

**MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA
“SOLO BÁSICAS” BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**

YENNY ALEXANDRA RIOS ROJAS

DANIELA NAVARRETE ABADÍA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM

FACULTAD DE INGENIERÍAS

INGENIERÍA INDUSTRIAL

SANTIAGO DE CALI

2017

**MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA
“SOLO BÁSICAS” BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**

YENNY ALEXANDRA RIOS ROJAS

DANIELA NAVARRETE ABADÍA

PROYECTO DE GRADO

Para optar por el título de Ingeniería Industrial

DIRECTOR

TATIANA CRISTINA SALAZAR GRANDIA

Ingeniera industrial

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM

FACULTAD DE INGENIERÍAS

INGENIERÍA INDUSTRIAL

SANTIAGO DE CALI

2017

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del jurado

Firma del jurado

Santiago de Cali, de diciembre de 2017

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradezco a Dios por permitirme llegar hasta aquí, donde estoy logrando mi objetivo y lo que he anhelado por muchos años, es a él a quien le debo lo que soy como persona y profesional, es mi fortaleza y mi guía en todo momento.

A mi Padre Luis Rios y mi madre Yenny Rojas por siempre creer en mí, motivarme, por su inmenso amor, cariño, comprensión por ser luchadores y guerreros, por hacer lo posible para que yo pudiese cumplir este sueño que no es solo mío sino de todos, incluyendo a mi hermano Santiago Rios que siempre ha sido mi mejor amigo, mi compañía y mi apoyo en todo momento.

A mis abuelas Marlene Arroyave y Flor Rios, siempre hacen lo que sea para que esté bien, su sabiduría me ha enseñado a ser mejor persona y profesional.

Daniela Navarrete y Paola Rengifo, mis grandes amigas de carrera y de por vida, con ustedes aprendí, gocé, lloré y reí, vivimos un experiencia única, ustedes me enseñaron muchas cosas positivas, la universidad me deja un gran par de amigas.

A todos y cada uno de los profesores, directivos, director y coordinador de la facultad que hicieron parte de mi formación durante mi carrera, me ayudaron a crecer intelectual, social y espiritualmente.

Tatiana Salazar, por brindar toda su experiencia y conocimiento para la realización de este trabajo de grado.

Al Señor Ivan Montezuma, por brindar su confianza y abrimos las puertas de su empresa para el desarrollo del proyecto de grado.

Yenny Alexandra Rios Rojas

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo quisiera agradecerle a Dios, por darme la oportunidad de cumplir una de mis metas, y por bendecirme con personas maravillosas como mi madre, Sulay Abadía, que ha sido mi polo a tierra en todo momento, apoyándome y demostrándome que las mujeres somos capaces de lograr todo aquello que nos proponemos, siempre y cuando tengamos el coraje para luchar por lo que queremos.

A mi hermana, que a pesar de tener sus propios trabajos, se trasnochó en varias ocasiones leyendo los míos, con tal de asegurar que estos fueran coherentes y fáciles de entender para cualquier lector.

A mi padre, por motivarme a estudiar esta carrera e inspirarme a salir de mi zona de confort, además de apoyarme emocional y económicamente cada semestre.

Al universo, por cruzarme con mis grandes amigas, cómplices y colegas Yenny Rios y Paola Rengifo, con quienes he compartido triunfos, derrotas, secretos y buena vibra durante estos 5 años.

A mis profesores, que hicieron parte de mi desarrollo profesional y personal, motivándome a dar lo mejor de mí misma en cada asignatura, además de brindarme amablemente los espacios para asesorías.

A la ingeniera Tatiana Salazar, por su orientación y conocimientos para el desarrollo de este trabajo de grado.

Daniela Navarrete Abadía

CONTENIDO

0. INTRODUCCIÓN	14
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	17
1.3. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA.....	17
2. OBJETIVOS	18
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	18
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
3. JUSTIFICACIÓN	19
3.1. ALCANCE.....	19
3.2. LIMITACIONES	20
3.3. RESULTADOS	21
4. ESTADO DEL ARTE	22
4.1. MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9000.....	22
4.2. IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN UNA PYME DE CONFECCIÓN DE ROPA INDUSTRIAL EN EL PERÚ, CON ÉNFASIS EN PRODUCCIÓN.	23
4.3. PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PINATAR ARENA FOOTBALL CENTER S.L.	24
4.4. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA LITOGRAFÍA MODERNA D LA CIUDAD DE PEREIRA.	25

4.5. PROPUESTA DE DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCENTE EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO.....	26
5. MARCO REFERENCIAL.....	28
5.1. MARCO CONTEXTUAL.....	28
5.1.1 Reseña histórica.....	28
5.1.2 Misión.....	29
5.1.3 Visión	30
5.1.4 Principales Áreas y Estructura organizacional	30
5.2. MARCO TEÓRICO	33
5.2.1. Modelo	33
5.2.2. Calidad.....	34
5.2.3. Evolución de la calidad.....	35
5.2.4. Evolución de ISO 9001.....	44
5.2.5. Cambios clave ISO 9001: 2015.....	45
5.2.6. ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015	48
5.3. MARCO CONCEPTUAL.....	49
6. METODOLOGÍA.....	50
7. DESCRIPCIÓN DE LA NORMA.....	53
7.1. PRINCIPALES PROCESOS DE LA EMPRESA SOLO BÁSICAS S.A.S..	53
7.2. REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015.....	57
8. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA “SOLO BÁSICAS”	
71	
9. MODELO PROPUESTO PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ...	85

9.1.	CAPÍTULO 4 NORMA NTC-ISO 9001:2015.....	85
9.2.	CAPÍTULO 5 NORMA NTC-ISO 9001:2015.....	101
9.3.	CAPÍTULO 6 NORMA NTC-ISO 9001:2015.....	106
9.4.	CAPÍTULO 7 NORMA NTC-ISO 9001:2015.....	109
9.5.	CAPÍTULO 8 NORMA NTC-ISO 9001:2015.....	121
9.6.	CAPÍTULO 9 NORMA NTC-ISO 9001:2015.....	125
9.7.	CAPÍTULO 10 NORMA NTC-ISO 9001:2015.....	130
10.	CONCLUSIONES	132
11.	RECOMENDACIONES	134
12.	BIBLIOGRAFÍA	136
	ANEXOS.....	138

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la empresa “SOLO BÁSICAS S.A.S”	30
Figura 2 . Arbol de la calidad	41
Figura 3. Ciclo PDCA.....	43
Figura 4. Cambios clave ISO 9001: 2015	46
Figura 5 Ciclo PHVA Norma NTC: ISO 9001:2015	51
Figura 6 Mapa de procesos	57
Figura 7 Matriz DOFA	87
Figura 8 partes interesadas	89
Figura 9 Contenido de procedimientos	114
Figura 10 Programación Moda de SOLO BÁSICAS S.A.S	121
Figura 11 Ficha Técnica SOLO BÁSICAS S.A.S	122
Figura 12. Parámetros de control de calidad, camiseta cuello redondo y cuello V.	124

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Contexto De La Organización	73
Gráfico 2 Liderazgo.....	74
Gráfico 3 Planificación	76
Gráfico 4 Apoyo	77
Gráfico 5 Operación.....	79
Gráfico 6 Evaluación Del Desempeño	82
Gráfico 7 Mejora	83
Gráfico 8 Resumen ISO 9001:2015	84
Gráfico 9 Estructura para el Mapa de Procesos	95

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Criterios de evaluación.....	72
Tabla 2 Expectativas y requisitos del cliente, organización y partes interesadas. .	90
Tabla 3 Priorización de los requisitos.	91
Tabla 4 Caracterización de procesos.....	96
Tabla 5 Matriz de interacción de procesos	98
Tabla 6 Manual de perfil de competencias	99
Tabla 7 Asignación y comunicación de responsabilidades específicas en el Sistema De Gestión De La Calidad	105
Tabla 8 matriz de identificación de riesgos y oportunidades.....	106
Tabla 9 Plan de trabajo anual 2017	109
Tabla 10 Matriz De Necesidades De Formación, Capacitación Y Entrenamiento	112
Tabla 11 Matriz de capacitación	113
Tabla 12 Contenido para documentos y registros.....	117
Tabla 13 Recopilación de competencias	128
Tabla 14 Matriz de capacitación	129

RESUMEN

El proyecto se realizó en la empresa “SOLO BÁSICAS S.A.S.”, una maquila dedicada a fabricación de todo tipo de camisas, donde sus clientes, son empresas posicionadas en la industria textil, entre ellas, principalmente “QUEST”, con la cual “SOLO BÁSICAS S.A.S” ha tenido hace seis años un acuerdo verbal de producción de camisas, que le ha permitido tener una estabilidad económica. Sin embargo, actualmente la empresa busca aumentar el posicionamiento en el mercado y ser más competitiva en el sector textil, garantizando el cumplimiento de las necesidades del cliente respecto a la calidad y tiempo de entrega del producto.

A fin de dar cumplimiento a lo anterior, la ISO 9001:2015, es una norma que propone una serie de actividades que permiten a las empresas organizarse, partiendo de un análisis interno y externo de la misma, reconocimiento de los riesgos, oportunidades y las partes interesadas, para cumplir con los requisitos y necesidades del cliente y otras partes interesadas.

Partiendo de lo anterior, se realiza un modelo del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para la empresa “SOLO BASICA S.A.S.”, el cual le ayudara a organizar sus todas actividades, a través de herramientas, formatos, procedimientos y matrices, necesarios para documentar e implementar el SGC dentro de la misma, garantizando así el orden, la estandarización, el crecimiento, la gestión de los riesgos, oportunidades y la satisfacción de las partes interesadas. Todo esto estructurado bajo la metodología que propone el ciclo de Deming o PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), basado en la mejora continua del sistema. Para ello, se realizó en primera instancia el diagnóstico de la situación actual de la empresa, con el fin de determinar qué tiene y qué le hace falta para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y a partir de ahí proponer herramientas que permitan cumplir con cada capítulo y certificar sus procesos.

Palabras Claves: Sistema de Gestión de Calidad, Modelo, ISO 9001:2015.

ABSTRACT

The project start it in the business "SOLO BASICA S.A.S" a draft focus on creating any kind of shirts, their main customers are well post it in the commercial industry mostly in textile, between than are "Quest". SOLO BASICA S.A.S has a verbal agreement with Quest six years ago regarding their production, this has driven the company to a good position, regardless the company to be more competitive in the textile industry, in order to cover the necessities of customers in time and quantity.

In order to comply with the above, ISO 9001-2015 is a rule that propose a series of activities that let any business get together from an start point from the inside out, recognizing the risk and opportunities and interested parties of the business in order to accomplish the customers and needs of the client and other interested parties.

base on this a quality system procedure is put on work on "SOLO BASICA S.A.S" in order to organize all the activities, tools procedures, necessary for the SGC, system that standardize the grow the risk, opportunities and satisfaction from both sides, this is all propose by the Deming cycle PDVA (Plan,Do,Verify,Act) base on the continuing grow from the system, to apply this it was require to analyze the business to detect what it requires and what the company counts in, in order to accomplish ISO 9001:2015, and to obtain new tools to accomplish each chapter and certified their processes.

Keywords: Quality Management System, model, ISO 9001:2015.

0. INTRODUCCIÓN

Hoy en día para las empresas el concepto de calidad se ha convertido en un requisito indispensable, debido a que las exigencias del cliente van aumentando y sus necesidades cambian constantemente. La mayoría de las organizaciones buscan ofrecer productos de calidad para obtener fidelización de sus clientes y un factor diferenciador respecto a su competencia, puesto que una empresa que ofrece productos o servicios de calidad y en el tiempo establecido, tiende a ser competitiva en el mercado, por ende se sostiene en el mismo. Debido a esto la norma ISO 9001:2015 es aquella herramienta que permite garantizar este tipo de características en el producto o servicio que ofrece dicha empresa.

Esta norma, despliega en cada uno de los numerales, la forma en que la empresa debe organizar y alinear sus procesos para entregar productos/servicios de calidad y así cumplir con los requerimientos del cliente y otras partes interesadas. La ISO 9001:2015 incluye el análisis interno y externo de la misma, la planificación de las tareas, la ejecución de los planes de acción, el seguimiento y control, y la mejora continua de los procesos; siendo ésta una herramienta funcional para que las empresas puedan alcanzar los objetivos planteados inicialmente.

La empresa “SOLO BÁSICAS S.A.S” es una maquila que se encarga de la fabricación de todo tipo de camisas a empresas de la industria textil. La empresa cuenta con cinco (5) módulos de producción, además de un área de corte, calidad y empaque. Una vez realizada la visita a la empresa, se logró determinar que a pesar de tener una estabilidad económica, reconocen que necesitan orden dentro de sus procesos y además de esto tienen problemas de calidad en algunos de sus productos, debido a devoluciones por parte de sus clientes.

De acuerdo a esto se realizará un modelo de Sistema de Gestión de la Calidad, en la empresa “SOLO BÁSICAS S.A.S.”, donde se pretende mostrar a la empresa el paso a paso de las actividades que debe realizar para documentar su SGC

calidad, a través de formatos, procedimientos, matrices u otros medios que evidencien el cumplimiento de la norma.

El desarrollo de este trabajo inicia con la descripción de la norma ISO 9001:2015, donde se describen los procesos y los requisitos aplicables a la empresa “SOLO BÁSICAS S.A.S”. Posteriormente, se realiza un diagnóstico de la situación actual de la empresa, con el fin de reconocer qué tiene y qué le hace falta empresa para cumplir los parámetros establecidos por esta norma.

Partiendo de lo anterior, se desarrolla el modelo del Sistema de Gestión de la Calidad, brindando herramientas, formatos y programas que le permitan a la empresa documentar e implementar en algún momento su SGC, para así certificar sus procesos.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa “SOLO BÁSICAS” es una maquila con más de 20 años en el mercado, ubicada en el centro de Cali, dedicada a fabricar todo tipo de camisas para dama y caballero a grandes empresas de la industria textil, como “PERMODA”, “REGATTA” y “QUEST”, donde “QUEST” es el principal cliente y proveedor. Esta empresa cuenta con cinco (5) módulos de producción, además de un área de corte, calidad y empaque, donde laboran aproximadamente 130 personas entre el área administrativa y operativa.

Después de las visitas realizadas y la información suministrada por el propietario de la empresa y su personal administrativo, se pudo determinar que ésta no tiene estandarizados sus procesos, y por ello se le dificulta mantenerlos bajo control e identificar los factores críticos que afectan la calidad de sus productos, y por ende la satisfacción de sus clientes.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa “Solo Básicas S.A.S” ha tenido inconvenientes para atraer nuevos clientes y mantener satisfechos a los actuales, dado que no pueden garantizar la calidad de sus productos y la puntualidad en los tiempos de entrega. En caso de que esta situación continúe, se esperaría que se vea afectada su economía si se suspende el trabajo con alguno de sus clientes. En vista de esta situación, el propietario se ha visto forzado a buscar nuevas alternativas para agregar valor a sus productos y lograr nuevas negociaciones que le permitan estabilizar la economía de la empresa y evitar que sus actividades se suspendan.

Partiendo de lo anterior, se propone un modelo del Sistema De Gestión De Calidad ISO 9001:2015, a través del cual la empresa podrá estandarizar y

certificar sus procesos, asegurando así la calidad de sus productos y generando confianza en sus clientes, de modo que pueda mantener y lograr nuevas e importantes negociaciones, siendo competitiva no sólo a nivel local, sino también nacional e internacional.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo elaborar un modelo para la implementación de un Sistema De Gestión De Calidad para la empresa “SOLO BÁSICAS” bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015?

