

MANUAL DE CALIDAD



CORPORATIVO QUIMICO GLOBAL
S.A. DE C.V.

INDICE

1. OBJETIVO, ALCANCE Y ACLARACIONES DEL MANUAL DE CALIDAD.
 2. DESCRIPCION Y PRESENTACION DE LA EMPRESA
 3. CONTACTOS
 4. NUESTRA VISIÓN
 5. NUESTRA MISIÓN
 6. INFRAESTRUCTURA
 7. POLITICA DE CALIDAD
 8. POLITICA DEL MEDIO AMBIENTE
 9. PRODUCTOS
 10. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
 11. COMUNICACIÓN INTERNA
 12. ORGANIGRAMA DE LA COMPAÑÍA
 13. CAPACITACION
 14. SISTEMA DE CALIDAD
 15. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA
 16. PLANEACION DE CALIDAD
 17. REVISION DE CONTRATO
 18. PRESENTACION DE UNA OFERTA
 19. REGISTROS DEL CONTRATO
 20. REVISION DEL SISTEMA
 21. MEJORA CONTINUA
 22. CONTROL DE DOCUMENTOS
 23. REVISION DE DOCUMENTOS
 24. CAMBIOS A LOS DOCUMENTOS
 25. INVENTARIO
 26. ENFOQUE AL CLIENTE
 27. PROCESOS RELACIONADOS AL CLIENTE
 28. COMPRAS
 29. EVALUACION DE PROVEDORES
 30. HOJA DE REVICIONES
 31. ANEXOS
-

1. OBJETIVO, ALCANCE Y ACLARACIONES DEL MANUAL DE CALIDAD.

El Manual de Calidad de Corporativo Químico Global es un documento que tienen por objeto el aseguramiento de la calidad en la empresa y en él se describen las disposiciones generales para asegurar la calidad en sus servicios, para prevenir la aparición de no conformidades, para aplicar las acciones precisas para evitar su repetición, y para, a través de la gestión de sus procesos, alcanzar la mejora continua del sistema así como la satisfacción de sus clientes.

2. DESCRIPCION Y PRESENTACION DE LA EMPRESA

Corporativo Químico Global S.A. de C.V. es una empresa dedicada al servicio de suministrar productos químicos en el campo nacional e internacional. Nuestra empresa comercializa una amplia gama de productos químicos. También ofrece servicio de transportación con el equipo más completo y seguro en tanques ahulados, con el fin de brindarles la excelencia de un transporte altamente ecológico, seguro y profesional.

3. CONTACTOS:

Matriz Matamoros

Montaña 13 Colonia Valle Dorado Matamoros, Tamaulipas

Tel. (868) 819-1822, 23 Fax (868) 819-1824

Sucursal Reynosa

Carr. Reynosa-Matamoros Km. 80.5 Ej. El Guerreño Reynosa, Tamaulipas

Tel. (899) 958-1064 Fax (899) 958-1464

Oficina administrativa

Ciudad de Monterrey

Tel. (045 818) 185-1908

www.quimicoglobal.com.mx

4. NUESTRA VISIÓN ES:

CRECER.

Definiendo nuestro crecimiento como el desarrollo no solo en el campo económico y alcance de distribución, sino también en las cuestiones de atención al cliente, compromiso con nuestro trabajo y el crecimiento personal, dando pie al enfoque e importancia que tiene cada una de las personas que forman parte de Corporativo Químico Global.

5. NUESTRA MISIÓN ES:

SERVIR.

Teniendo presente el inmenso valor que tiene para Corporativo Químico Global cada uno de sus proveedores y clientes nos esforzaremos por dar el mejor servicio. Enfocándonos en la importancia que tiene el lograr que la comercialización de productos químicos y el servicio que damos alcance su máximo valor posible, lograremos el mejoramiento constante y el alcance de los estándares de calidad que nuestros clientes demanden.

Atreves de una intensa vocación de servicio cumpliremos con nuestro propósito, ser el proveedor líder en la distribución de productos químicos.

En Corporativo Químico Global estamos conscientes de la inmensa importancia que tiene el campo de protección del medio ambiente, por lo cual nos encaminaremos en mantener y conservar el entorno ambiental de la comunidad, en la cual nos desarrollamos, en optimas condiciones.

