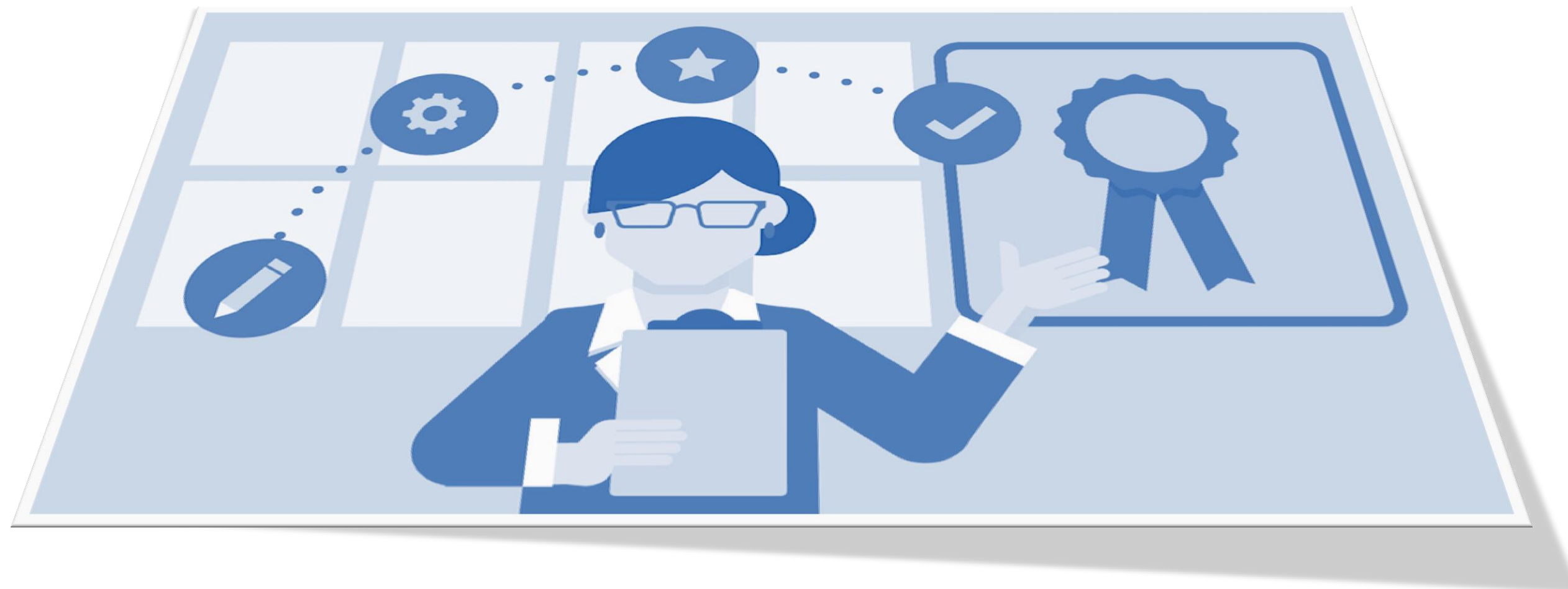


El Direccionamiento estratégico de la empresa, hace parte fundamental del SGC; el cual esta conformado por:

- POLITICA DE CALIDAD
- MISIÓN
- VISIÓN
- OBJETIVOS DE CALIDAD
- VALORES INSTITUCIONALES
- ORGANIGRAMA
- MAPA DE PROCESOS

POLÍTICA DE CALIDAD

En Distribuidora Rayco S.A.S., comercializamos productos de alta calidad para el hogar, buscando la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, socios y comunidad, mediante el mejoramiento continuo de nuestros procesos de Crédito, Cartera, Compras y Logística y Comercialización en puntos de Venta; desarrollamos nuestra gestión con excelencia en servicio, contando con la activa participación y apoyo de nuestro talento humano.



MISIÓN (2020 – 2025)

Promover el acceso a productos financieros, bienes y servicios; haciendo mas fácil vivir a los clientes; apoyando el propósito de vida de nuestros colaboradores y generando valor a los accionistas.