1.3. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

- ¿Cómo reconocer los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 que aplican a la empresa “SOLO BÁSICAS”, de acuerdo con el contexto de la organización?
- ¿Por qué caracterizar la empresa “SOLO BÁSICAS” bajo el enfoque a procesos?
- ¿De qué manera se logra construir el modelo para la implementación de un SGC ISO 9001:2015 en la empresa “SOLO BÁSICAS”?

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un modelo para la implementación de un Sistema De Gestión De Calidad para la empresa “SOLO BÁSICAS” bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reconocer los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 que aplican a la empresa “SOLO BÁSICAS”, de acuerdo con el contexto de la organización.
2. Caracterizar la empresa “SOLO BÁSICAS” bajo el enfoque a procesos.
3. Construir el modelo para la implementación de un SGC ISO 9001:2015 en la empresa “SOLO BÁSICAS”.

3. JUSTIFICACIÓN

3.1. ALCANCE

Constantemente el mercado está cambiando, al igual que las necesidades y expectativas de la población, de acuerdo con las tendencias y el estilo de vida de cada persona. Es por esto, que muchas empresas de la industria textil, que se dedican a fabricar productos de uso diario, se han visto en la necesidad de buscar alternativas que le permitan cumplir con los requisitos de sus clientes y ofrecer productos de calidad, con los cuales sea posible competir y permanecer en el mercado.

De acuerdo con lo anterior, se ve la necesidad de elaborar un modelo que apoye la implementación del Sistema De Gestión De Calidad en la empresa “SOLO BÁSICAS”, en el cual se establecen los parámetros para implementar la NTC ISO 9001:2015, dado que este documento brindará una visión integral de la empresa, a fin de establecer lineamientos concretos para el logro de objetivos en torno a la calidad, que permita certificar sus procesos.

Este proyecto es una oportunidad de mejora y aprendizaje para toda la compañía, puesto que el modelo serviría de apoyo para implementar el SGC, con lo cual “SOLO BÁSICAS” podría garantizar que sus productos cumplan con las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas, reconociendo, estructurando e interrelacionando sus procesos, además contar con un proceso de acciones para abordar riesgos y oportunidades, que será establecido como parte del proyecto, teniendo en cuenta que la versión 2015 de la norma ISO 9001 incorpora el pensamiento basado en riesgos y el ciclo de mejoramiento continuo, con el fin de asegurar el funcionamiento y mantener bajo control los procesos.

Partiendo de lo anterior, la implementación del Sistema De Gestión De Calidad basado en este modelo, podría convertir a “SOLO BÁSICAS” en una empresa altamente competitiva, capaz de permanecer en el tiempo.

3.2. LIMITACIONES

Este proyecto se da en una empresa de la industria textil llamada “SOLO BÁSICAS”, encargada de maquilar todo tipo de camisas para empresas reconocidas del sector. Esta empresa nace de la necesidad que surgió en las grandes compañías de la industria textil, la cual fue tercerizar algunos procesos para cumplir con la amplia demanda que iba creciendo a lo largo del tiempo.

Muchas de estas maquilas no cuentan con herramientas que les permitan crecer y mejorar sus procesos y la calidad de sus productos, para así mantener satisfechos a sus clientes tanto internos como externos, siendo de este modo competitivos en el sector.

Teniendo en cuenta lo anterior, “SOLO BÁSICAS” no cuenta con la suficiente información documentada que sirva de apoyo para la elaboración del modelo para la implementación del Sistema De Gestión De Calidad ISO 9001:2015, pues se requieren documentos que soporten sus procesos. Por ello, las entrevistas con el personal serán una herramienta importante para crear parte de la información documentada, pero se debe evitar detener el proceso, pues podría generar molestias para la gerencia.

3.3. RESULTADOS

Este proyecto brinda a la empresa “SOLO BÁSICAS S.A.S” un modelo del SGC bajo los parámetros de la NTC ISO 9001:2015, en el cual la empresa podrá conocer qué requerimientos tiene la norma y cómo se pueden cumplir, para ello se ofrecerán herramientas tales como formatos, matrices, procedimientos, caracterizaciones y otros documentos que sirvan para documentar y estandarizar sus procesos, garantizando la transparencia de los mismos.

Esta norma dará a la empresa una ventaja competitiva, dado que al combinar el enfoque a procesos, el ciclo de mejora continua (PHVA) y el enfoque basado en riesgos, le permitirá administrar sus procesos de manera adecuada, contando así con los recursos necesarios para ello, al mismo tiempo que actúa como herramienta preventiva y de control para minimizar el efecto de los factores que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos planteados inicialmente en su SGC, además de maximizar el aprovechamiento de oportunidades.

4. ESTADO DEL ARTE

Un modelo para implementar el SGC es una herramienta ampliamente utilizada por las empresas, dado que sirve como guía para certificar sus procesos, por ello ha impactado en muchos sectores, puesto que permite a las organizaciones tener un mejor rendimiento, prestigio y así lograr permanecer en el mercado.

A continuación se pueden encontrar algunas investigaciones basadas en el diseño de un modelo de un Sistema De Gestión De Calidad. Adicionalmente, se tomaron otros trabajos de implementación del SGC, a pesar de que no hace parte de los objetivos de este proyecto, dado que ayudaran a determinar la estructura que debe tener el modelo propuesto para la empresa SOLO BÁSICAS S.A.S. antes de la implementación.

4.1. **MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9000.**

Rafael David Rincón escribió un artículo titulado “*Modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9000*”, con el fin de mostrar al lector un forma de implementar el Sistema de Gestión de Calidad dentro de cualquier empresa, mediante la metodología de ciclo PHVA, que empieza desde el planear, donde se requiere compromiso de la alta dirección con el fin de establecer las prioridades y obtener una buena planeación, además de una evaluación inicial del estado actual de la empresa; una vez definido esto, empieza la segunda etapa, el “Hacer”, donde se definen los planes de acción frente a lo evaluado y planificado inicialmente, dando esto un paso hacia el diseño del sistema, por medio de la documentación, medición y reconocimiento total de la compañía; una vez terminadas las primeras dos fases iniciales, inicia la etapa de

Verificar, donde empieza la implementación del Sistema, aquí se ejecuta los planes de acción y se hacen los cambios pertinentes para cambiar el proceso y así garantizar la calidad de los productos y sus procesos, que es la finalidad de la norma; una vez implementado el sistema, se realiza la validación de cada uno de los cambios, para determinar si fueron o no efectivos dentro de la empresa, y así entrar a la última etapa “Actuar”, donde se realiza un seguimiento y control para garantizar la continuidad de la mejora continua dentro del proceso, por medio de auditorías internas que ayudaran a detectar las no conformidades dentro del sistema ya implementado, y así seguir el ciclo de nuevo (Rincon, 2002).

4.2. IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN UNA PYME DE CONFECCIÓN DE ROPA INDUSTRIAL EN EL PERÚ, CON ÉNFASIS EN PRODUCCIÓN.

El autor Raúl Jesús Valencia Borda, en su tesis titulada “*Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción*”, menciona la necesidad que tienen las empresas pymes de buscar la certificación de calidad, tomando como objeto de estudio una empresa de confección de ropa industrial, para la implementación de este sistema, donde plantea un metodología para que esto sea ejecutado, la cual empieza por, comprometer a la alta dirección con el sistema, adoptando técnicas como capacitaciones, reuniones y seminarios que permitan mostrar la importancia que tiene la alta dirección dentro de este proceso de cambio; como segunda fase está la recolección de información tanto de los requisitos de la norma, como el contexto de la empresa, para así adaptarla a las necesidades que esta tiene; en la cuarta fase se escogen los responsables del sistema, dando a conocer sus funciones y responsabilidades que estos tienen dentro de toda la implementación; en la quinta fase, se documenta el proceso, por medio de diagramas de flujo y mapas de procesos que permitirán tener una visión

integral de la empresa, y con ayuda de los jefes de procesos, empezar a definir planes de acción que podrán ser ejecutados para la mejora de los mismos; en la séptima fase, se ejecutan los planes de acción con los líderes de proceso y se reorganizan las actividades; como octava fase se efectúan las revisiones necesarias para así realizar los ajustes necesarios y como novena y última fase, se programan auditorías internas con el fin de revisar el proceso de mejora y mantenerlo (Valencia Borda, 2012).

4.3. PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PINATAR ARENA FOOTBALL CENTER S.L.

Ricardo Sánchez y Tembleque Montero, en su trabajo de grado plantea el *“Proyecto de implementación de un Sistema De Gestión De La Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.”*, el cual describe el proceso de implementación que puede utilizar cualquier empresa, y su prueba piloto es hecha en la empresa Pinatar Arena Football Center S.L.; este autor plantea una estructura basada en dos partes, la primera consta de cinco capítulos donde contextualiza al lector sobre la calidad, que normas han surgido a partir de esto, la historia de calidad, los costos de la calidad, y los cambios que ha tenido la versión ISO 9001:2008 Y la versión ISO 9001:2015, con el fin de dar a conocer toda la conceptualización que tiene este sistema; y en la segunda parte realiza la implementación del sistema, donde esta tiene cinco fases, la primera es la elaboración del manual de procesos, donde se construye el alcance, la política de calidad, el mapa de procesos y la ficha de procesos; la segunda etapa es la elaboración del procedimiento documentado “gestión de auditorías”, donde se programaran las auditorías internas durante mínimo un año; la tercer etapa es la elaboración del registro de calidad “plan de auditorías”, realizando en esta etapa, el formato para el registro de calidad y el diseño para auditar el sistema; como

cuarta etapa, está la elaboración del plan de objetivos y metas, donde se establece el plan a seguir para cumplir los objetivos y metas establecidos ya en la primera etapa del proyecto; aquí definen las acciones a llevar a cabo, los plazos de implementación de las acciones, los responsables de la implementación, los recursos necesarios, el seguimiento y medición de los objetivos; la última etapa es la elaboración de la instrucción técnica “elaboración de la documentación”, donde se establecen las directrices para la elaboración de los documentos, los formatos y el instructivo de cómo llevarlos a cabo (Sanchez & Montero, 2016).

4.4. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA LITOGRAFÍA MODERNA DE LA CIUDAD DE PEREIRA.

Este proyecto titulado *“Diseño e implementación de un Sistema De Gestión De Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la Litografía Moderna de la ciudad de Pereira”*, fue desarrollado por Carlos Andrés López Ocampo, en una microempresa llamada “Litografía Moderna”, ubicada en la ciudad de Pereira-Colombia, con 5 empleados encargados del proceso de producción, la cual no contaba con un modelo administrativo estructurado, ni indicadores de gestión de calidad que permitieran medir los resultados obtenidos por la organización.

Partiendo de lo anterior, este proyecto se realizó con el fin de diseñar e implementar el SGC ISO 9001:2015, para aportar a la empresa Litografía Moderna *“una estructura organizacional, sistematización de procesos, capacidad de sostenibilidad, competitividad, productividad, capacidad en la toma de decisiones y adaptación al entorno cambiante, encaminando la organización a la mejora continua mediante un control y evaluación frecuente”* (López Ocampo, 2016).

En el desarrollo, se realizó inicialmente el diagnóstico situacional de la empresa, empleando el análisis DOFA, para conocer el estado actual y el entorno de la

empresa, determinando sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades. En esta fase, se definieron los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015 que la Litografía Moderna cumplía total o parcialmente, además de aquellos que no cumplía en el momento. Posteriormente, se procedió a socializar el proyecto con el personal de la empresa, para seguir con la fase de planeación, documentación e implementación del SGC ISO 9001:V2015, de acuerdo con los requisitos de esta NTC.

La siguiente fase de proyecto consistió en la elaboración de un manual integrado de calidad, para demostrar la implementación y cumplimiento de cada requisito de la NTC ISO 9001:2015. Finalmente, se llevó a cabo la fase de auditoría, y se realizaron los ajustes necesarios del Sistema De Gestión De Calidad.

4.5. PROPUESTA DE DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCENTE EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO.

Esta investigación titulada “Propuesta de diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de gestión docente en una universidad privada de la ciudad de Trujillo”, fue realizada por Romy Angélica Díaz Fernández, en una universidad privada ubicada en Trujillo-Perú, en la cual el área de Calidad Educativa- Gestión Docente no contaba con procedimientos estandarizados, y por ende se dificultaba la toma de decisiones.

Teniendo en cuenta lo anterior, el objetivo general de este proyecto consistió en *“documentar un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para el área de Calidad Educativa- Gestión Docente”* (Díaz Fernández, 2017), para ello se seleccionaron los procesos de reclutamiento, selección, incorporación, gestión docente y desvinculación de la universidad.

Para cumplir el objetivo del proyecto, se realizó inicialmente el diagnóstico de los procesos y procedimientos, para identificar el nivel de cumplimiento referente a los requisitos de la norma ISO 9001: 2015. Posteriormente, se caracterizaron los procesos, y se establecieron los procedimientos, registros y documentación necesaria para el modelo. De acuerdo a lo anterior, se propone el modelo para la implementación de la NTC ISO 9001:2015, que ajuste a las necesidades de la Universidad y permita conseguir la certificación.

Como parte de los resultados, se elaboró un manual de gestión de calidad, se estructuraron los procesos, se establecieron los procedimientos e indicadores correspondientes por proceso, y se indicaron las responsabilidades en una matriz, además de recomendaciones para el mejoramiento continuo.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. MARCO CONTEXTUAL

Teniendo en cuenta la información brindada por el dueño de la empresa, el señor IVAN MONTEZUMA, se iniciara dando a conocer la reseña histórica, para dar un panorama de la empresa y contextualizar al lector, además de dar a conocer la estructura organizacional de la compañía.

5.1.1 Reseña histórica

La empresa “SOLO BÁSICAS” ubicada en la carrera 16 #6-21 barrió Alameda, es una empresa encargada de la fabricación de todo tipo de prendas informales, con un promedio de 130 trabajadores; esta empresa tiene más de 21 años de experiencia en la Industria de confección, de los cuales han tenido la oportunidad de realizar grandes contratos con la empresa “QUEST”. Esta empresa nace en el año de 1996, y surge de la idea del señor Iván Montezuma, el propietario, quien siempre tuvo conocimiento de la confección, debido a que su familia se dedicaba a este tipo de industria (pequeños talleres de confección que maquilaban a empresas grandes); Luego de finalizar sus estudios y obtener el título de ingeniero industrial, busco la manera de crear una empresa que produjera prendas en cantidades más grandes, donde la producción al día fuera de 1000 o 2000 prendas, que es lo se produce hoy en día en la empresa.

A lo largo del tiempo esta empresa se ha visto forzada a cambiar su nombre en dos ocasiones, por diferentes inconvenientes económicos o problemas con su legalización, el primer nombre que tuvo esta compañía fue “Confecciones Montezuma” el cual tuvo que ser modificado luego de haberse declarado en banca

rota, el nombre que adquirieron fue “Believe Universal S.A.S.”, tiempo después esta empresa inicio un proceso legal en el cual pretendían contratar a todo su personal con todos los requisitos y prestaciones legales, por ello surgió la necesidad de establecer un nuevo nombre con el cual actualmente laboran.

La empresa “SOLO BÁSICAS” es una empresa vallecaucana, ubicada en Santiago de Cali, encargada de confeccionar todo tipo de prendas, donde “QUEST” es su principal cliente y proveedor, ya que desde hace 5 años inicio un contrato para maquillar camisas polo, hasta el día de hoy este contrato está vigente; sin embargo, no han logrado encontrar alternativas para convertirse en una empresa que contribuya con el progreso de la industria textil de la región, fabricando prendas con la mejor calidad y entregando sus pedidos en la cantidad correcta, en el tiempo estipulado con el cliente.