6. INFRAESTRUCTURA

Corporativo Químico Global cuenta con la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de cada uno de los productos que maneja. La infraestructura incluye:

Oficinas Matriz ubicadas en la ciudad de Matamoros Tamaulipas en la dirección anterior mente mencionada.

Oficinas Sucursal ubicadas en la ciudad de Reynosa Tamaulipas en la dirección anterior mente mencionada.

Oficina administrativa en la ciudad de Monterrey, en el teléfono anterior mente mencionada.

Un almacén o bodega en el cual se encuentran todos los productos químicos que Corporativo Químico Global tiene enlistados para las peticiones de sus clientes.

Transporte calificado para proporcionar los productos químicos que nuestros clientes requieran.

7. POLITICA DE CALIDAD

Suministrar productos y servicios de una calidad que satisfaga las necesidades de nuestros clientes.

8. POLITICA DEL MEDIO AMBIENTE

Encaminar nuestros esfuerzos y nuestros recursos con el firme objetivo de mantener y conservar el medio ambiente de la comunidad en la cual nos desarrollamos.

9. PRODUCTOS

Empresa dedicada a la distribución, comercialización, transportación y venta de productos químicos inorgánicos, principalmente orientados al tratamiento de aguas de procesos industriales y fisiológicas y como sus productos líderes tales como sosa caustica líquida al 50%, ácido sulfúrico al 98%, hipoclorito de sodio al 13%, ácido nítrico al 65%, peróxido de hidrógeno al 50%, ácido clorhídrico al 30%, manejando también cloruros tales como amonio, potasio de zinc. Carbonatos de sodio, de calcio etc.

Además del manejo de solventes, tales como alcoholes, toluenos, hexanos, metanos, M.E.K., acetonas, percloros, metilenos etc. en algunas de sus sucursales.

Dentro de sus líneas de productos maneja cualquier necesidad de productos químicos grado reactivo, necesarios para cualquier laboratorio ya sea uso maquilador, análisis clínicos y escuelas.