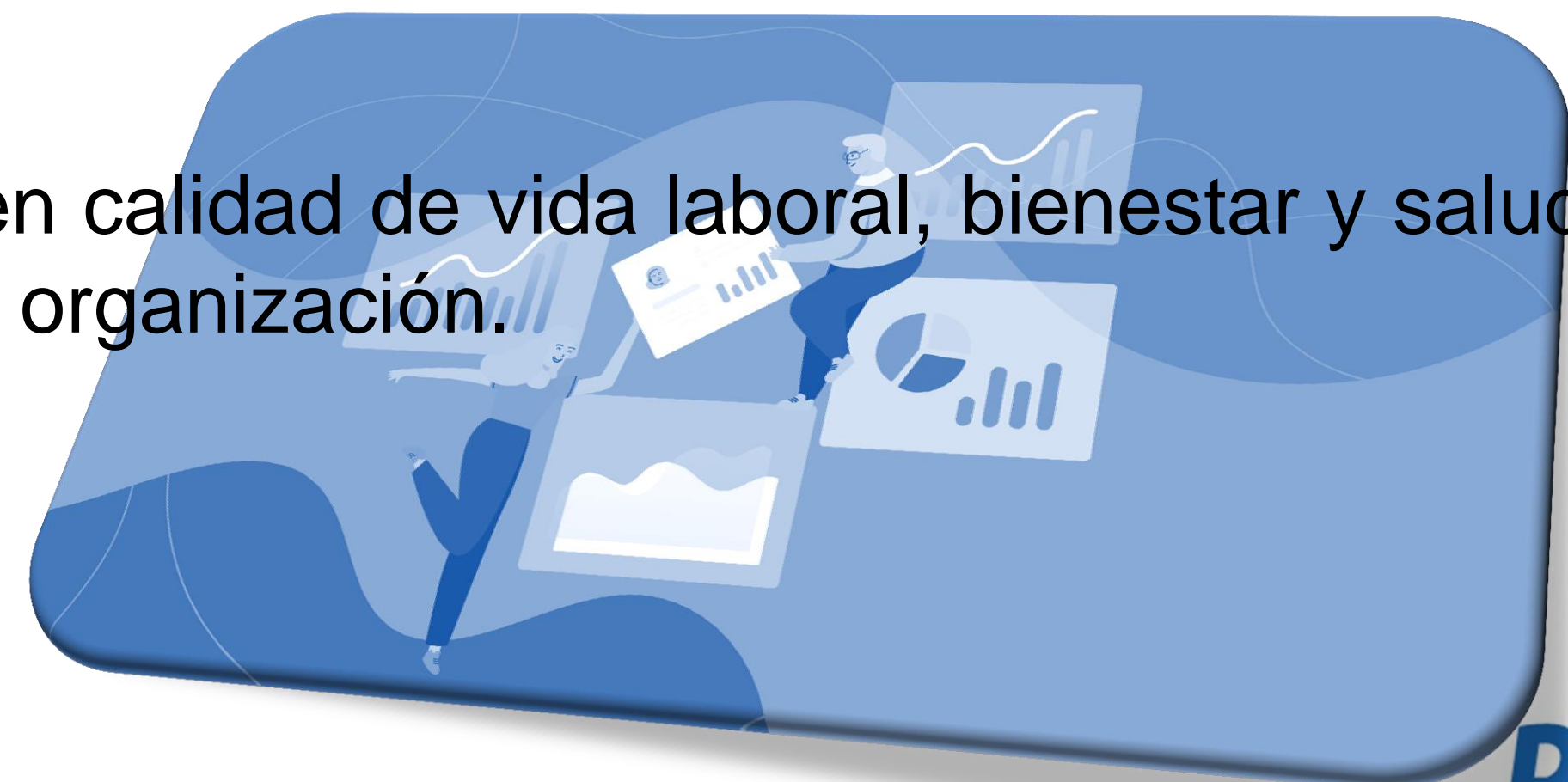
VISIÓN (2020 – 2025)

Ser en el 2025 una empresa rentable y sostenible, líder en la comercialización y financiación de bienes y servicios en la base de la sociedad.



OBJETIVOS DE CALIDAD

- Dar respuesta oportuna y ágil a las solicitudes de crédito de nuestros clientes y gestionar eficientemente el cobro de cartera.
- Entregar los productos comercializados por la empresa en óptimas condiciones en el domicilio de nuestros clientes.
- Mantener contacto permanente con nuestros clientes y disminuir de manera sustancial las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en beneficio de un servicio de excelencia.
- Garantizar una atención personalizada, respetuosa y óptima que permita una efectividad en el cierre de negocios.
- Implementar y mantener estrategias que propicien calidad de vida laboral, bienestar y salud en el trabajo que permitan desarrollo al interior de la organización.



INDICADORES Y PROCESOS QUE CONTRIBUYEN AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDA

<u>Objetivo</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Procesos a Cargo del Cumplimiento</u>
Dar respuesta oportuna y ágil a las solicitudes de crédito de nuestros clientes y gestionar eficientemente el cobro de cartera.	<ul style="list-style-type: none"> -Productividad de Fabrica -Eficiencia de Fabrica -Recaudo sobre el debido cobrar 	Gestión de Crédito, Cartera y Cobranza
Entregar los productos comercializados por la empresa en óptimas condiciones en el domicilio de nuestros clientes.	<ul style="list-style-type: none"> -Tiempo de entrega -Condiciones Optimas 	Gestión de Compras y Logística
Mantener contacto permanente con nuestros clientes y disminuir de manera sustancial las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en beneficio de un servicio de excelencia.	<ul style="list-style-type: none"> -Reducción de PQRS -Resultado encuesta de satisfacción 	Gestión de Servicio al Cliente
Garantizar una atención personalizada, respetuosa y óptima que permita una efectividad en el cierre de negocios.	<ul style="list-style-type: none"> -Efectividad de Facturación de Créditos 	Gestión Comercial y de Mercadeo
Implementar y mantener estrategias que propicien calidad de vida laboral, bienestar y salud en el trabajo que permitan desarrollo al interior de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> -Resultados Clima Laboral -Cumplimiento de la SST 	Gestión Humana

El resultado de estos indicadores, se recopila para su análisis anual, en la matriz, cumplimiento de la política de calidad FGG-08

VALORES INSTITUCIONALES

ÉXITO

Construimos permanentemente una Empresa con liderazgo y éxito en sus resultados, integrada por personas con actitud positiva y triunfadora.