Debido a este contrato que tiene hace 5 años con “QUEST” la empresa no cuenta con un proceso de compras y mercadeo, debido a que esta empresa es su cliente y proveedor, evitando a la maquila tener estos procesos incorporados dentro de su actividad productiva.

5.1.2 Misión

Maquilar ropa para todo tipo de personas, de excelente calidad, asegurando la disponibilidad y el servicio, manteniendo costos de producción competitivos, a través del aprovechamiento de nuestros recursos. Nos basamos en principios de ética, generando buenas relaciones de confianza con nuestros clientes, proveedores y empleados.

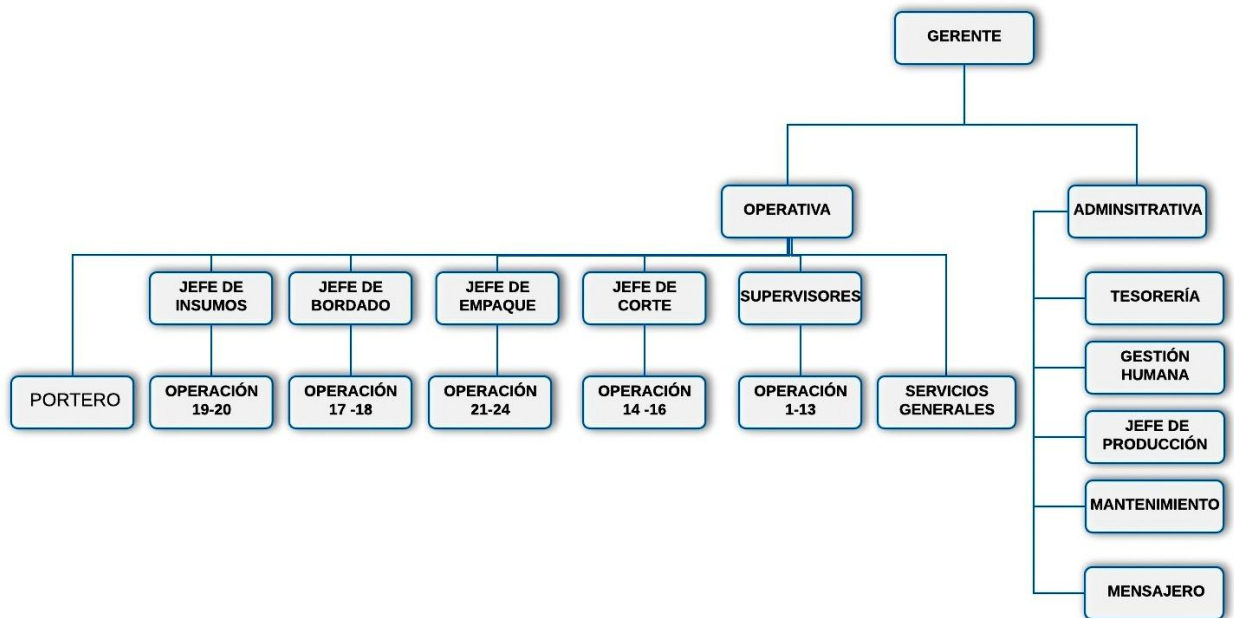
5.1.3 Visión

Ser una empresa reconocida como una empresa líder en confecciones de prendas de vestir con calidad nacional.

5.1.4 Principales Áreas y Estructura organizacional

A continuación se presenta el organigrama de “SOLO BÁSICAS S.A.S”, donde se ve plasmada la jerarquía o niveles de autoridad existentes dentro de la compañía.

Figura 1. Organigrama de la empresa “SOLO BÁSICAS S.A.S”



Fuente: Elaboración propia

Actualmente la empresa cuenta con 130 trabajadores, y su estructura organizacional se divide en las siguientes áreas:

- **Administrativa**

Gerente: encargado de dirigir toda la empresa.

Jefe de producción: encargado de realizar la planeación de la producción y cumplir a diario con la cantidad de prendas transformadas.

Nómina: encargada de hacer las actividades relacionadas con gestión humana, tales como, contratación, terminaciones de contrato, liquidaciones, procesos disciplinarios, ausentismos, entre otros.

Tesorería: es la encargada de asignar el dinero para los gastos que se presenten en la compañía, manejar una caja menor, revisar si su proveedor realiza los pagos a tiempo y la cantidad estipulada, entre otros.

Mantenimiento: responsable de mantener en buen estado las máquinas utilizadas en el proceso.

Mensajero: encargado de realizar los trámites legales, radicaciones, pago de impuestos, renovaciones de EPS, compra de insumos, devoluciones, entre otros.

- **Operativa**

En el área operativa de la empresa está concentrada la mayoría del personal, hay 5 módulos de producción, donde los módulos 1, 2 y 3, realizan las camisas tipo polo, y los módulos 4 y 5 fabrican las camisas cuello en “V” u otro estilo de camisa. Además del personal que se encarga de la fabricación del producto, existen trabajadores que apoyan el proceso para el cumplimiento de las actividades, tales como calidad o revisión de producto terminado. La estructura de la parte operativa es la siguiente:

Supervisores: encargados de estar pendientes de que el módulo funcione de la mejor manera y que se estén produciendo la cantidad de camisas pronosticadas

en el día. Hay cinco (5) supervisores, es decir, uno por cada módulo o línea de producción. Las operaciones asignadas van desde la 1 hasta la 13, las cuales consisten en:

- ✓ Operación 1: Realizar el dobladillo.
- ✓ Operación 1: Realizar la cartera de la camisa
- ✓ Operación 2: Pegar el cuello a la camisa
- ✓ Operación 3: Asentar el cuello y pegar cinta
- ✓ Operación 4: Realizar el cuadro de la camisa por medio de una maquina pretilladora.
- ✓ Operación 5: Cerrar la cartera y adherirla a la camisa.
- ✓ Operación 6: Pegar mangas
- ✓ Operación 7: Asentar mangas
- ✓ Operación 8: Cerrar los lados de la camisa
- ✓ Operación 9: Realizar las costuras en la “ventana” el cual está ubicada los lados de la camisa.
- ✓ Operación 10: Pegar los botones y hacer los ojales.
- ✓ Operación 11: Asentar la camisa

Corte: esta área cuenta con un jefe de corte y cinco personas encargadas de realizar las siguientes operaciones:

- ✓ Operación 14: extender la tela
- ✓ Operación 15: apilarla la tela.
- ✓ Operación 16: cortar y etiquetar la tela en el orden establecido.

Bordado: esta área cuenta con un jefe de bordado y 6 personas encargadas:

- ✓ Operación 17: tamborilear y organizar cada camisa en la máquina.
- ✓ Operación 18: configurar, enhebrar la máquina y poner a funcionar.

Insumos: esta área cuenta con un jefe de insumos y una persona encargada de realizar las siguientes operaciones:

- ✓ Operación 19: recepción de tela e insumos
- ✓ Operación 20: revisión de la calidad de los mismos.

Empaque: esta área cuenta con un jefe de empaque y diez operarios encargados de:

- ✓ Operación 21: vaporizar las prendas
- ✓ Operación 22: revisar la prenda y hacerle revisión de calidad
- ✓ Operación 23: etiquetar la prenda
- ✓ Operación 24: doblar y empacar la prenda

Portero: encargado de la seguridad de la empresa, entrega y recepción de insumos o producto terminado. Falta incluir

Servicios generales: responsable de realizar las labores de aseo, además de encargarse de lavar la tela o prendas, que al final del proceso salen sucias o manchadas por el aceite de las máquinas.

5.2. MARCO TEÓRICO

5.2.1. Modelo

De acuerdo a lo que muestra el artículo “*Modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001*” escrito por Rafael David Rincón, un modelo es una serie de parámetros que se definen inicialmente para alcanzar un objetivo, por ello, lo que se pretende con un modelo es dar un punto de referencia para poder producir o lograr un objetivo, brindando así un aporte al sentido del proyecto o sistema que se requiera implementar, con tal de tener un control del mismo.

Los modelos se deben realizar con una serie lógica de pasos que permiten representar cada una de las etapas del proceso que se pretende intervenir, a fin de planificar, implementar, llevar un seguimiento y documentación del mismo (Rincon , 2002).

5.2.2. Calidad

A lo largo de la historia, se ha venido hablando de calidad, en la empresa y en la vida diaria, tanto así que Pablo Alcalde San Miguel, en su libro calidad menciona que:

“La calidad lo es todo: calidad de vida, calidad en las relaciones humana, calidad en la educación, calidad en los servicios de salud, calidad en los productos, que las empresas producen, calidad en los servicios que nos prestan, calidad cada vez que nos atiende un comercial, calidad en las materias primas que nos sirven nuestros proveedores, calidad en nuestro entorno de trabajo, calidad en nuestro medio ambiente, en definitiva CALIDAD”. (Pablo Alcalde, 2009)

Siendo la calidad, parte de la vida de todo ser humano, desde que inicia su vida escolar, hasta su vida profesional y productiva, constantemente nos enseñan a actuar de forma correcta y que todas nuestras actitudes deben ser acertadas; en el colegio y en la universidad nos exigen ser personas que debemos exigirnos y autoevaluarnos para ser personas de calidad, y ya cuando entramos a la vida productiva, es donde todo eso que se es inculcado desde casa y desde los colegios y universidades se vuelve una realidad y un reto, debido que es aquí donde el trabajo que ofrece cada uno, en base a lo aprendido se empieza a ser visto y evaluado; cuando los integrantes de una empresa, realizan sus actividades de la mejor manera y con calidad, este es reflejado en el producto y las satisfacción del cliente y del mismo colaborador por haber cumplido con el objetivo (cumplir con los requerimientos del cliente), hoy en día muchas empresas por no

decir que todas trabajan en pro de ofrecer sus productos de calidad, debido a que no solo tiene beneficios para el cliente sino también para la misma empresa, puesto que ayuda a generar más utilidad, administrar los recursos y eliminar tiempos ociosos en la transformación del producto o servicio.

El autor menciona en su libro; que la calidad va implícito en los genes de la humanidad, mucho antes de que se hablara en la industria del sistema de gestión de calidad, los artesanos, realizaban todo los procesos necesarios para fabricar un producto, donde este debía estar bien construido, y debía cumplir con los requisitos de su cliente, estos, realizaban la selección de sus proveedores para así ofrecer al cliente un producto de calidad, los objetos que fabricaban, así fuesen demorados, tenían que quedar bien ajustados, y su producto tenía que durar en el tiempo haciendo que el artesano fuera productor y además de esto controlador de calidad; con la llegada de la industrialización estos dos conceptos se separan, unos trabajadores se encargan de producir o transformar el producto y otros, se encargan de revisar si el producto cumple o no con las especificaciones ya dadas;

De acuerdo a lo anterior se puede definir la calidad como, los aspectos o características de un producto o servicio que se ve reflejado en la satisfacción del cliente, por medio de una serie de proceso y actividades que realizan los trabajadores para cumplir con los requerimientos del mismo. La Calidad es un conjunto de máquina, proceso y factor humano que trabajando en conjunto cumplen con la satisfacción del cliente, además de que la empresa logra tener un posicionamiento en el mercado y ser competitivo frente al mercado (Pablo Alcalde, 2009).

5.2.3. Evolución de la calidad

La Calidad desde la edad media se vio reflejada, cuando los artesanos producían bienes de consumo, donde diseñaban, fabricaban y se aseguraban de que el

producto final fuese se calidad, además de ser su propios comerciantes de sus productos, estas personas era su propia empresa, realizaban cada uno de los procesos necesarios para comercializar sus productos; pero ha mediado del siglo XVIII, empezaron la producción de grandes cantidades de bienes de consumo, haciendo que cambiaran muchos de sus métodos de producción.

Fue ahí donde la revolución industrial, dio un cambio drástico y termino minimizar el trabajo artesanal, aquí ya se empieza a hablar de un proceso donde una persona o un grupo de personas se encargaban de tareas específicas, que permitían una producción en masa; en esta época se contrataban personas para realizar la planificación del proceso, producir o transformar los productos y adicional se contrataron inspectores de calidad para que estos realizaran el control de Calidad, que permitieran tener una calidad aceptable, pero con un precio elevado.

El “CONTROL DE CALIDAD”, es un concepto que nace en esta época basaba en unos principios los cuales son:

- Desconfianza de la planeación y el proceso de producción, queriendo dar a entender que no todo el proceso es acertado en su totalidad, es decir siempre habrán fallas durante la transformación del producto que deben ser detectadas en este control de calidad.
- Se debe inspeccionar todo el producto sin excepción, siendo esto importante debido a que el producto es fabricado por piezas, y puede generar una falla en cualquier parte.
- Si se detecta una falla se debe corregir el sistema, es decir que las fallas del producto son resultado de un mal proceso, queriendo decir que si se detecta el problema en el producto, se debe intervenir el sistema para que el error no se vuelva a presentar.

Después de la segunda guerra mundial, en los años cincuenta, los productos hechos por los Japoneses era de muy mala calidad, pero los consumidores de otros países no dudaban que estos productos fuese buenos a pesar de tener muchas deficiencias, haciendo esto que llamara la atención de J. Juran y W. Deming, que en medio del programa de reconstrucción industrial después de la segunda guerra mundial, visitan Japón y le enseñan a grandes empresarios técnicas de control de calidad, por medio de la mejora continua (ciclo Deming), donde la satisfacción del cliente era su principal objetivo, se capacitaron a todo el personal de muchas empresas grandes de la industria, construyendo la filosofía de la Gestión de la Calidad. En los años setenta los productos fabricados por los japoneses presentaban altos niveles de Calidad, creando la crisis en los países norteamericanos, donde estos tuvieron que empezar a realizar un gran esfuerzo para implementar técnicas de calidad y el Sistema de Gestión de Calidad haciendo que estas fueran más competitivas.

En esta época, Alemania aprovecho y se impuso como la primera potencia económica de Europa, puesto que los productos que ellos ofrecían eran de excelente Calidad, debido a que contaban con alta ingeniería para la elaboración de sus productos y la prestación de sus servicios, además de una formación de los trabajadores; la estrategia de esta industria es se basa en el cuidado del diseño de los productos, planificación detallada de sus sistemas productivos, utilización de buenas materias primas y un control de Calidad en cada uno de los procedimientos realizados para la transformación del producto, siendo percibidos estos productos de gran calidad y alto precio.

En 1980 los países norteamericanos se dan cuenta, que la calidad no es sinónimo de mayor costo, al contrario, el sistema de Gestión de Calidad implementa con el fin de reducir los costos y aumento de la productividad y competitividad, puesto que en base a este concepto, se empiezan a administrar los recursos, disminuyendo los tiempos ociosos, aumentando la productividad y satisfacción del cliente. En base a estos conceptos grandes empresas como Motorola y Xerox

consiguieron recuperar la parte del negocio que se había perdida por la competencia Japonesa, tanto así que sus productos fueron vendidos en Japón más que las empresas nacionales.

En 1987 se funda en España AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) y se empieza a partir de ahí la aplicación de las normas ISO 9000 y así mismo la certificación en los Sistemas de Gestión de Calidad para las empresas.