10. REPRESANTANTE DE LA DIRECCIÓN.

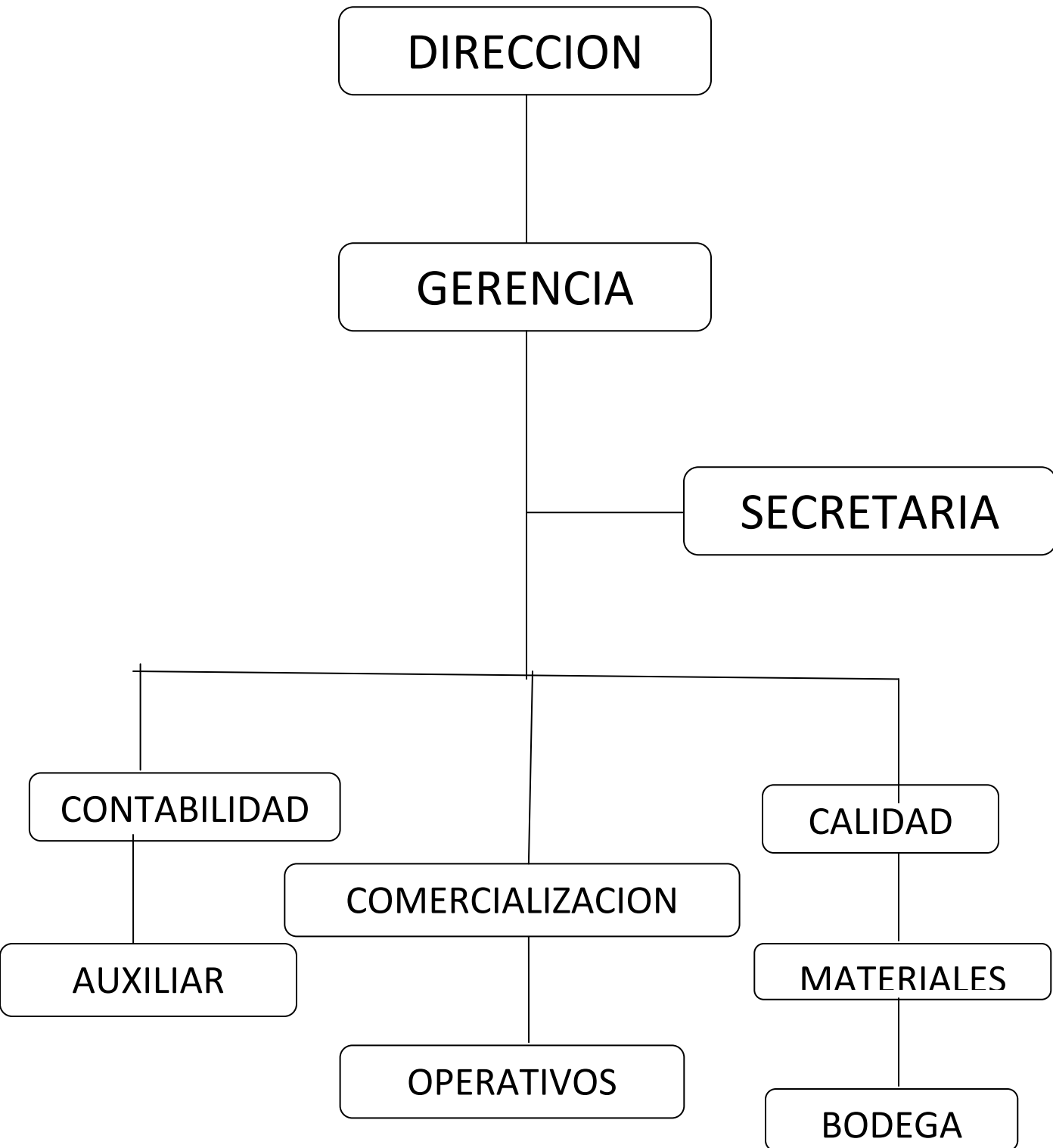
La propia Gerencia se asegura que se establezcan, implementen y mantengan los diferentes procesos del Sistema de Calidad, así como de que se siga la Política de Calidad de la empresa.

11. COMUNICACIÓN INTERNA.

Dado el tamaño de la empresa la comunicación interna respecto de las gestiones diarias es principalmente verbal así como por vía telefónica e internet.

La comunicación de Política y Objetivos de Calidad es verbal y Documental.

12. ORGANIGRAMA DE LA COMPAÑÍA



13. CAPACITACION

Todo el personal que labora en Corporativo Químico Global es capacitado por el desarrollo y verificación de todas las actividades que afectan la calidad del producto, es responsabilidad del supervisor de calidad asegurar que todo el personal ha sido capacitado para la actividad que se encuentra desarrollando. En lo que respecta a la capacitación se implementaran evaluaciones que determinaran si el personal esta laborando de la manera en que se le mostro que debe desempeñarse.

14. SISTEMA DE CALIDAD

El sistema de calidad de Corporativo Químico Global ha sido planeado y documentado y asegura que los productos químicos que entrega a sus clientes cumplen con sus requisitos de especificación. Los documentos de soporte para este manual son descritos en los procedimientos de calidad e instrucciones de trabajo.

15. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

Los requerimientos de este sistema se encuentran descritos en este documento. Cualquier cambio al manual de calidad puede ser sugerido por cualquier empleado al supervisor de calidad el cual con la autorización del gerente general realizar el cambio correspondiente. El departamento de calidad mantendrá el original del manual de calidad y los demás empleados mantendrán copias numeradas. Cuando ocurra una revisión esta será anotada en la hoja de revisiones que se encuentra al final de este manual, el supervisor de calidad será el encargado de entregar el manual con la ultima revisión y recoger el manual con la revisión anterior.

16. PLANEACION DE CALIDAD

Los planes de calidad son definidos y documentados por Corporativo Químico Global S.A. de C.V. para demostrar como los requisitos especificados de cada uno de los productos químicos serán cumplidos. Cuando exista algún cambio en las especificaciones de algún producto por parte de nuestros clientes este será notificado al supervisor de calidad, el cual notificara al personal afectado el nuevo requisito a cumplir.