SERVICIO

Nuestra vocación es superar las expectativas de nuestros clientes internos y externos a través de una atención amable, confiable y oportuna.



INTEGRIDAD

Nos caracterizamos por comportamientos éticos, basados en rectitud, honestidad, honradez y lealtad frente a los compromisos y propósitos Empresariales y Personales.



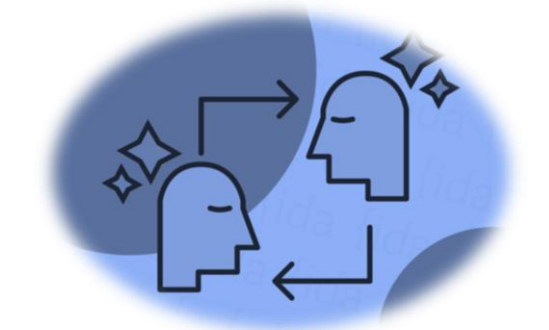
RESPONSABILIDAD

Ejecutamos nuestra labor con efectividad, cumpliendo puntualmente con los objetivos, compromisos y normas de la Empresa, la Familia y la Sociedad.



EMPATIA

Aceptamos el pluralismo en el pensar, tratando a los demás con respeto y consideración.



COMPAÑERISMO

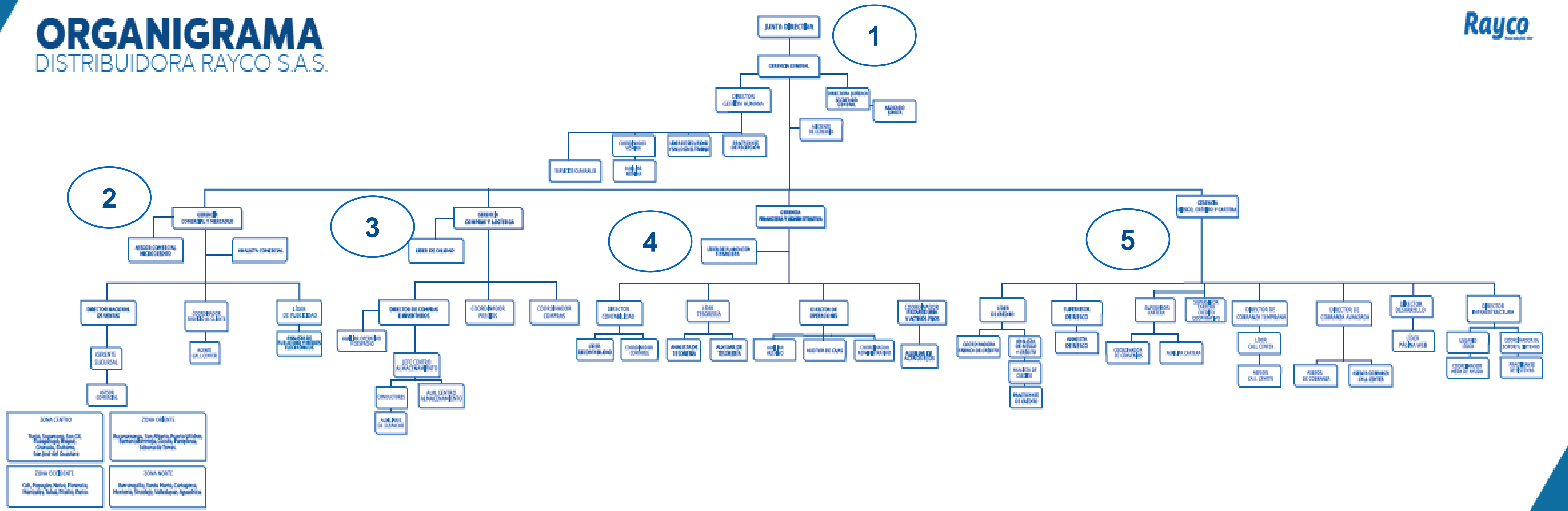
Mantenerse hombro a hombro con quienes se hace la labor, compartiendo en armonía situaciones y conocimientos, garantizando el trabajo en equipo.