La evolución de las estrategias de calidad empiezan desde una inspección (detección de errores), después se habla de control de calidad (medición de la variación de un proceso, para atacarlo el problema), luego se da inicio al aseguramiento de la calidad (actividades sistemáticas que dan confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos para los que fue planificado) y por último se define el Sistema de Gestión de Calidad Total, donde la organización se enfoca en una mejora continua de la calidad para así satisfacer las necesidades de los clientes, naciendo a partir de este concepto las normas internacionales ISO 9000 para el aseguramiento de la calidad.

“La norma UNE-EN ISO 9000, define calidad como el grado en el que un conjunto de características (grados diferenciadores) cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente”. (Nava Carbellido & Jimenez Valadez, 2005)

Una vez se funda la Asociación Española de Normalización y certificación, surgen los principios de Gestión de la Calidad, el cual se convierte en una regla o idea fundamental para la dirección y operación de una organización, que tienda a la mejora continua en el largo plazo, mediante el enfoque hacia los clientes, el cual es buscar la satisfacción y fidelización del mismo, además de atender las necesidades de las partes interesadas, estos principios se basan en:

- **Organización enfocada al cliente:** en este principio la organización no existen si los clientes no comparan sus productos, y tienden a ser organizaciones inútiles y desaparecer en el mercado, aun cuando los trabajadores hagan sus funciones de la mejor manera, este principio es aplicable a los clientes internos y externos de la organización, buscando siempre, satisfacer al cliente, determinar y revisar los requisitos relativos al producto, tener buena comunicación con el cliente y estar con el cliente siempre, para conocer sus necesidades.
- **Liderazgo:** En este principio es fundamental para establecer el Sistema de Gestión de Calidad, debido a que los líderes son los responsables de crear un entorno que proporcione a la organización productos de calidad, contribuyendo al crecimiento y mejoramiento de la empresa, el liderazgo hace que una organización crezca de forma organizada, permitiendo que todas las personas de la empresa participen en el cumplimiento del objetivo.
- **Participación del personal:** el involucrar a todo el personal, es indispensable para cumplir con el logro de objetivos de calidad, debido a que la Gestión de la Calidad es una cultura que se crea inculca para mejorar el trabajo dentro de una organización, por medio de una buena comunicación interna y ambiente de trabajo.
- **Enfoque basado en los procesos:** la mejor manera de alcanzar los resultados esperados es plantear las actividades en cada uno de los procesos que se realizan dentro de la transformación de un producto o la prestación de servicio, permitiendo esto tener una planificación adecuada del producto y un control del sistema de producción.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** las organizaciones deben trabajar en la administración de procesos que permiten el cumplimiento del objetivo, es donde la mejora continua y la gestión de estos procesos deben estar latentes en las organizaciones para alcanzar la satisfacción del cliente.
- **Mejora continua:** es el método que se establece para las organizaciones, para lograr sobrevivir en el mercado, por medio del constante trabajo de mejorar los

procesos dentro de una organización con acciones correctivas, preventivas y auditorías internas.

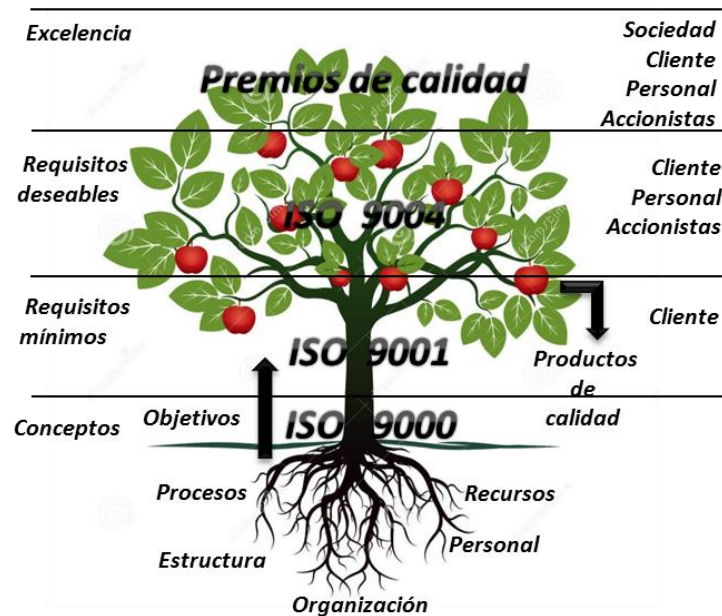
- **Enfocado basado en hechos para la toma de decisión:** este principio se basada en el análisis de datos e información, para así plantear planes de acción que permita tener opciones de mejora dentro del sistema.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** en las organizaciones los proveedores hacen parte del sistema y proceso de transformación de un producto o prestación del servicio, aquí tener una relación beneficiosa con el proveedor, permitiendo un trabajo común entre organización y proveedor logrando así negociaciones que permiten mejorar todo el sistema, con el fin de crear un ventaja competitiva y satisfacción del cliente, agregando valor a cada una de las actividades realizadas (Nava Carbellido & Jimenez Valadez, 2005).

Otro aspecto que se fueron considerando a lo largo del desarrollo de la norma es la compatibilidad que tiene con otros sistemas de gestión como el Ambiental bajo la norma ISO 14000, que es utilizado actualmente en las organizaciones para la implementación de técnicas medioambientales apoyando así a la protección medioambiental y la prevención de la contaminación con las necesidades socioeconómicas. Estos modelos se establecieron con el fin de mejorar el funcionamiento de las organizaciones en el desempeño de sus actividades, basándose estas en el entendimiento común de los requisitos y construirse como herramienta que sirva para manejar el desempeño, planeación entrenamiento y evaluación. Para la implementación de estas normas, se requiere un gran esfuerzo por parte de las organizaciones, puesto que sus resultados se pueden ver reflejados en un corto plazo, pero si se requiere su mejoramiento, puede tener mejoras en un largo plazo.

Estas normas ISO, se pueden ver como el árbol de la calidad, donde todo surge de la ISO 9000, donde se establecen los conceptos claves y objetivos para implementar el Sistema de Gestión de Calidad, a partir de esta norma se

establece la norma ISO 9001 para realizar mejoras dentro del sistemas para cumplir con los requisitos del cliente, y por último se establece la norma ISO 9004, que es aquella que se acerca al modelo de premios de calidad, para tratar de llegar a la excelencia.

Figura 2 . Arbol de la calidad



Fuente: ISO 9000:2000: estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora, Autor Miguel Nava Cabellido, página 23

La norma ISO 9000 fue desarrollada en el año 1994, donde plantea que es necesario realizar un diagnóstico actual del sistema, para así definir que se va a empezar a intervenir por medio del método ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo? Y ¿Dónde?, para que de esta manera se defina tantos proyectos sean necesarios para cumplir el esquema de la norma. A partir del 2000 nace la norma ISO 9001:2000, la cual tendrá un enfoque a procesos, que se lleva a cabo con cuatro grupos los cuales son:

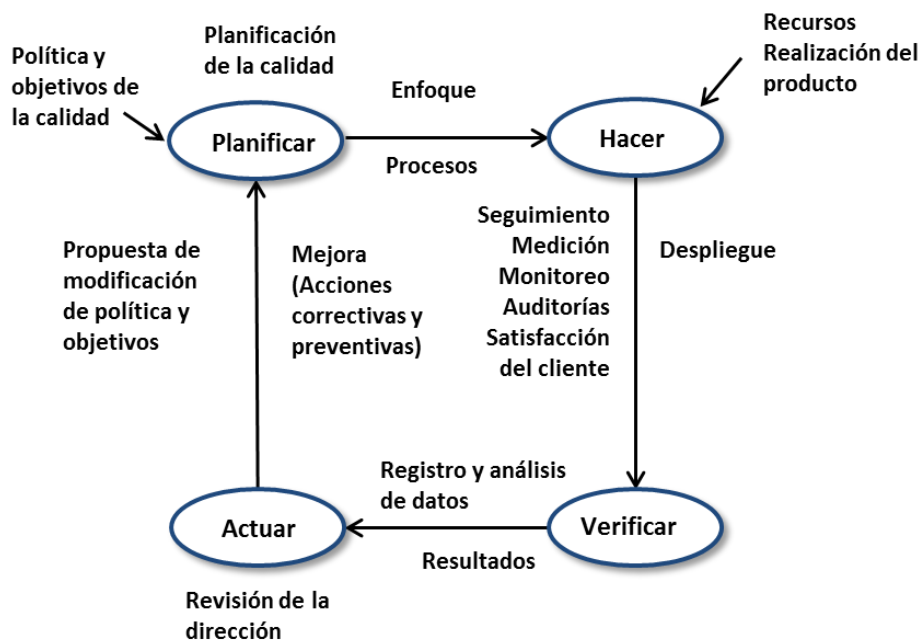
- **Agrupando requisitos:** aquí se definen las necesidades del cliente, en base a modas o tendencias que se planteen en ese periodo de tiempo, y a partir de ahí utilizar herramientas para la mejora como la reingeniería,

análisis de procesos, planeación, el control estadístico del proceso entre otros, que permitan atacar problemas específicos, que permitan el mejoramiento de todo el sistema.

- **Responsabilidad de la dirección:** que la alta dirección este comprometida con implementar el sistema con el fin de mejorar su compañía, es parte fundamental del proceso, debido a que ayudara a tener lideres capaz de conducir a la compañía a la mejora continua y a involucrar a cada uno de los trabajadores a el sistema para que lo sientan como propio de ellos y así cumplir con el objetivo.
- **La gestión de los recursos:** este grupo incluye el cuidado que se debería tener en relación con el recurso humano y materiales, aquí se pretende administrar los recursos de la mejor manera, por medio de técnicas que permitan el disminuir o eliminar los desperdicios presentados en el sistema; en el caso del recurso humano, por medio de la formación y capacitación del mismo que permita especializarlos en todas las actividades, con el fin de tener mejor aprovechamiento de materiales y tiempo.
- **Realización del producto:** el compromiso de calidad que una empresa adquiere es tan importante debido a que en esta etapa se debe buscar, mecanismo que permitan realizar de manera adecuada la realización del producto o prestación del servicio que se ofrece, por medio de la planeación de las etapas necesarias para la realización de la actividad, aquí cada uno de los procesos deben estar pensados y relacionados con el cliente, con los requisitos, sus necesidades y el plazo que se necesita, para así cumplir con su objetivo.
- **Medición, análisis y mejora:** en esta etapa se busca, buscar mecanismo por medio de acciones preventivas o correctivas que ayuden a identificar nuevas fallas que se pueden presentar en el sistema, una de estas son las auditorías internas que permitían verificar el cumplimiento de los cambios realizados y mantenerlos en el tiempo, además de mejorarlos en determinado momento, si se requiere.

El propósito que tiene el modelo de procesos es alinear las actividades de la organización en una sola dirección, para cumplir así los objetivos planteados, involucrando cada uno de los eslabones de la estructura organizacional, para que estos estén direccionados al sistema de gestión de calidad con el fin de satisfacer al cliente. Este proceso se basa en el mecanismo del ciclo PDCA o ciclo de DEMING, que consiste en Planear, es decir establecer los objetivos y procesos necesarios para cumplir los resultados; Hacer, implementar los procesos ya planteados en la fase anterior; Verificar, consiste en realizar un seguimiento y medición de los procesos ya implementados y por ultimo está el Actuar, que es toar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos en general (Nava Carbellido & Jimenez Valadez, 2005).

Figura 3. Ciclo PDCA



Fuente: ISO 9000:2000: estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora, Autor Miguel Nava Cabellido, página 32

5.2.4. Evolución de ISO 9001

La primera versión de norma internacional ISO 9001 se publicó en 1987, desde entonces, con los cambios del entorno empresarial, se han realizado diferentes revisiones que han dado lugar a las diferentes versiones en 1994, 2000, 2008, y la más reciente ISO 9001:2015.

Estas 5 versiones de la norma han tenido cambios menores y mayores, así (Burckhardt Leiva, Gisbert Soler, & Pérez Molina, 2016):

ISO 9001: 1987 (primera versión).

En 1987 se publican tres normas ISO, con diferentes requisitos para asegurar la calidad en diferentes procesos, tales como:

- ISO 9001: Modelo para el aseguramiento de la calidad en el desarrollo, diseño, servicio, producción e instalación.
- ISO 9002: Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, servicio e instalación.
- ISO 9003: Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspecciones y pruebas.

ISO 9001:1994 (cambios menores)

En este año, se hace revisión de las tres normas anteriormente mencionadas, y se publican las nuevas versiones de éstas, con cambios menores respecto al aseguramiento de la calidad.

ISO 9001:2000 (cambios mayores)

En este año aparece la nueva versión de la norma ISO 9001, con la cual se unifican las normas 9001, 9002 y 9003, bajo el enfoque a procesos. En esta nueva

revisión, se incluyeron cambios respecto a la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y la mejora del desempeño en las organizaciones.

ISO 9001:2008 (cambios menores)

En esta cuarta versión no se realizan de la norma cambios significativos, dado que se enfocó en puntualizar requisitos de la versión 2000, con el objetivo de facilitar la implementación.

ISO 9001:2015 (cambios mayores)

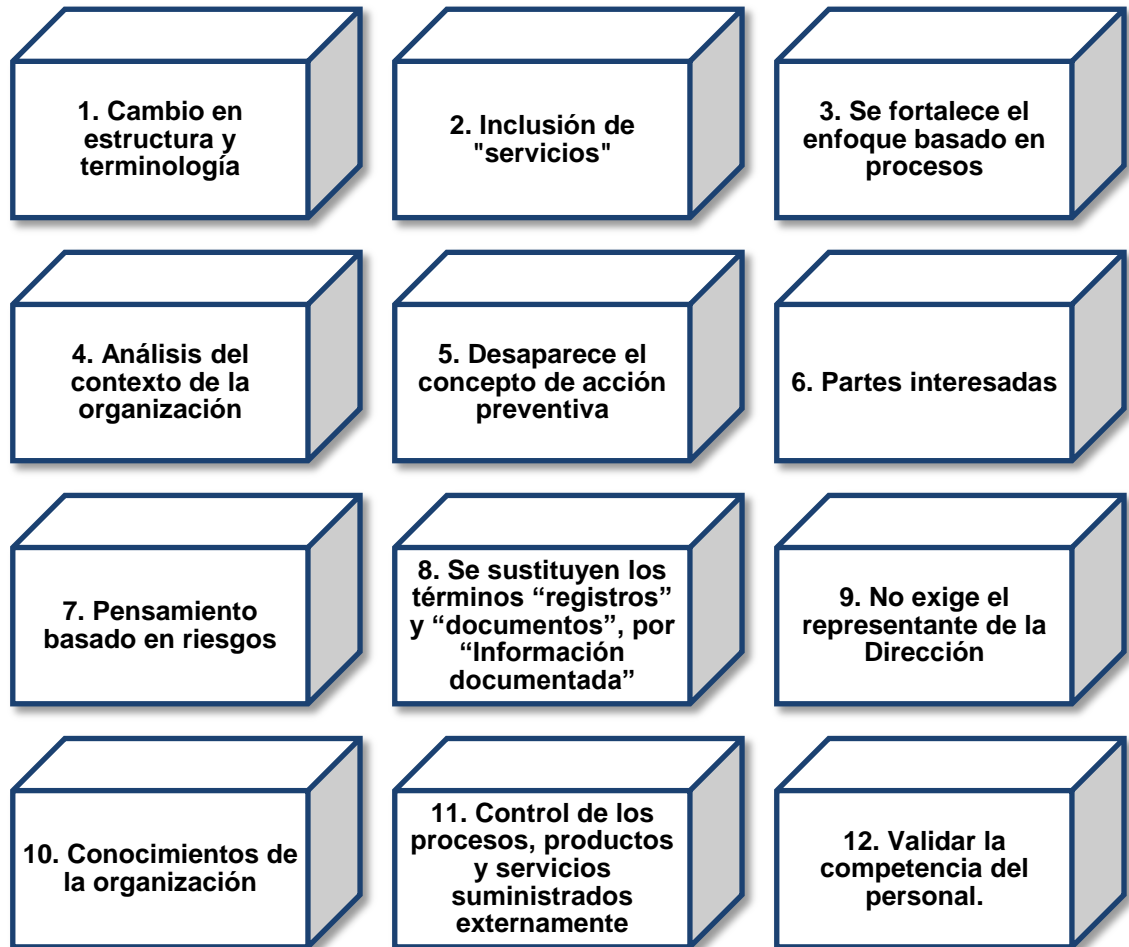
El 23 de septiembre de 2015, se publica la quinta versión de la norma internacional ISO 9001, con el objetivo brindar una norma capaz de adaptarse al entorno cambiante de cualquier organización. El marco de referencia aplicado en esta versión, permite mejorar la alineación con otras Normas Internacionales desarrolladas por ISO para sistemas de gestión.