17. REVISION DE CONTRATO

Corporativo Químico Global mantiene procedimientos descritos para la revisión de los requerimientos del contrato. El gerente general conjuntamente con el supervisor de calidad mantiene reuniones para analizar y revisar los requerimientos del contrato.

18. PRESENTACION DE UNA OFERTA

Antes de presentar una oferta o aceptar un contrato Corporativo Químico Global se asegura que todos los requisitos del cliente cumplan lo siguiente.

- 🌐 Están debidamente definidos y documentados.
- 🌐 Se ha resuelto cualquier discrepancia que exista entre los requisitos del pedido y la oferta.
- 🌐 Se ha revisado la capacidad de Corporativo Químico Global para cumplir con los requisitos del contrato.

19. REGISTROS DEL CONTRATO

Todos los registros de las revisiones a los contratos son archivados de acuerdo a procedimiento de control de registro.

20. REVISION DEL SISTEMA

La responsabilidad de mantenerse al tanto de que por lo menos una vez al año se verifique la efectividad del sistema de calidad es de gerente general. Durante la revisión el gerente determinará que personas, ya sean parte de la compañía o no, estarán presentes para llevar a cabo la inspección del sistema de calidad.

21. MEJORA CONTINUA

Corporativo Químico Global se compromete a mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

22. CONTROL DE DOCUMENTOS

Corporativo Químico Global mantiene procedimientos documentados para el control de los documentos que afectan la calidad del sistema así mismo para el control de los planos y especificaciones de nuestros clientes.

Se mantiene un lista maestra de los documentos activos el la cual se identifica la ultima revisión del documento para evitar el uso de documentos obsoletos. Corporativo Químico Global controla los documentos que afectan la calidad del sistema con el fin.

- 🌐 Mantener el documento accesible en cada una de las áreas de trabajo donde sea aplicable.
- 🌐 Retirar los documentos obsoletos y reemplazarlos por la emisión más vigente y evitar el uso de documentos obsoletos.
- 🌐 Conservar los documentos obsoletos que contengan alguna información que por cuestiones de aseguramiento de calidad se desee conservar.

23. REVISION DE DOCUMENTOS

Todos los documentos empleados para el seguimiento del sistema de calidad so debidamente revisados antes de su emisión por personal autorizado.

24. CAMBIOS A LOS DOCUMENTOS

Los cambios a los documentos deben ser hechos por el mismo departamento que emitió el documento original. Todo cambio en los documentos debe ser anotado en la hoja de historial de cambios.

25. **INVENTARIO**

El inventario definirá al registro documental de los bienes y demás cosas perteneciente a Corporativo Químico Global, hecho con orden y precisión. El inventario registrara el conjunto de de compras y ventas a clientes, considerados como un activo corriente. El inventario constara con los costos de reabastecimiento de actividades que se realizan dentro de Corporativo Químico Global como por ejemplo el costo del papel, costo del teléfono, costos a cubrir por perdida del producto, costo de limpieza, etc.

El inventario se actualizara cada tiempo determinado que el gerente general junto con el contador de Corporativo Químico Global hayan planificado para su realización y un inventario final cada que se cierra el periodo fiscal.

26. ENFOQUE AL CLIENTE

La gerencia de Corporativo Químico Global se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplan al objeto de aumentar la satisfacción del cliente.

27. PROCESOS RELACIONADOS AL CLIENTE

REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS AL PRODUCTO.

Corporativo Químico Global asume la revisión de los requisitos relacionados al producto. Esta revisión se efectuara antes de que CQG se comprometa a proporcionar un producto al cliente y se asegura que los requisitos del producto estén definidos, que estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos de pedido y los expresados previamente y CQG consta que tiene la capacidad para cumplir con requisitos definidos para cada producto que maneja.

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Corporativo Químico Global se compromete a determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes. CQG proveerá información sobre el producto que estará adquiriendo, las consultas, pedidos, las modificaciones y ayudará a la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

SATISFACCION DEL CLIENTE

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad, Corporativo Químico Global realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de CQG. Se determinarán los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Ver anexo1-. Encuesta de satisfacción del cliente.