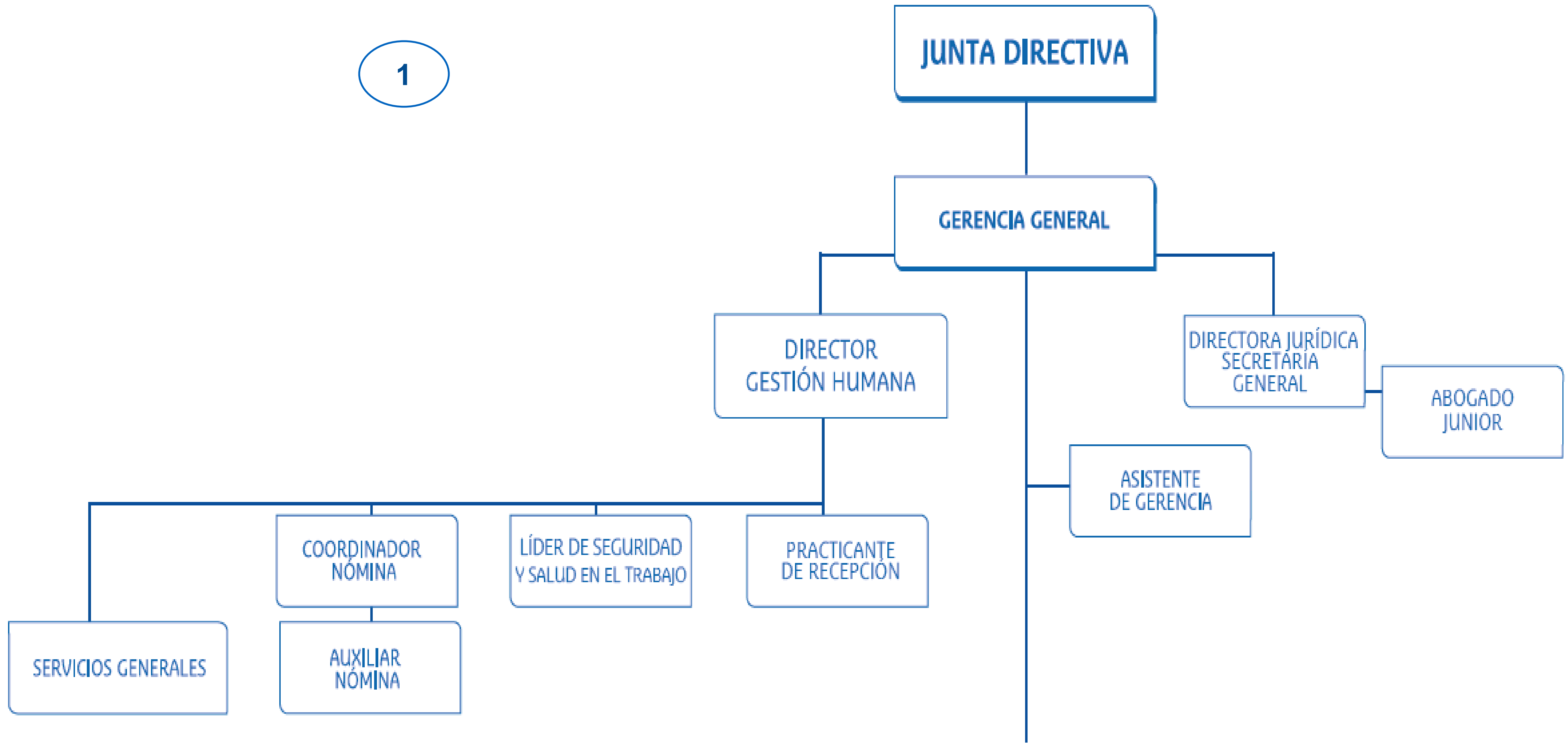


ORGANIGRAMA

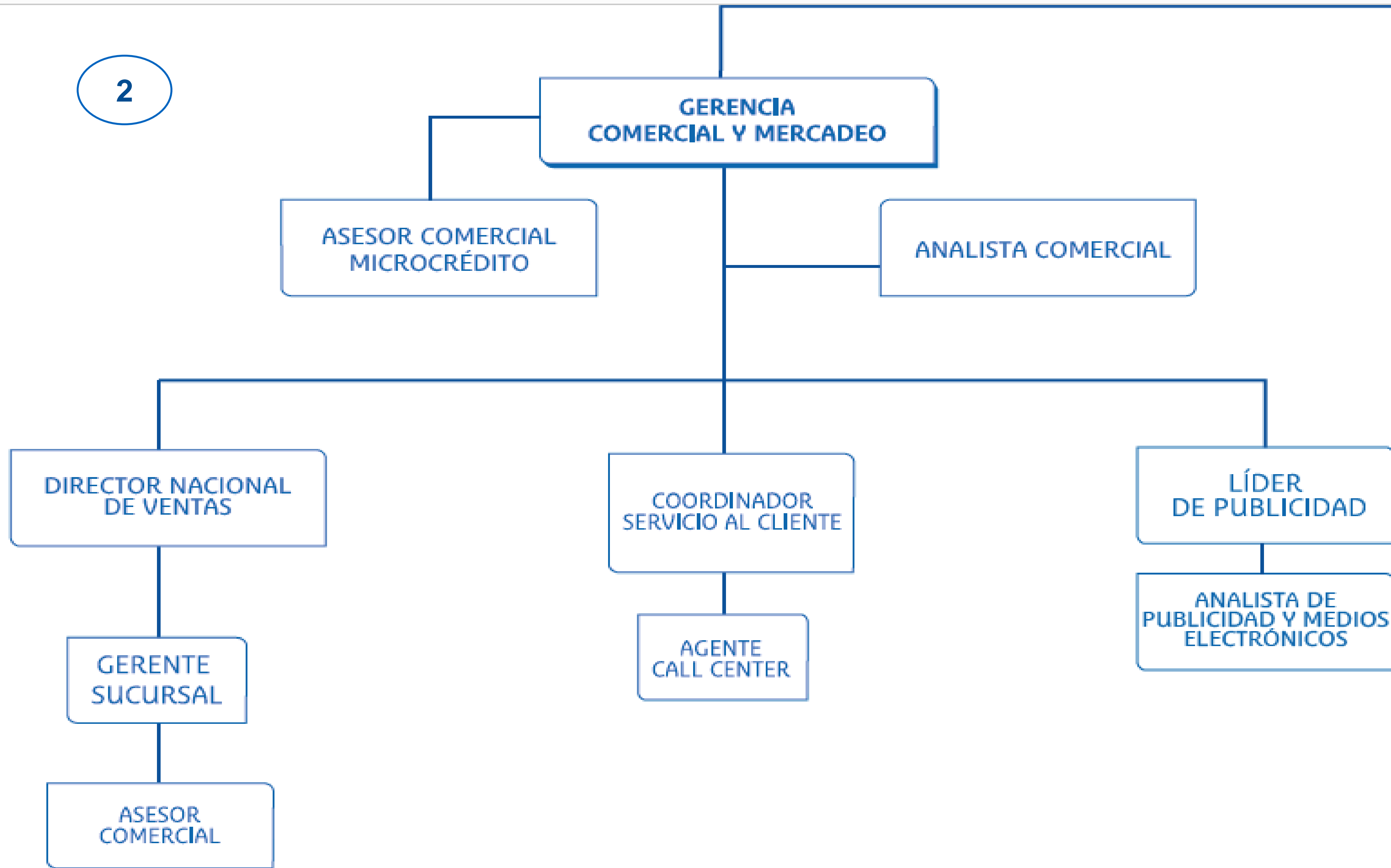
DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S.