A continuación, se presentaran los cambios clave de la versión 2015, y se hará la comparación entre las dos últimas versiones de esta norma internacional, es decir, la 2008 y 2015.

5.2.5. Cambios clave ISO 9001: 2015

Esta nueva versión de la norma internacional ISO 9001, presenta 12 cambios relevantes, entre ellos (Burckhardt Leiva, Gisbert Soler, & Pérez Molina, 2016):

Figura 4. Cambios clave ISO 9001: 2015



Fuente: *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pymes de la Comunidad Valenciana* (Burckhardt Leiva, Gisbert Soler, & Pérez Molina, 2016).

- 1. Estructura y terminología:** la estructura en esta versión de la norma está compuesta por 10 capítulos y la terminología utilizada permite alinearla con otras normas de sistemas de gestión.
- 2. Inclusión de "Servicios":** se incluye lenguaje compatible con empresas pertenecientes al sector de servicios, para facilitar la comprensión y aplicación de los requisitos.

3. **Se fortalece el enfoque basado en procesos:** se establecen los requisitos esenciales para la adopción del enfoque basado en proceso, en el apartado 4.4 “*Sistema De Gestión De La Calidad Y Sus Procesos*”,
4. **Análisis del contexto de la organización:** se analizar el entorno de la organización, determinando los factores internos y externos que pueden afectar el Sistema De Gestión De Calidad y sus resultados.
5. **Desaparece el concepto de acción preventiva:** se asume el SGC como herramienta preventiva, con el fin de asegurar el logro de objetivos propuesto por sistema, incluyendo así, la acción preventiva desde el inicio, en la planificación.
6. **Partes interesadas:** se hace referencia a las partes interesadas, incluyendo además de los clientes, a los propietarios, personal de la organización, proveedores, socios, entre otros.
7. **Pensamiento basado en riesgos:** se incluye de manera explícita el pensamiento basado en riesgos en la planificación e implementación de los procesos del SGC, con el fin de aprovechar oportunidades y reducir los efectos de los factores no deseados, que pueden desviar los resultados del SGC.
8. **Se sustituyen los términos “registros” y “documentos”, por “Información documentada”:** se incluye un apartado dedicado a la información documentada (7.5 *Información Documentada*), haciendo referencia a los procedimientos, manuales, instructivos, matrices, y demás documentos que la organización considere necesaria para asegurar la eficacia del SGC.
9. **No exige el representante de la Dirección:** se asignan responsabilidades y líderes que gestionen el cumplimiento de requisitos, sin necesidad involucrar el representante de la dirección.
10. **Conocimientos de la organización:** se consideran los conocimientos necesarios para asegurar la operación de los procesos y lograr que los productos y servicios cumplan con los requisitos.

- 11. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente:** es el apartado 8.4 de esta versión 2015 de la norma, en la cual se hace mayor énfasis en los procesos suministrados externamente, reforzando la relación entre el proveedor y la organización.
- 12. Validar la competencia del personal:** se incluye en el apartado 7.2 *Competencia*, los requisitos que debe cumplir la organización, para asegurar que su personal contribuya a la eficacia del SGC.

Partiendo de lo anterior, se procede a hacer la comparación entre las versiones 2008 y 2015 de la norma internacional ISO 9001.

5.2.6. ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015

Para analizar las diferencias entre estas dos ediciones, es necesario comparar sus estructuras, como se puede apreciar en el anexo A, en el cual se muestra que en la nueva edición de la norma ISO 9001, algunos requisitos son similares a la versión 2008, pero se encuentran ubicados de manera diferente, excepto el apartado 7.1.6. *Conocimientos de la organización*, que no tiene relación con ningún capítulo de la versión 2008 (Noguez, 2015).

Otro de los cambios dados en la versión 2015, radica en la desaparición del concepto de “*Exclusión*”, que se sustituye por la “*No Aplicabilidad*”, pues en la V2008, dichas exclusiones estaban sujetas a los requisitos expresados en el Capítulo 7. *Realización Del Producto*, mientras que en la V2015, no existen restricciones para declarar requisitos no aplicables, pues se pueden determinar en cualquier parte de la norma, como se indica en el numeral 4.3 *Determinación Del Alcance Del Sistema De Gestión De La Calidad* (López Lemos, 2016).

5.3. MARCO CONCEPTUAL

1. **Maquilar:** es un proceso industrial o de servicio destinado exclusivamente a la transformación y fabricación de cualquier tipo de producto de procedencia extranjera u otra empresa, donde tengan contratos de exclusividad.
2. **Módulos:** es un grupo de personas que conforman un equipo de trabajo, el cual se dedica a la confección de todo tipo de prendas, en estos módulos cada trabajador utiliza una máquina para realizar sus tareas y por medio de una producción en línea fabrican la prenda deseada.
3. **Mejora continua:** aquellas actividades que pretenden mejorar el desempeño de la organización por medio de la medición y revisión constante de los procesos de la empresa.
4. **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (NTC ISO 9000:2015, 2015).
5. **Capacidad:** aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto (NTC ISO 9000:2015, 2015).
6. **Riesgos:** es la probabilidad de amenaza que ocurra un evento o efectos negativos dentro de ejecución de un proyecto u objetivo establecido por la empresa.
7. **Partes interesadas:** es una persona o un grupo de personas, que forman parte de un proceso y obtienen algún beneficio por ser parte del proyecto que se plantea.
8. **Política de la calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección (NTC ISO 9000:2015, 2015).

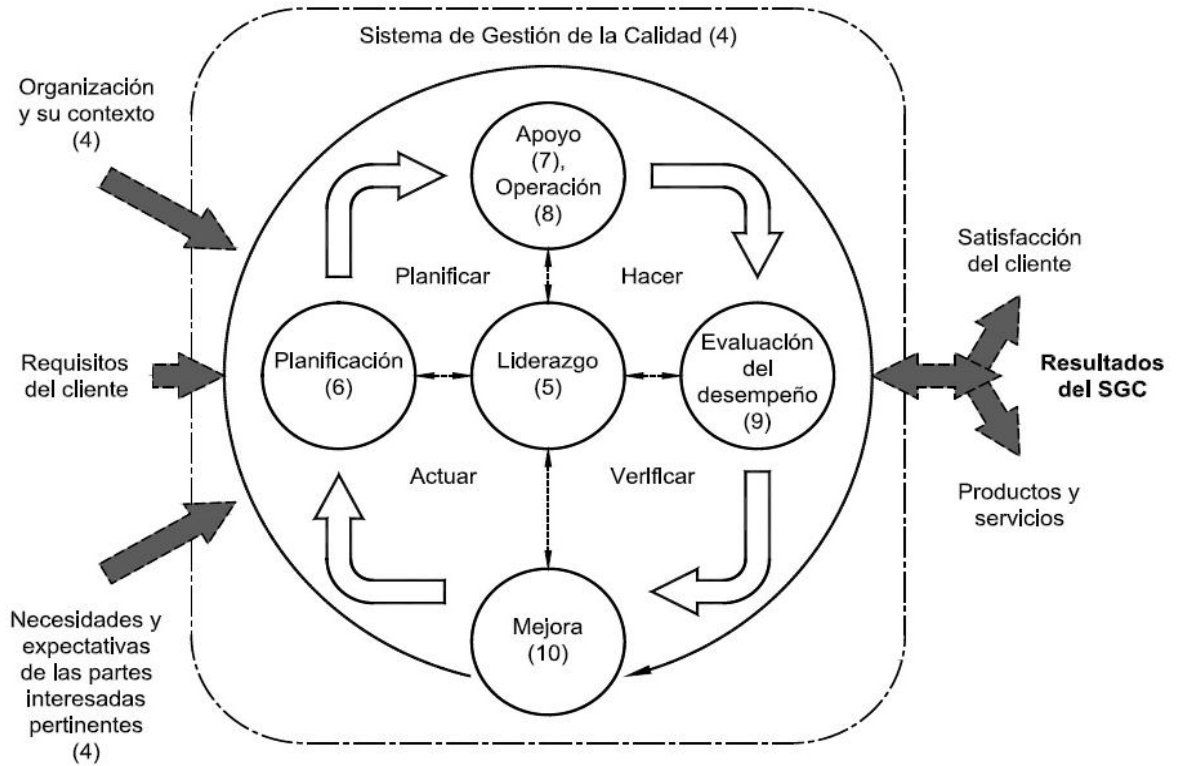
6. METODOLOGÍA

En la elaboración del modelo de Sistema de Gestión de Calidad para la empresa “SOLO BÁSICAS S.A.S”, se realizara una descripción de cada uno de los capítulos, con el fin de contextualizar al lector con los requisitos que exige la norma ISO 9001:2015; una vez hecha la descripción, se realizara un diagnóstico para determinar el estado actual de la empresa, con el fin de verificar qué tiene y qué le hace falta, y así por medio del ciclo PHVA y los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015 desarrollar el modelo SGC definiendo los pasos que debe cumplir la empresa para lograr implementar el Sistema de Gestión de Calidad, en base a:

- **Planear:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- **Hacer:** implementar lo planificado;
- **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario (ICONTEC, 2015).

Adicional a esto, el modelo de Sistema de Gestión de Calidad se ajustara a dos tipos de metodologías, la cual es la descriptiva y propositiva, por medio del ciclo PHVA, además de herramientas exploratorias como, visitas, entrevistas y reuniones que permitirán el desarrollo del modelo.

Figura 5 Ciclo PHVA Norma NTC: ISO 9001:2015



FUENTE: Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos* (ICONTEC, 2015)

6.1. ETAPA DESCRIPTIVA

En esta etapa se documentara todo lo necesario para el conocimiento del Sistema De Gestión De Calidad, por medio de la Norma y libros que hablan del tema dando una revisión bibliográfica, para así dar inicio al diagnóstico de la empresa, que permitirá mostrar cómo está la empresa frente a la Norma; una vez realizado el diagnóstico, se revisara la Norma para iniciar con la creación del modelo, llevando a cabo reuniones con la alta gerencia, para reconocer la actividad de la empresa y cómo se encuentra frente a la norma.

6.2. ETAPA PROPOSITIVA

Para la realización del modelo, se pretende proponer herramientas y formatos que permitan a la empresa llevar a cabo el proceso de documentación e implementación de su SGC, bajo los lineamientos de la Norma NTC: ISO 9001:2015, para posteriormente certificar sus procesos cuando ésta lo desee o lo vea necesario.

7. DESCRIPCIÓN DE LA NORMA

7.1. PRINCIPALES PROCESOS DE LA EMPRESA SOLO BÁSICAS S.A.S

La empresa “SOLO BÁSICAS S.A.S.” ha cambiado durante el tiempo de objeto social en cuatro veces, debido a que pretendía ser una empresa formal y legal para así poder ser competitivos, buscar la forma de crecer y plantearse objetivos a corto, mediano y largo plazo; esto ha hecho también que la empresa se reestructure internamente.

El dueño de la empresa IVAN MONTESUMA, manifiesta que su empresa ha crecido muy rápido y no está organizada, y es necesario hacerlo para en un momento dado empezar un proceso de certificación que hará mejorar aún más la empresa. Adicional a esto, el dueño da a conocer que su empresa se especializa en un mono producto, debido a que es más fácil controlar la forma de producir y ser rentable, lo cual facilita adecuar los módulos de producción y cumplir con la calidad y tiempo de entrega del producto.

En la empresa, no hay una estructura organizacional sólida, pero según el dueño de la empresa, le ha sido más fácil controlar su empresa y conocer más a sus trabajadores, que tener una estructura organizacional jerarquizada; aunque hace da a conocer que para él es necesario manejar una jerarquización dentro de la misma, puesto que algunas veces se pierde la voz de mando con operarios y supervisores o jefes de proceso, que para él no debería ser. De acuerdo a esto se propone un organigrama de acuerdo al funcionamiento que tiene actualmente la empresa y de acuerdo a la res estructuración que tuvo la empresa.

La infraestructura de la empresa “SOLO BÁSICAS S.A.S.” está compuesta de tres pisos, donde en el primer piso está el módulo 3, 4 y 5, además del área de

bordado, bodega y empaque, en el segundo piso está el área administrativa el módulo 1, 2 y la cafetería, y en el tercer piso está el área de insumos y corte. El proceso de transformación de las camisas empieza desde la orden de producción que es enviada por “Quest”, esta es analizada entre el gerente y la jefe de producción, para determinar si la cantidad requerida y el tiempo de entrega se ajusta a la capacidad de producción que tiene la planta, si no se ajusta o la empresa no puede cumplir en ese tiempo, el gerente entra a realizar la negociación con su cliente para ampliar el tiempo de entrega o disminuir el lote; una vez definida la cantidad que se va a fabricar, “Quest” envía los kilos de telas necesarios para la fabricación, esto es inspeccionado, pesados y contados por dos trabajadores de la empresa, entre ellos el jefe de insumos quien es la persona que autoriza la recepción de las telas, una vez revisados y apilados los kilos de telas por colores y calibre, el mensajero compra el pedido de hilos que es autorizado por el jefe de insumos, mientras que en el área de corte, empiezan a desplegar la tela una encima de la otra para sacar las piezas que se deben fábricas, una vez cortadas las piezas, en esta área son etiquetadas, por orden numérico y el número de la orden de producción.

Cuando las piezas están cortadas o al menos un lote, un “patinador”, al primer piso la parte delantera de la camisa, para ser bordada y luego la sube al segundo piso, donde está el primer módulo de producción e inicia con el dobladillo de la camisa, un operario realiza el dobladillo delantero y el otro el dobladillo trasero de la camisa, después la prenda se pasa al siguiente operario para realizar la cartera de la camisa, siendo esta la parte delantera de la camisa polo, aquí hay cuatro sub procesos los cuales son pegar la cartera, asentarla, despuntarla y refilarla; después de la prenda se pasa a realizar el cuello, donde hay tres actividades para este, las cuales son pegar el cuello, pegar la cinta y asentar el cuello; luego se cabecear la cartera que se realizó anteriormente, que por medio de una maquina se le pasa una segunda costura a la cartera para que no se des ajuste y adicional a esto marca donde van los ojales y botones, después de este paso se realiza la

costura de las pinzas de la cartera, se cierra, las cuales son las costuras que van alrededor del ojal.