28. **COMPRAS**

Corporativo Químico Global mantiene procedimientos documentados que aseguren que los productos químicos comprados cumplen con los requisitos especificados.

DATOS DE COMPRAS

Los datos de las órdenes de compra describen en forma clara el producto solicitado así como la cantidad y concentración del mismo si así lo requiere.

REVISION DE ORDENES DE COMPRA

Todas las órdenes de compra son revisadas para asegurar que se definen claramente los requisitos del producto a nuestros proveedores.

29. **EVALUACION DE PROVEDORES**

Corporativo Químico Global evalúa a sus proveedores de productos químicos para asegurar que cuentan con la capacidad de los requisitos del producto así como los requerimientos específicos del control de calidad.

Ver anexo 2.- Evaluación a proveedores

PROVEEDORES APROVADOS

Corporativo Químico Global mantiene una lista actualizada de los proveedores aprobados al los cuales se le requiera los productos químicos.

30. **HOJA DE REVISIONES**

31. ANEXOS

ANEXO 1.- EVALUACION DE SATISFACCION AL CLIENTE

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Ayúdenos a mejorar

Dedique unos minutos a completar esta pequeña encuesta.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos.

Esta encuesta dura aproximadamente cinco minutos.

1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizado los productos/servicios de Corporativo Químico Global?

- Menos de un mes
- De uno a tres meses
- De tres a seis meses
- Entre seis meses y un año
- Entre uno y tres años
- Más de tres años
- Nunca los he utilizado

2. ¿Cómo conoció Corporativo Químico Global?

- TV
- Radio
- Internet
- Prensa o revistas
- Amigos, colegas o contactos
- No la conozco
- Otro _____

3. ¿Con qué frecuencia utiliza nuestros servicios?

- Una o más veces a la semana
- Dos o tres veces al mes
- Una vez al mes
- Menos de una vez al mes
- Nunca lo he utilizado
- Otro _____

4. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con Corporativo Químico Global en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho. _____

5. En comparación con otras alternativas de distribución de productos químicos, Corporativo Químico Global es...

- Mucho mejor
- Algo Mejor
- Más o menos igual
- Algo peor
- Mucho peor
- No lo sé

6. Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de Corporativo Químico Global:

- Orientada a satisfacer al cliente. _____
- Buena calidad. _____
- Servicio postventa. _____
- Profesionalidad. _____
- Bien organizado. _____
- Calidad del servicio. _____
- Relación calidad- precio. _____

7. Y ahora valore del 1 al 10 la importancia que tienen para usted esos mismos atributos:

- Servicio postventa. ____
- Orientada a satisfacer al cliente. ____
- Bien organizado. ____
- Buena calidad. ____
- Relación calidad- precio. ____
- Profesionalidad. ____
- Calidad del servicio. ____

8. ¿Ha recomendado usted Corporativo Químico Global a otras personas?

- Sí
- No

9. ¿Recomendaría usted a Corporativo Químico Global a otras personas?

- Sí
- No

10. ¿Compraría nuestros productos o utilizaría usted los servicios de Corporativo Químico Global de nuevo?

- Seguro que sí
- Probablemente sí
- Puede que sí, puede que no
- Probablemente no
- Seguro que no

11. ¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle a Corporativo Químico Global sobre el servicio que proporciona?:

ANEXO 2.- EVALUACION A PROVEEDORES



Corporativo
Químico Global

"Tenemos Química"

EVALUACION A PROVEEDORES

FECHA:

1. EMPRESA:

2. DIRECCION:

3. TELEFONO:

FAX:

4. PERSONA ENCUESTADA:

5. DEPARTAMENTO:

6. PRODUCTOS QUE MANEJA

7. E-MAIL

1. DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO

MENCIONE LA CAPACIDAD DE INVENTARIO DEL PRODUCTO PARA ENTREGA INMEDIATA DE:

1-100 KG

101 - 1000 KG

MAS DE 1000 KG

2. ASPECTOS DE CALIDAD

SI

NO

EXPENDE LOS PRODUCTOS CON CERTIFICADO DE CALIDAD

MANEJA HOJA DE CALIDAD PARA CADA PRODUCTO

CUENTA CON ALGUNA CERTIFICACION DE CALIDAD