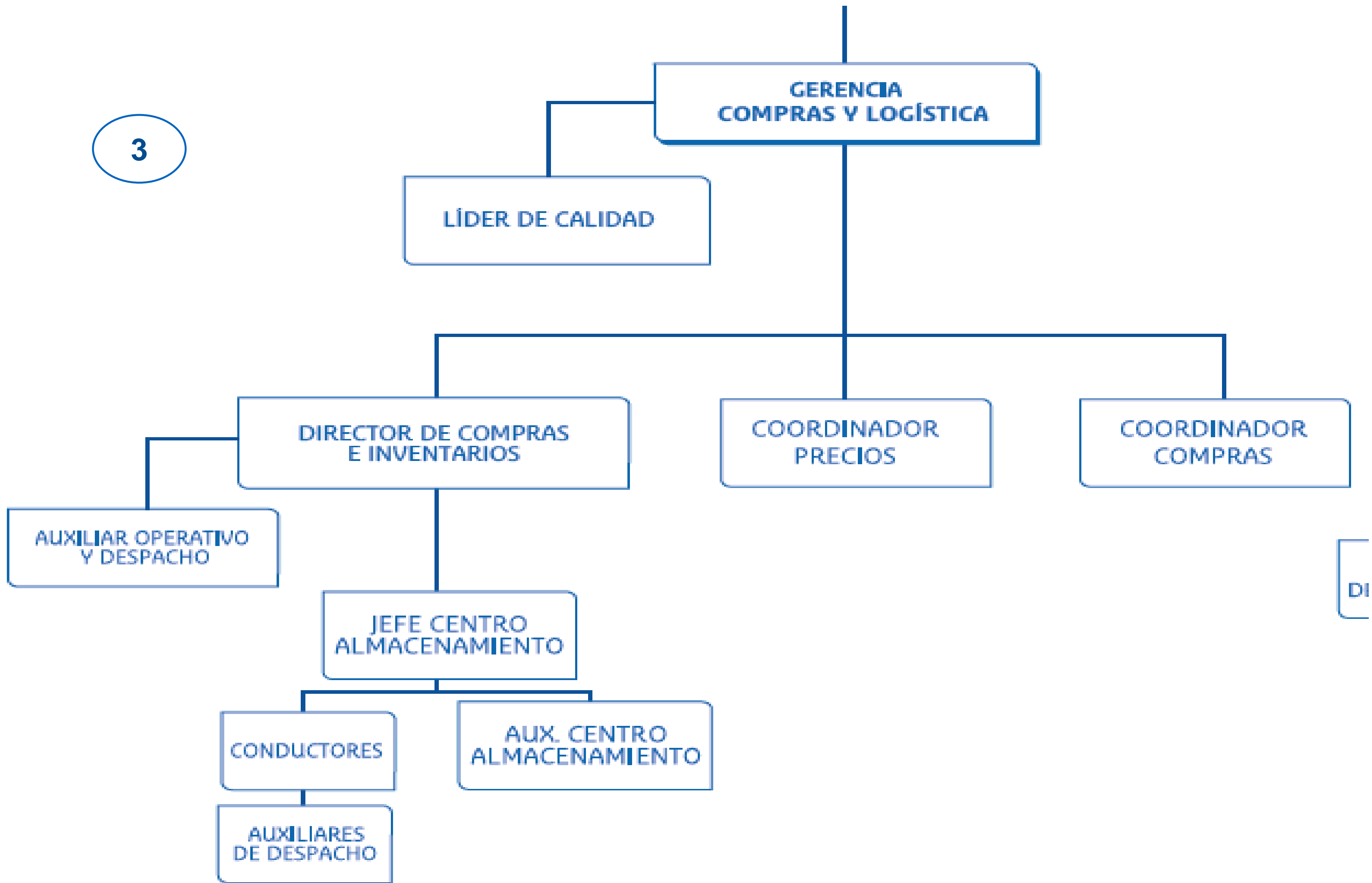
1



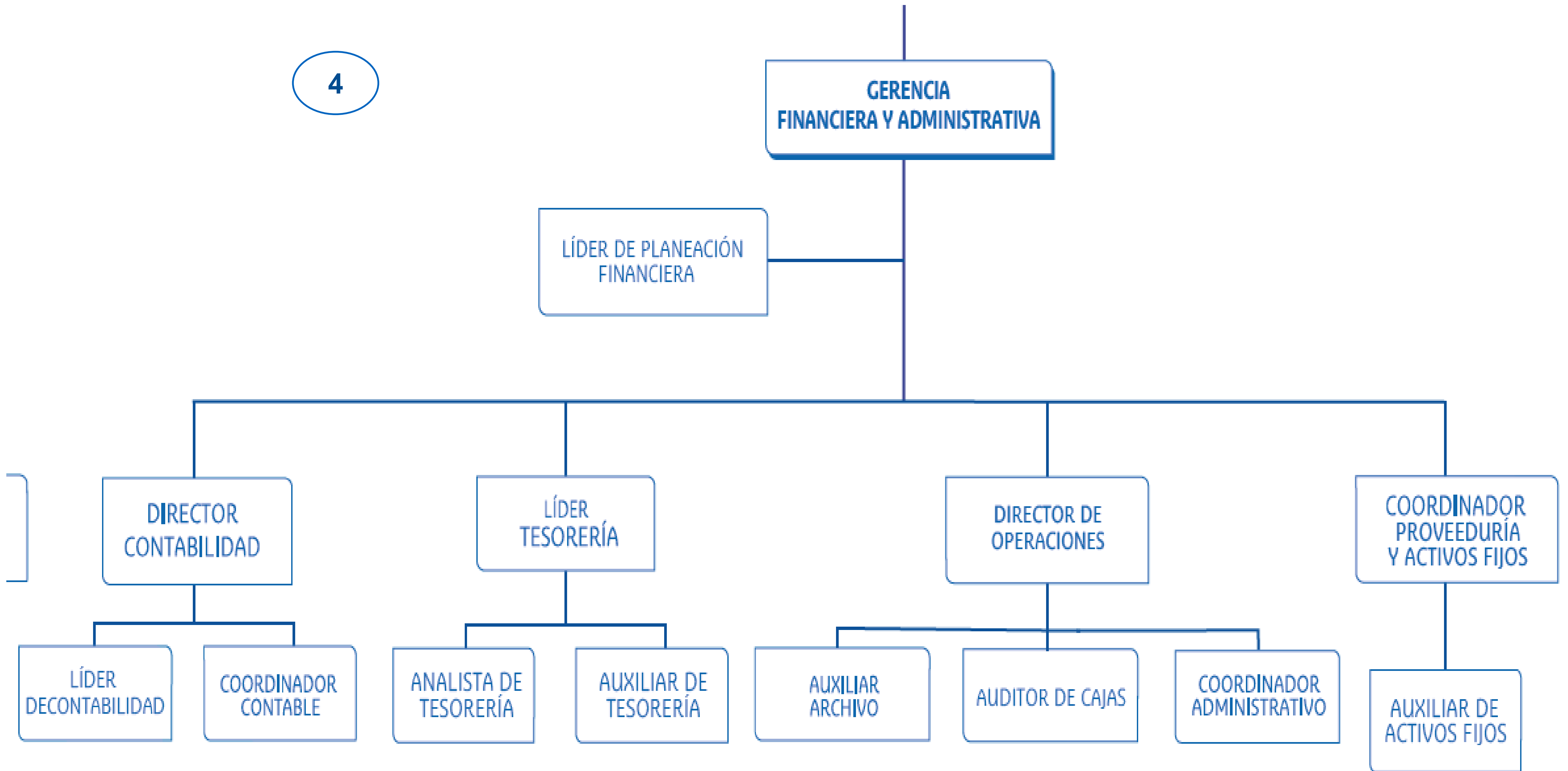
2



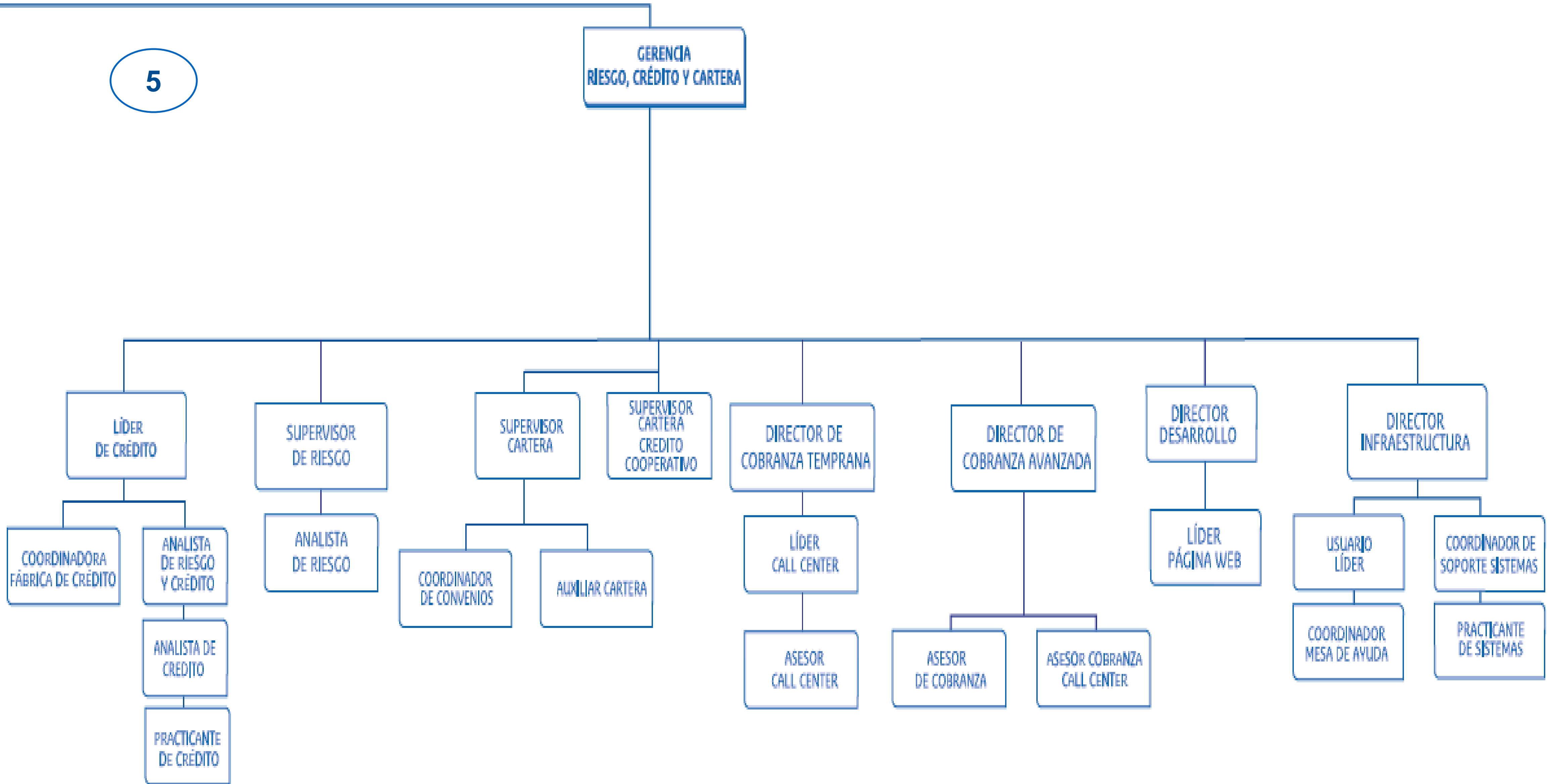
3



4



5



MAPA DE PROCESOS





DOCUMENTOS (SGC)

Identificación de Procesos de la empresa

<u>Letras</u>	<u>Proceso</u>
GG	Direccionamiento Estratégico
GK	Gestión de Calidad
GL	Gestión de Compras y Logística
GV	Gestión Comercial y Mercadeo
GC y GD	Gestión de Crédito (GD), Cartera y Cobranza (GC)
GS	Gestión de Servicio al Cliente
GO	Gestión Documental
GA	Gestión Administrativa y Financiera
GT	Gestión de Operaciones y Tecnología
GH y SST	Gestión Humana (GH) y Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