Ya hecha la parte delantera de la camisa, se realizan las pinzas o ventana de la misma, el cual es una abertura en “V” que se hace en la parte inferior de las camisas al lado izquierdo y derecho, ya una vez recortada y realizada la costura, se pasa a pegar y asentar las mangas y puños; una vez terminado este proceso la camisa se cierra por los lados y por último se pegan los botones y se hacen los ojales, si es necesario, se le realiza a la prenda trabajo manual, es decir puntadas a mano o refilar; después se pasa a las personas encargadas de pulir y dar el concepto de calidad de la prenda; ya una vez aprobada la prenda, pasa a empaque, donde se vaporiza la prenda, se etiqueta, se clasifica y es empacada lista para despachar, cuando “Quest” llega a recoger el producto terminado, son escogidos de 100 prendas, cinco al azar para realizar la inspección de calidad, si este producto cumple, es llevado a la fábrica, el gerente firma el consentimiento y pasados 15 días es pagado el dinero de esa de producción.

Dentro de los procesos que apoyan el proceso principal de la empresa, se tiene el de mantenimiento, que juega un papel importante dentro del sistema de producción, puesto que estas máquinas que utilizan en la maquila son herramientas que se manejan aun de forma automática y todo el tiempo se necesitan mantenimientos preventivos y correctivos de la misma, adicional a este proceso está el proceso de gestión humana y cartera que se encargan del reclutamiento de personal, caja menor y pagos de nómina a los mismos. Por último se tiene el proceso gerencial o estratégico, el cual apoya todo el sistema para que sus procesos funcionen de la mejor manera.

Para lograr entender de forma global como funciona la empresa, es importante definir los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, los cuales son:

- **Procesos estratégicos:** el área que se integra dentro de los procesos estratégicos es la gerencia, el cual es el encargado guiar la empresa a

tener una mayor rentabilidad, por medio de estrategias que permitan este cumplimiento, además de la fijación de planes de acción que permitan cumplir con los objetivos fijados por la misma gerencia, a corto, mediano y largo plazo.

- **Procesos de misionales:** las áreas de producción, insumos, bordado, corte, empaque y calidad pertenecen a estos procesos de producción, debido a que estas áreas son encargadas de ejecutar los planes de acción que son definidos para cumplir dichas estratégicas; el área de producción transforma los productos que son definidos desde la alta dirección y calidad realiza las inspecciones necesarias para sacar un producto de calidad al mercado. Adicional a esto mantenimiento juega un papel importante en el desarrollo de la actividad por el alto grado de fallas en las maquinas.
- **Procesos de apoyo:** en estos procesos, se incluye a gestión humana y tesorería, los cuales se encargan de gestionar y transmitir las estrategias que son definidas desde la gerencia, por medio de asesoría, capacitación y asistencia técnica; gestión humana apoya el proceso por medio de la contratación de personal competente para el mercado, además de promover a los trabajadores a cumplir el objetivo ya planteado, y tesorería ayuda al proceso, con el fin de administrar bien los recursos necesarios para cumplir los objetivos.

A continuación se propone un mapa de procesos para la empresa SOLO BÁSICAS S.A.S (figura 6).

Figura 6 Mapa de procesos



Fuente: Elaboración propia

7.2. REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015

A continuación se describen los capítulos de la norma ISO 9001 versión 2015, con el fin de dar a conocer al lector los parámetros de la misma.

CAPITULO 4 NORMA NTC-ISO 9001:2015 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

En esta sección de la norma, aclara que es necesario realizar un análisis detallado de los factores internos y externos, para así determinar, si estos afectan o favorecen la actividad de la empresa, y a partir de ahí fijar objetivos o planes de acción que permitan cumplir con el objetivo previsto en el Sistema de Gestión de la Calidad; se deben evaluar los factores que influyen tanto de manera positiva como negativa, además de considerar el entorno legal, tecnológico, cultural, social, político y económico, desde una vista local, regional, nacional o internacional (ICONTEC, 2015).

4.2. COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES

Adicional a esto, la empresa debe a la capacidad instalada de la empresa, los recursos que esta posee, satisfacción de los requisitos del cliente y los términos legales, se deben determinar las partes interesadas al Sistema de Gestión de la Calidad y los requisitos pertinentes de las mismas, para el cumplimiento de Sistema (ICONTEC, 2015).

4.3. DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Para definir el alcance es necesario determinar los límites y que aplicabilidad que tiene el sistema de gestión de la calidad con la empresa, teniendo en cuenta los factores internos y externos de la organización evaluados anteriormente, los requisitos de las partes interesadas y los productos o servicios que ofrece la

organización; este documento debe establecer los tipos de productos o servicios que cubrirá y justificar cualquier requisito que no sea aplicable para el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad; adicional a esto debe estar disponible y permanecer como información documentada, dentro de la organización.

Solo si los requisitos definidos como no aplicables que no afecten la capacidad, la responsabilidad de la organización y contribuya al aumento de la satisfacción del cliente, se pueden declarar como conformidad en la norma internacional (ICONTEC, 2015).

4.4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

Para este literal, la organización debe implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Calidad, además de incluir los procesos necesarios de acuerdo a los requisitos de la norma. Para esto se debe determinar las entradas y salidas esperadas del proceso, identificar las interacciones que hay entre los procesos, aplicar los métodos de medición y seguimiento que permitan asegurar un proceso eficaz y el control del mismo, también debe fijar los recursos necesarios para cada uno de los procesos que pertenecen al sistema, asignar las responsabilidades y autoridades para cada uno de los procesos, abordar las oportunidades y riesgos definidos de acuerdo a los requisitos, evaluar los procesos ya definidos y realizar cualquier cambio que sea necesario para asegurar los resultados previstos anteriormente y por ultimo esta mejorar el proceso.

Esta información deber estar documentada y conservarla para así apoyar el desarrollo de cada una de las actividades del proceso y generar confianza de que lo planeado se está realizando (ICONTEC, 2015).

CAPTULO 5 NORMA NTC-ISO 9001:2015 LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La alta dirección debe tener un compromiso con el sistema de Gestión de la Calidad, y asumir el liderazgo del proyecto, todo esto por medio de la promoción del uso del enfoque a procesos, el pensamiento basado en riesgo, la designación de responsabilidades que permiten rendir cuentas sobre la eficacia del sistema, la definición de los recursos que son necesarios para el desarrollo del sistema, el fomento a la mejora continua, la integración de los requisitos del sistema en los procesos de la actividad económica de la organización, el aseguramiento de que se establezcan unos objetivos y política de calidad que sean compatibles con el contexto de la organización y comunicando la importancia de una gestión de la Calidad eficaz.

Adicional a los compromisos que debe tener la alta dirección con el Sistema de Gestión de la Calidad, esta debe también tener compromiso con el cliente, de ofrecer un producto de calidad con los requisitos establecidos por el mismo; la alta dirección de debe asegurar de que el producto o servicio ofrecido, debe cumplir regularmente con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables para la norma, se deben considerar la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente y los riesgos y oportunidades que afecta la conformidad del producto o servicios que ofrece la organización, manteniendo un enfoque al aumento de la satisfacción del cliente (ICONTEC, 2015).

5.2. POLITICA

La alta dirección debe crear, implementar y mantener una política de calidad que se apropie al objetivo y contexto de la organización, dando así un apoyo a la

dirección estratégica de la misma, adicional a esto debe proveer un marco de referencia para establecer los objetivos de calidad, incluir un compromiso alcanzable para cumplir los requisitos aplicables y un compromiso de mejora continua.

Una vez creada la política de calidad mantenerse como información documentada, comunicarse todos los niveles de la organización, entenderse y aplicarse dentro de la misma, adicional a esto debe estar disponible para la organización y las partes interesadas. Todo esto con el fin del correcto funcionamiento del sistema de Gestión de la Calidad y la correcta ejecución del mismo (ICONTEC, 2015).

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La alta dirección debe participar en la asignación de las responsabilidades y asegurarse de que estas sean comunicadas, entendidas y aplicadas en la organización; estas responsabilidades se deben asignar para asegurarse que los procesos están generando las salidas pronosticadas, garantizar que se promueve el enfoque a cliente, informar a la alta dirección las oportunidades de mejora vista en el proceso y asegurar de que el sistema de gestión de la calidad implementado es conforme con los requisitos exigidos con el norma (ICONTEC, 2015).

CAPÍTULO 6 NORMA NTC-ISO 9001:2015 PLANIFICACION

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para planificar el sistema de gestión de la calidad se debe tener en cuenta el contexto de la organización, las partes interesadas y los riesgos y oportunidades halladas anteriormente con el fin de lograr asegurar que el sistema pueda alcanzar

los resultados pronosticados, aumentar los efectos deseados, prevenir o reducir las situaciones no deseadas y lograr la mejora continua en la organización.

La organización debe planear las acciones que se van a ejecutar para atacar, asumir, evitar o afrontar los riesgos y así convertirlas en oportunidades para disminuir las probabilidades de que estos se presenten. También debe implementar acciones en los procesos del sistema y evaluar la eficacia de estas acciones para determinar si estos planes de acción han permitido tener mejores resultados.

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS

La organización debe crear objetivos de calidad para las funciones, procesos y los niveles de la compañía, estos deben ser medibles, coherentes con la política de calidad, deber tener en cuenta los requisitos aplicables, ser objeto de seguimiento, alcanzables, concerniente para la conformidad del producto o servicio ofrecido y para el aumento de la satisfacción del cliente, comunicarse, entenderse y actualizarse cada vez que se requiera. Esta información debe estar documentada y disponible en la organización.

Una vez definidos los objetivos de calidad, la organización debe planificar como estos se van a cumplir, definiendo como se va hacer, los recursos necesarios para cumplirlos, definir el responsable, cuando inicia y finaliza y como se evaluación los resultados (ICONTEC, 2015).

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Si es necesario para la organización realizar cambios en el sistema de gestión de calidad, se deben llevar a cabo como una nueva planificación, considerando, el propósito de los cambios y las consecuencias de este, la disponibilidad de los

recursos, la reasignación de responsabilidades y la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad (ICONTEC, 2015).

CAPITULO 7 NORMA NTC-ISO 9001:2015 APOYO

7.1. RECURSOS

La organización debe determinar los recursos necesarios para la planificación, implementación, seguimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, se debe considerar las capacidades y limitación de los recursos internos ya existentes en la organización y si es necesario obtener los proveedores o recursos externos (ICONTEC, 2015).

7.2. COMPETENCIA

La organización debe determinar la competencia de las personas que realizan, un trabajo que afecta al desempeño del sistema, asegurarse que las personas incluyentes en el Sistema de Gestión de la Calidad sean competentes, basándose en la formación y experiencias y cuando sea necesario adquirir la competencia necesaria para evaluar la eficacia de las acciones tomadas dentro del sistema (ICONTEC, 2015).

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

La organización debe garantizar que las personas que realizan su trabajo lo tiene bajo control y toman conciencia de la política de calidad, los objetivos de calidad, la contribución al eficacia del sistema, la implicación que tiene el incumplimiento de los requisitos y el aumento de la satisfacción del cliente (ICONTEC, 2015).

7.4. COMUNICACIÓN

La organización debe reconocer y definir un canal de comunicación interno y externo pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad, que incluya qué se comunica, cuándo se comunica, a quién se comunica, cómo comunicar, a quién comunica, con el fin de mantener informado a todas las personas que hacen parte del Sistema (ICONTEC, 2015).

7.5. INFORMACION DOCUMENTADA

El Sistema de Gestión de la Calidad de la organización debe tener toda la información documentada requerida por la norma y la información considerada por la organización como necesaria para la eficacia de sistema, adicional se puede incluir datos como el tamaño de la organización, el tipo de actividad económica, procesos, producto o servicios, competencia de las personas, complejidad de los procesos, entre otros.

Si se pretende crear o actualizar la documentación de la organización debe asegurar la identificación y descripción del documento (título, fecha, autor), el formato y los medios de soporte (correos electrónicos), la revisión y aprobación con respecto a la convivencia o adecuaciones que haya en la organización.

Esta documentación debe ser controlado es decir que esté disponible, ser idónea para su uso, donde y cuando se necesite y ser protegida. Para el control de la información, es necesario abordar la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación (legibilidad), control de cambios, conservación y disposición. La información externa que la empresa considere necesaria también debe ser controlada, esta se conserva como evidencia de la conformidad y se protege contra modificaciones no intencionadas (ICONTEC, 2015).

CAPTULO 8 NORMA NTC-ISO 9001:2015 OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Este numeral habla de la planificación que se debe tener para implementar el Sistema de Gestión de la calidad, de acuerdo a los requisitos que pide la norma, con el fin de dar cumplimientos a cada uno de los requisitos de la norma; es necesario tener en cuenta que se debe determinar los requisitos del producto o servicio que ofrece la organización, los procesos y el control de la misma, además del mantenimiento preventivo y correctivo que se debe tener en la organización (ICONTEC, 2015).

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los requisitos para los productos y servicios, consta de la comunicación con los clientes, el cual debe proporcionar una correcta información de los pedidos, garantizando la transparencia de los mismos, retroalimentar constantemente los inconvenientes quejas o reclamos que los clientes presenten, establecer los requisitos del producto o servicio y tener buen trato con el mismo. La determinación de los requisitos también juega un papel importante, debido a que se debe tener en cuenta las normas aplicables y legales que respaldan la calidad y comercialización del producto. Una vez definidos los requisitos del producto o servicio, se debe realizar una revisión de los mismos, con el fin de llevar un control de los mismos y tener organización de estos requisitos. Por último se tiene en cuenta los cambios de los requisitos, para este se debe tener un control de los mismos, además de socializar a las partes interesadas sobre estos, para así realizar el procedimiento como se establecieron los cambios (ICONTEC, 2015).

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La organización en este numeral debe realizar el procedimiento y proceso de diseño, con el fin de dejar documentado, planificado, ejecutado y controlado, este diseño consta de (ICONTEC, 2015):

- la planificación del diseño consta de una serie de etapas las cuales son: el estudio del diseño y revisión del mismo, verificación y validación, definir responsables y recursos, plan de ejecución y control del procedimiento, dejándose todo esto documentado.
- Las entradas para el diseño, son los requisitos funcionales del producto, requisitos legales y normas.
- Controles del diseño, definen los resultados a lograr, evaluar la capacidad de los resultados, verificar las salidas del diseño, tomar acciones necesarias para las posibles problemáticas que se presentes y conservar la información.
- Salidas del diseño, el cual hace referencia a los requisitos de seguimiento y medición del producto o servicio.
- Cambios del diseño, son aquellas actividades que se realizan con el fin de definir, aprobar, autorizar y documentar los cambios.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La organización debe tener un plan de control y seguimiento a los procesos que desarrolla en el Sistema de Gestión de la Calidad, y es necesario que se conserven todos estos documentos (cambios del diseño, resultado de las revisiones, autorización de los cambios y evidencia de las acciones tomadas). Adicional a esto se debe tener un alcance del control, que defina el impacto, la eficacia de los controles, y los procesos que pertenecen al sistema (ICONTEC, 2015).

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

Una vez se planifica los procesos que pertenecen al Sistema de Gestión de la Calidad, esta se debe implementar la producción del servicio el cual se debe basar en unas condiciones controladas, el cual son: los resultados a alcanzar y las características del producto, con el fin de llevar un estándar y así disminuir el riesgo de errores, las condiciones de la disponibilidad de los recursos, la estructuración e implementación de actividades de seguimiento y control, uso del infraestructura y capacidad de la organización, tareas o actividades para reducir los errores humanos presentados en cada uno de los procesos, y por último la revisión periódica de los procesos para determinar acciones de mejora.