DOCUMENTOS (SGC)

Identificación para los tipos de Documentos

<u>Letra</u>	<u>Concepto</u>	<u>Descripción</u>
C	Caracterización	Documento que por su estructura especifica la composición de un proceso.
P	Procedimiento	Documento que especifica la manera general de realizar una actividad o un proceso (normalmente, se encuentra acompañado de un flujograma).
I	Instructivo	Documento que define paso a paso la forma de realizar una actividad o proceso de manera detallada.
F	Formato	Planilla utilizada para el registro de información.
M	Manual	Documento que describe de forma precisa las actividades y procesos, y la forma de llevarlos a cabo.
L	Plan	Documento que describe el conjunto de acciones que se llevarán a cabo durante una implementación en el sistema de gestión de calidad.

DOCUMENTOS (SGC)

Los Documentos del SGC deben estar debidamente identificados y controlados.

Para la identificación, se les asigna un código consecutivo, de acuerdo a la cantidad de documentos existentes en cada proceso y teniendo en cuenta lo mencionado en las anteriores diapositivas.

Para el control de la documentación, se especifica una versión e identificación de los cambios, al final de cada documentó; los cuales se deben actualizar cada que se realice un cambio al contenido o estructura del documento.

Para cumplir con este requisito de la norma, siempre que se requiera de un nuevo documento o formato, o en su efecto un cambio en ellos, se debe informar a la Líder de Calidad, quien hará la asignación de códigos y/o actualización de versión y control de cambios; esto a fin de mantener actualizada la información documentada del SGC, pues esto, es lo que permite estandarizar las actividades de la empresa.

Una vez que se crea o actualiza un documento, la Líder de Calidad, se encarga de publicarlos en la pagina web de la empresa, en donde cualquier colaborador puede consultar y descargar la información documentada siempre que lo requiera.

Los pasos para acceder a la información documentada de la empresa (procedimientos, instructivos, formatos, etc.) los podemos encontrar en las siguientes diapositivas:





PAGINA WEB

disrayco.com



Usuario y clave

Tu dirección IP: 186.84.166.85

email  Cambiar Clave

Usuario Clave 

Nuestra Empresa

- [Historia](#)
- [Misión y Visión](#)
- [Objetivos](#)
- [Nuestros valores](#)
- [Nuestra Gente](#)
- [Políticas](#)
- [Puntos de Venta](#)

Así Vendemos

- [Formas de Pago](#)
- [Requisitos](#)
- [Servicio al Cliente](#)
- [Marcas](#)

 Contáctenos

 Eventos

 GLPI

- >> Sistemas & SAP
- >> Cartera
- >> Sistemas Antiguo (Solo Consulta)
- >> SAP Antiguo (Solo Consulta)

Trabaja si hay!

Trabaje con nosotros

Gestión Humana Rayco

El contenido de esta página requiere una versión más reciente de Adobe Flash Player.





PAGINA WEB

Menu Principal

- Inicio
- Analisis 1 >
- Comercial 2 >
- Credito 1 >
- Herramientas 5 >
- Soporte 4 >
- Cerrar Sesión
- Compromiso Gerencial

Distribuidora **Rayco** S.A.S.
© 2021. Distribuidora Rayco S.A.S.
Dirección Ip : 172.21.10.107

Soporte

- Firma Correo Corporativo
- Gestion de Calidad
- Llamame
- S.I.S.C.

Distribuidora **Rayco** S.A.S.
© 2021. Distribuidora Rayco S.A.S.
Dirección Ip : 172.21.10.107



PAGINA WEB

Distribuidora Rayco S.A.S. 

Tu dirección IP: 172.21.10.107

email May.25 de 2021 X Cerrar Sesión | Bienvenido(a) |

[IR A MENU PRINCIPAL](#)

[Publicar Documentos](#) [Consultar Documentos](#) [Modificar Documentos](#)

 **ISO - Documentos por cargo**

Codigo **Area**

Nombre **Tipo Documento**

Buscar

Su cargo no tiene documentos asociados.

Opciones para visualizar y descargar documentos

[Historia](#) [Misión y Visión](#) [Objetivos](#) [Nuestros valores](#) [Nuestra Gente](#) [Políticas](#)
[Formas de Pago](#) [Requisitos](#) [Servicio al Cliente](#) [Marcas](#) [Contáctenos](#)

Derechos Reservados © Distribuidora Rayco Ltda

HISTORIAL CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

Otorgamiento Mayo de 2010

Auditoría de seguimiento (2011-2012)

1 ra Recertificación Febrero de 2013

Auditoría de seguimiento (2014-2015)

2 da Recertificación Febrero de 2016

Auditoría de seguimiento Marzo 2017

Auditoría de Migración 2018 (ISO 9001:2015)

Auditoria de Renovación Mayo de 2019

Auditoria de Reactivación Octubre de 2020

Auditoria de Seguimiento Mayo de 2021



GRACIAS