La implementación del servicio, debe tener una garantizar una de los procesos, para así lograr identificar las entradas, salidas y conformidades del producto o servicio, permitiendo esto conocer los requisitos del cliente y las fallas presentadas en el proceso. Todo esto se realiza bajo la información documentada (ICONTEC, 2015).

8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La organización debe proteger la propiedad del cliente, ya sean herramientas, insumos, producto terminado, documentación, datos personales, para así garantizar una buena relación organización-cliente u organización-proveedor. Además de esto se debe garantizar la entrega a tiempo del producto o servicio, la calidad y la cantidad estipulada al inicio de contrato o pedido, garantizando también actividades después de la entrega, con el fin de retroalimentar al cliente, reconocer cuanto fue el nivel de satisfacción, cual fue la experiencia del mismo, si los requisitos legales y del producto o servicio se cumplieron, documentando y evidenciando la conformidad y la aceptación de los criterios del cliente (ICONTEC, 2015).

8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Si por el contrario, el producto o servicio no cumple con los requisitos establecidos por el cliente, se debe tomar acciones que permitan mejorar la fallas que se presentaron en el proceso, esto muchas veces se da porque no hay control de las salidas, y se es permisivo en las fallas o no conformidades que se encuentran, para que estos no suceda se debe, organizar estas salidas, separándolas, corrigiéndolas y revisando los requisitos del cliente, estas no conformidades presentadas se deben documentar, describir las acciones de mejora que se implementaron e identificar los responsables de decidir y desarrollar las acciones de mejora (ICONTEC, 2015).

CAPTIULO 9 NORMA NTC-ISO 9001:2015 EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN

La organización, debe planificar actividades de seguimiento, para evaluar los procesos y resultados de la empresa, con el fin de determinar acciones de mejora que permitan mejorar cada uno de los procesos. Adicional a esto, se debe evaluar e igualmente realizar un seguimiento a cada uno de los requisitos, expectativas y necesidades del cliente, para así definir el método de trabajo para cumplirlas.

Una vez realizado el seguimiento, se hace un análisis y evaluación de la situación actual, el cual debe tener resultados como: la conformidad de los productos y servicios, el nivel de satisfacción del cliente, la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad, el desempeño de los proveedores, las necesidades de mejora y las actividades tomadas para abordar los riesgos. Todos estos resultados, pueden ser desarrollados con herramientas estadísticas, que permitan mejorar tener una visión amplia de cómo ha sido la evolución del sistema (ICONTEC, 2015).

9.2. AUDITORÍA INTERNA

La organización debe planificar auditorías internas, que se deben llevar a cabo de forma periódica en base a los requisitos de la organización y de la norma, para brindar información acerca del estado del Sistema. Para realizar estas auditorías internas la organización debe, planificar la periodicidad de estas, implementarlas en el tiempo establecido y mantener el programa de auditoria, definir los criterios de la auditoria, el alcance, el objetivo, seleccionar los audites, los roles y responsabilidades, asegurar que estos informes generados en la auditoria sean comunicados a la alta dirección, tomar acciones de mejora inmediatas, evidenciar y documentar los resultados de la auditoria. Para la realización de las auditorías internas se puede utilizar la norma ISO 19011, el cual sirve apoyo para planificar e implementarlas (ICONTEC, 2015).

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe realizar una revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad, para así asegurarse de la eficacia de del sistema y que este alineado con los objetivos de la compañía, la alta dirección debe revisa (ICONTEC, 2015):

- las entradas, considerando, los cambios externos e internos de la organización, la retroalimentación de las partes interesadas, el nivel de cumplimiento de los objetivos, el resultado del seguimiento y auditorías internas realizadas, las no conformidades presentadas en el proceso y las acciones correctivas implementadas, la eficacia de las actividades para abordar los riesgos y la correcta administración de los recursos.
- Las salidas, incluyendo en esta revisión, las oportunidades de mejora halladas en las auditorías, la necesidad de nuevos cambios en el sistema y la necesidad de nuevos recursos.

CAPTIULO 10 NORMA NTC-ISO 9001:2015 MEJORA

10.1. GENERALIDADES

Después de realizada la auditoria interna, la organización debe tomar la decisión de implementar acciones de mejora que le permitan aumentar el nivel de satisfacción del cliente, esto debe incluir, mejorar el producto o servicio para cumplir con los requisitos del cliente, corregir las fallas presentadas y mejorar el desempeño del sistema.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Cuando en la organización ocurra una no conformidad, ya sea presentada como queja, reclamo o encuestas de poca satisfacción, se debe tomar acciones para controlarla, brindarle al cliente una alternativa para recuperar lo que perdió, y así no dejarlo ir, hacer una revisión y análisis de la no conformidad, determinar las causas, implementar acciones preventivas y correctivas, actualizar los riesgos, hacer los cambios necesarios, documentarlos y tener los resultados obtenidos después implementado el cambio y las acciones.

10.3. MEJORA CONTINUA

La organización debe garantizar un seguimiento y evaluación del sistema de forma periódica, donde constantemente se hagan cambios para mejorar las acciones que no están permitiendo el buen funcionamiento del sistema.

8. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA “SOLO BÁSICAS”

Después de aclarar en qué consiste cada capítulo de la norma NTC ISO 9001:2015, se procede a evaluar el cumplimiento de requisitos, para determinar el estado actual de la empresa frente a estos. Para realizar este diagnóstico se empleó una Guía Autodiagnóstico ISO 9001: 2015 (Gomez Rodriguez, 2017), que contiene los requisitos de esta norma desde el capítulo 4 hasta el 10, ver Anexo B. Esta evaluación está basada en entrevistas con el Gerente de la empresa Solo Básicas S.A.S y el líder del proceso de Gestión Humana. Adicionalmente, durante el diagnóstico se solicitaron las evidencias para verificar si la empresa cumplía con los requisitos de forma total, parcial o no cumplía.

La Guía Autodiagnóstico anteriormente mencionada, se divide en:

- **Requisitos:** desde el capítulo 4 hasta el 10 de la NTC ISO 9001:2015.
- **Cumplimiento** (Gomez Rodriguez, 2017):
 - a) **COMPLETO:** *se marca con una “X”, en el caso de haber realizado TODAS las acciones requeridas, poseer evidencias suficientes y tener resultados eficaces de cumplimiento del requisito.*
 - b) **PARCIAL:** *se marca con una “X”, en el caso de no haber realizado al menos una acción o actividad requeridas, poseer evidencias insuficientes y a pesar de obtener resultados, estos no son eficaces.*
 - c) **NINGUNO:** *se marca con una “X”, en caso de no encontrar ninguna acción o actividad relacionada, no se poseen evidencias ni resultados relacionados con el requisito.*

NO APLICA: *se marca con una “X”, Cuando se ha excluido el requisito y este no afecta la capacidad ni la responsabilidad para cumplir requisitos por parte de la organización.*

Con el fin de determinar el porcentaje de cumplimiento (%C) de cada numeral de la norma ISO 9001:2015, se emplea la siguiente ecuación (Gomez Rodriguez, 2017):

$$\%C = \left(\frac{(Completos * 1) + (Parciales * 0,5) + (Ningunos * 0)}{total\ de\ requisitos\ del\ subcapítulo} \right) * 100$$

Por ejemplo:

Tabla 1 Criterios de evaluación

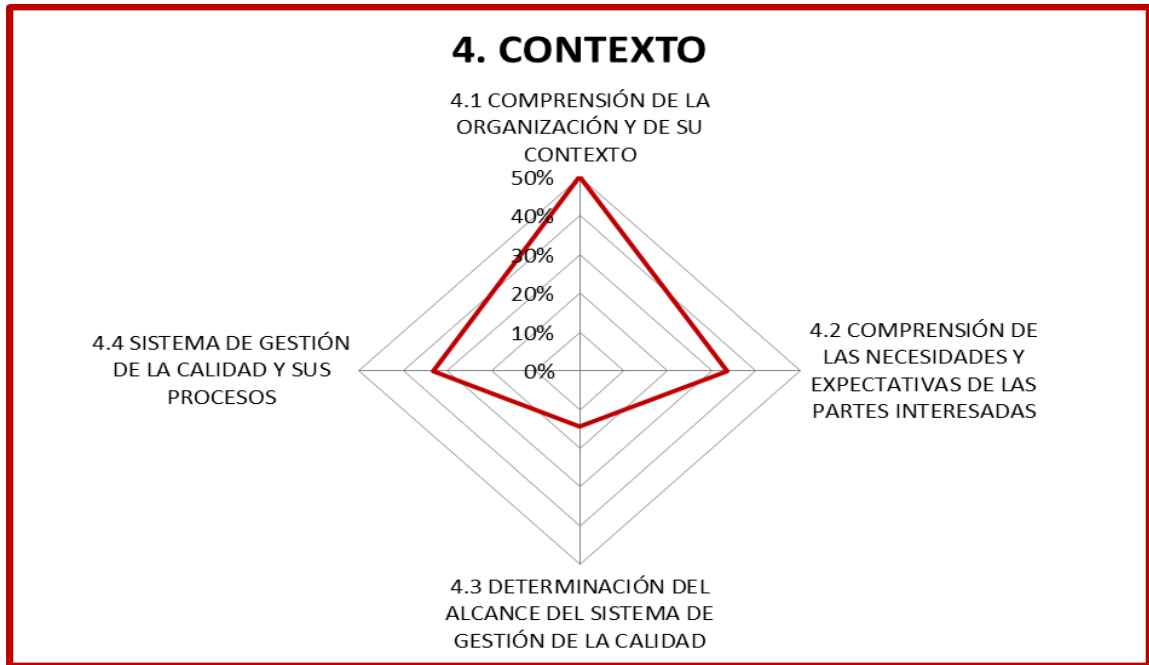
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		33%		
La organización debe determinar:				
a. Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad;			X	
b.Los requisitos de estas partes interesadas que son pertinentes para el sistema de gestión de la calidad.			X	
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.				X
		0	2	1

Fuente: (Gomez Rodriguez, 2017)

$$\%C = \left(\frac{(0 * 1) + (2 * 0,5) + (1 * 0)}{3} \right) * 100 = 33\%$$

A continuación se presentan los resultados generales de cada capítulo de la norma NTC ISO 9001:2015.

Gráfico 1 Contexto De La Organización



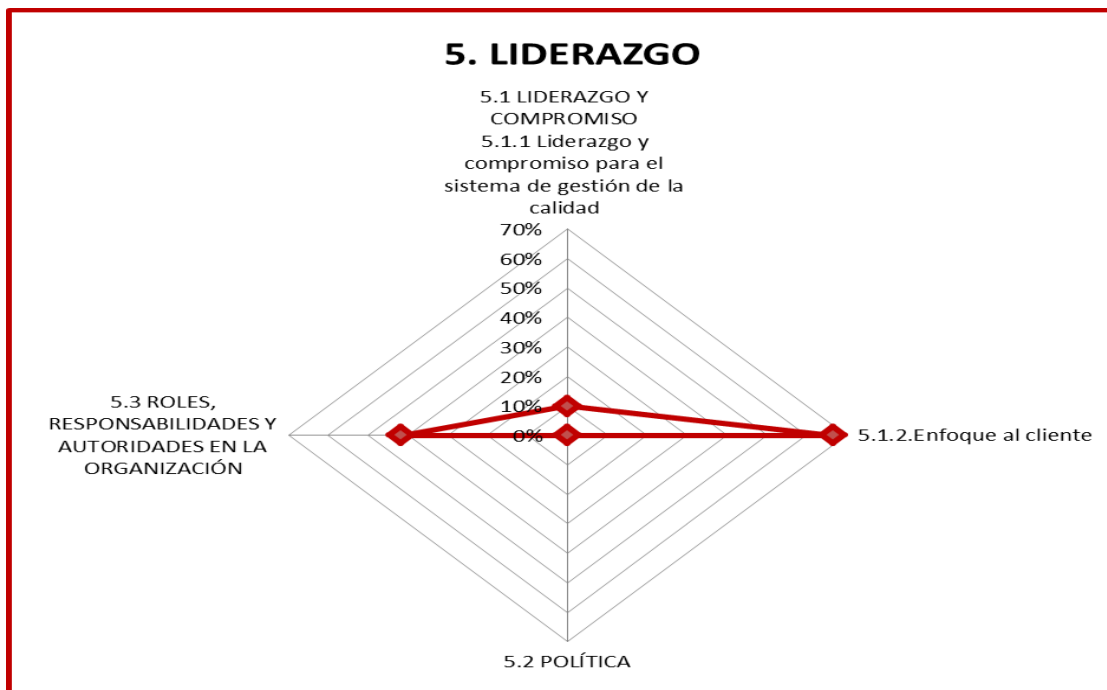
Fuente: Elaboración propia, diagnóstico de la empresa en relación a la Norma ISO 9001:2015.

Como se puede observar en la gráfica anterior, el numeral con mayor porcentaje de cumplimiento es 4.1 Comprensión De La Organización Y De Su Contexto con un porcentaje de 50%, seguido por 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y 4.4 Sistema De Gestión De La Calidad Y Sus Procesos con porcentajes de 33%, y finalmente 4.3 Determinación Del Alcance Del Sistema De Gestión De La Calidad con 14%. En este capítulo se evidencio que:

- La organización reconoce implícitamente que los factores externos que influyen sobre sus actividades.
- Sólo están se han identificado las necesidades y expectativas del principal cliente y proveedor, Quest, pero no se evidencia registro de otras partes interesadas, tales como, empleados, consumidores, gobierno, entre otros.
- No se ha establecido ni documentado el alcance del SGC.
- La organización no cuenta con un SGC.

- Las entradas, salidas e interacción de los procesos son reconocidas por el líder de cada área, pero no han sido documentadas.
- La empresa sólo cuenta con indicadores para el proceso productivo (total de prendas/ día)
- Sólo se reconocen los recursos para el proceso productivo.
- Para cada área y operación se han asignado líderes y responsabilidades.
- No se ha realizado el análisis de los riesgos, ni se ha establecido un plan de acción para abordarlos.
- La empresa cuenta documentos de apoyo, sin embargo no existen procedimientos, manuales u otros que relacionen las responsabilidades y las funciones.
- Parte de la información documentada es conservada en medio físico (archivo) y digital

Gráfico 2 Liderazgo

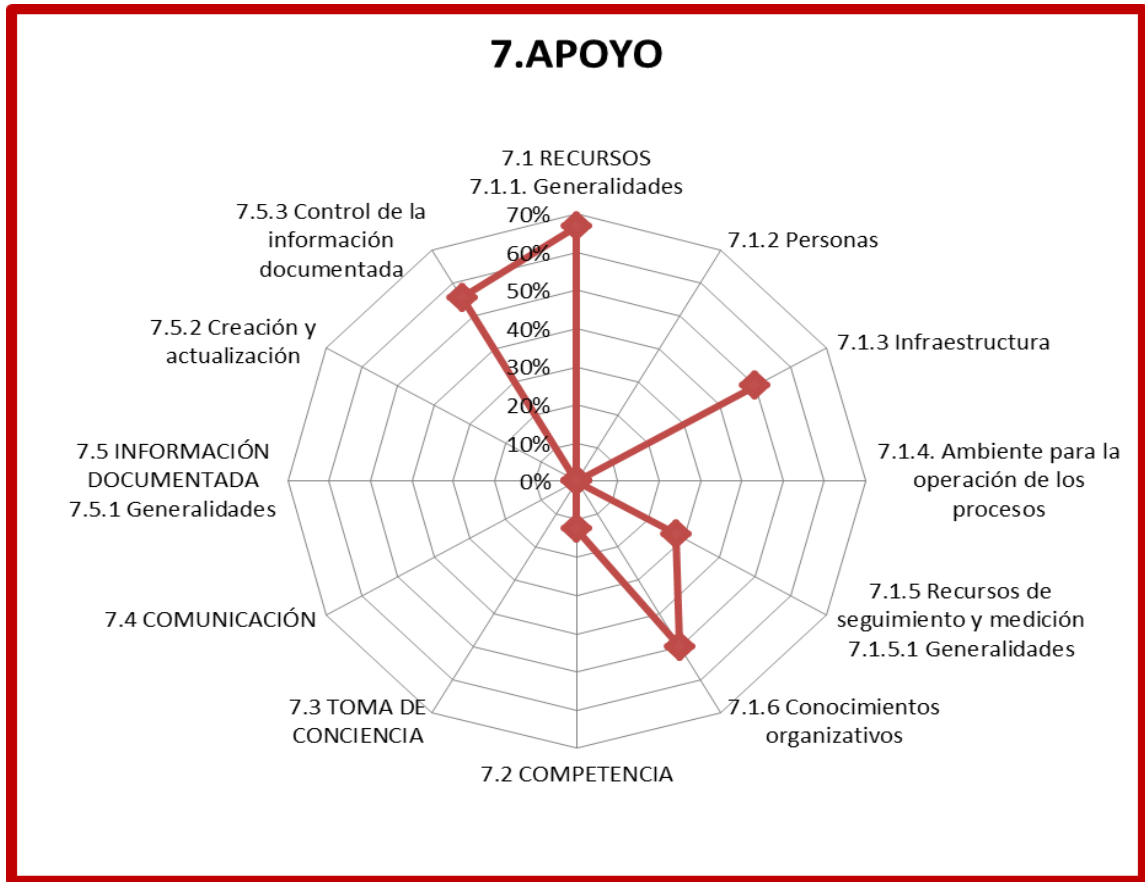


Fuente: Elaboración propia, diagnóstico de la empresa en relación a la Norma ISO 9001:2015.

Como se muestra en gráfico, el numeral con mayor porcentaje de cumplimiento en el capítulo de liderazgo es 5.1.2. Enfoque al cliente con 67%, seguido por 5.3 Roles, Responsabilidades Y Autoridades En La Organización con 42%, 5.1.1 Liderazgo y compromiso para el Sistema De Gestión De La Calidad con 10%, y finalmente 5.2 Política con 0% de cumplimiento. Estos resultados se deben a:

- A pesar de reconocer la importancia del SGC en la empresa, la alta dirección no ha demostrado liderazgo ni compromiso por éste, dado que la calidad se ha limitado al proceso productivo.
- La alta dirección es consciente de la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
- No se ha establecido la política de la calidad.
- Los roles, responsabilidades y autoridades están implícitos, pero no se han documentado ni socializado con toda la empresa.
- La dirección promueve en todas las áreas la importancia de satisfacer al cliente, por ello el porcentaje más alto está en el Enfoque al cliente. El gerente busca que la empresa sea reconocida no sólo por la calidad y tiempo de entrega de sus productos, sino también por la capacidad de apoyar a sus clientes con requerimientos no planificados, brindándoles una alternativa para solucionar sus eventualidades.

Gráfico 4 Apoyo



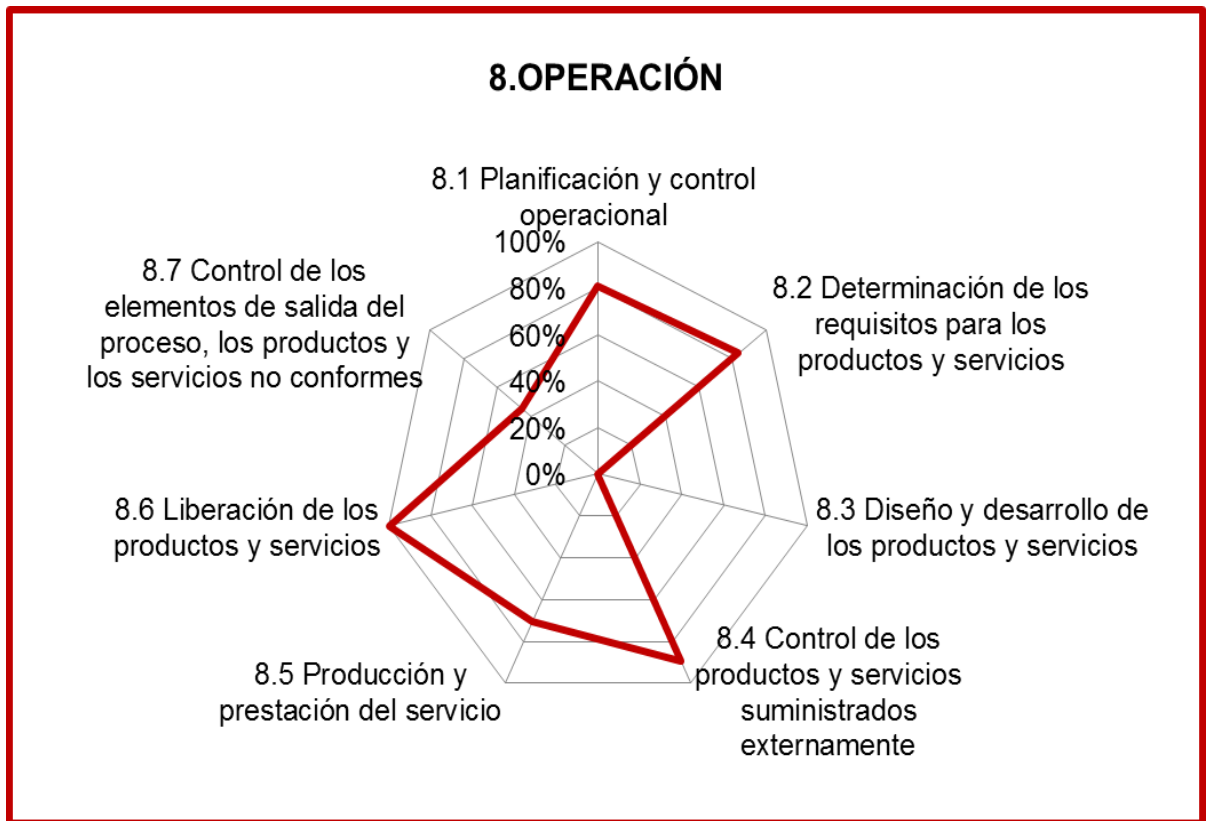
Fuente: Elaboración propia, diagnóstico de la empresa en relación a la Norma ISO 9001:2015.

En el capítulo 7 Apoyo, el porcentaje más alto de cumplimiento está en el numeral 7.1 Recursos - 7.1.1. Generalidades con 67%, seguido por 7.5.3 Control De La Información Documentada con 56%, posteriormente 7.1.3 Infraestructura y 7.1.6 Conocimientos Organizativos con porcentajes de 50%, 7.1.5 Recursos De Seguimiento Y Medición - 7.1.5.1 Generalidades con 28%, y 7.2 Competencia con 13%. Los demás requisitos tienen un porcentaje de cumplimiento de 0%. En este capítulo se evidenció que:

- La organización reconoce los recursos necesarios para el buen funcionamiento de los procesos.

- Actualmente la empresa Sólo Básicas S.A.S tiene como proveedores dos (2) talleres que se encargan de confeccionar las prendas sencillas, y 2 empresas que proveen los hilos.
- La empresa no cuenta con perfiles ni evaluaciones de desempeño.
- La empresa cuenta con cinco (5) módulos de producción, dos oficinas administrativas, máquinas de producción y equipos.
- La empresa no cuenta con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
- No se evidencia matriz de riesgos laborales.
- No se evidencia uso de EPP en la realización de actividades.
- Se cuenta con una persona llamada "*pie de maquina*", la cual se encarga de revisar la programación de la producción vs los recursos, para verificar que estos coincidan.
- No se ha definido un sistema de calibración o verificación adecuado.
- Se cuenta con un área de mantenimiento, pero ésta no tienen documentos que soporten sus actividades.
- Se reconocen los conocimientos básicos para cada área, sin embargo no se ha determinado cómo acceder a conocimientos adicionales.
- Se reconoce implícitamente las competencias para cada cargo, pero no se cuenta con perfiles.
- La organización no cuenta con un SGC, ni política y objetivos de la calidad.
- Los procesos de comunicación interna y externa no son claros en la organización.
- Hay información documentada pero no cumple con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.
- No existe procedimiento de creación y control de documentos y registros.
- La información documentada que tiene actualmente la organización, ya sea de origen interno o externo, se conserva en medio físico o digital, según sea el caso, y el nivel de acceso se limita al área administrativa.

Gráfico 5 Operación



Fuente: Elaboración propia, diagnóstico de la empresa en relación a la Norma ISO 9001:2015.

Comparando el capítulo 8. Operación con otros capítulos de la norma ISO 9001:2015, se puede observar que éste tiene el nivel más alto de cumplimiento, en vista de que la empresa Solo Básicas S.A.S dirige la mayor parte de sus esfuerzos en la producción de las camisas. Durante el diagnóstico se pudo determinar que:

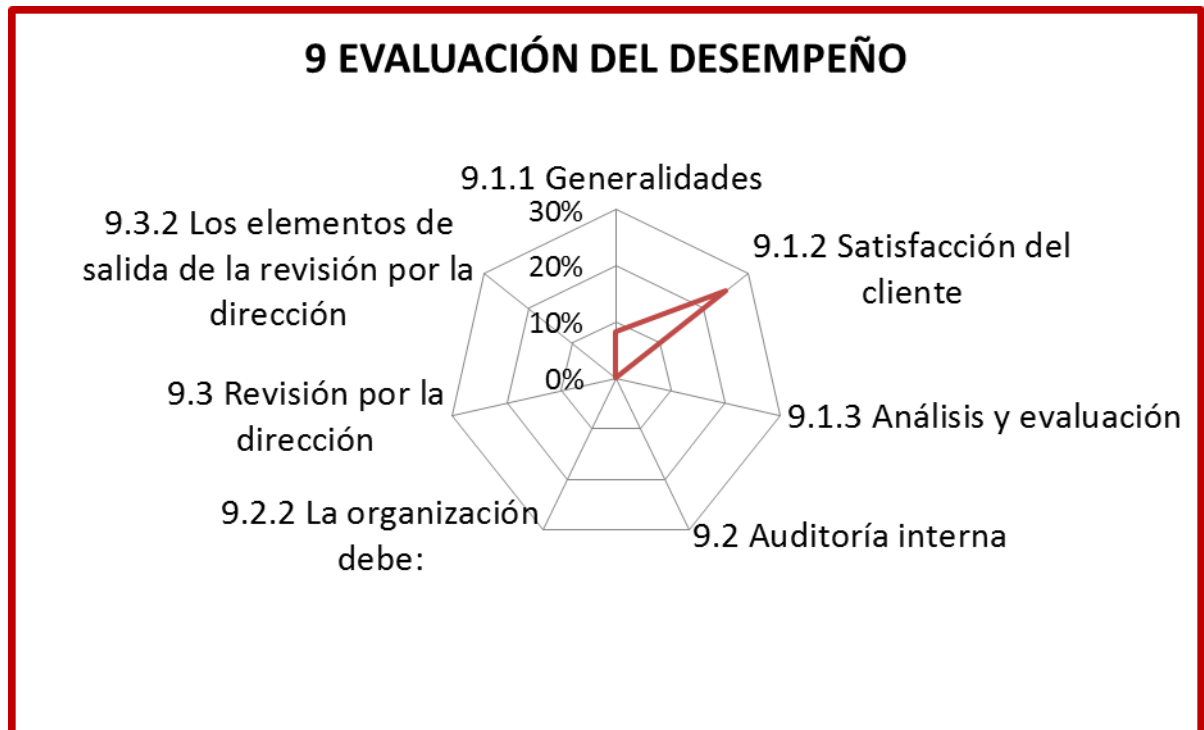
- La organización cuenta con los procesos necesarios para la elaboración de las prendas y es consciente de los criterios de aceptación del producto, dado que los clientes envían las fichas técnicas para la elaboración de las prendas.
- Los recursos propios de Solo Básicas S.A.S para la elaboración de las prendas son: mano de obra, maquinaria e hilos.

- La empresa cuenta con un área de calidad para asegurar la conformidad del producto. Adicionalmente, empresas como Quest envían una auditora para verificar que el producto si cumpla con los requisitos.
- No existen documentos formales de seguimiento de proceso, Ej. Mapa de procesos.
- Solo Básicas S.A.S no cuenta con un plan para abordar riesgos y mitigar el efecto de situaciones no deseadas.
- Como se mencionó anteriormente, se tienen contratados dos (2) talleres de confección para elaborar las referencias más sencillas. Inicialmente se pide al taller entregar una contra muestra con base en la ficha técnica, ésta se revisa y si cumple con los requerimientos de Calidad se entrega al taller el lote de producción. Posteriormente, días antes de la entrega Solo Básicas S.A.S envía una auditora a los talleres para revisar el producto y hacer las correcciones pertinentes.
- La información y requerimientos del cliente se encuentran detallados en la ficha técnica.
- Cliente como Quest, se encargan de realizar auditorías semanalmente para verificar que el producto cumpla con las especificaciones, y posteriormente envía un informe con los hallazgos, para tomar las acciones necesarias.
- La organización se encarga de atender las reclamaciones del cliente, pero no existe un procedimiento específico para ello, simplemente se cuenta con un "plan B", que consiste en trabajar tiempo extra para atender el reclamo.
- La empresa ha optado por producir sólo camisas tipo polo y cuello V, dado que busca ser reconocida como experta en este tipo de productos.
- Antes de realizar la negociación, el gerente se encarga de hablar con los jefes y supervisores de la planta, para conocer la capacidad actual, es decir, numero de camisas producidas por día, para decidir si acepta o rechaza una oferta.
- Se lleva registro de la producción, en cuanto a prendas no conformes.

- Los nuevos requisitos se encuentran en la ficha técnica enviada por el cliente.
- Cuando los requisitos son modificados en la ficha técnica, se informa a cada supervisor del cambio.
- Se realiza seguimiento a los proveedores, a través de auditorías, una vez las prendas llegan a la planta, el área de calidad se encarga de revisarlas nuevamente, y se pasan al área de empaque.
- Se conoce cómo se presta el servicio y las actividades de control necesarias, pero no hay evidencia de documentación al respecto, con las tareas a realizar y los resultados a alcanzar. Ej. caracterizaciones, procedimientos, diagrama de flujo, planes de calidad, entre otros.
- No se cuenta con procedimientos y controles, para hacer seguimiento al producto. Sin embargo, los jefes de cada área se encargan de monitorear el proceso.
- En este caso, el cliente también juega el papel de proveedor, por ello la empresa está comprometida con los bienes que sean suministrados por éste, Ej. La tela.
- La empresa tiene precaución con el manejo y el almacenamiento de las prendas, para que éstas estén en buen estado cuando el cliente las recoja. Sin embargo, no existe un documento que indique cómo manipular y proteger el producto.

Observación: El Numeral 8.3 Diseño Y Desarrollo De Los Productos Y Servicios del presente capítulo no aplica (N/A) dado que los clientes envían los moldes (Trazos) para realizar el corte e iniciar la elaboración de las camisas.

Gráfico 6 Evaluación Del Desempeño

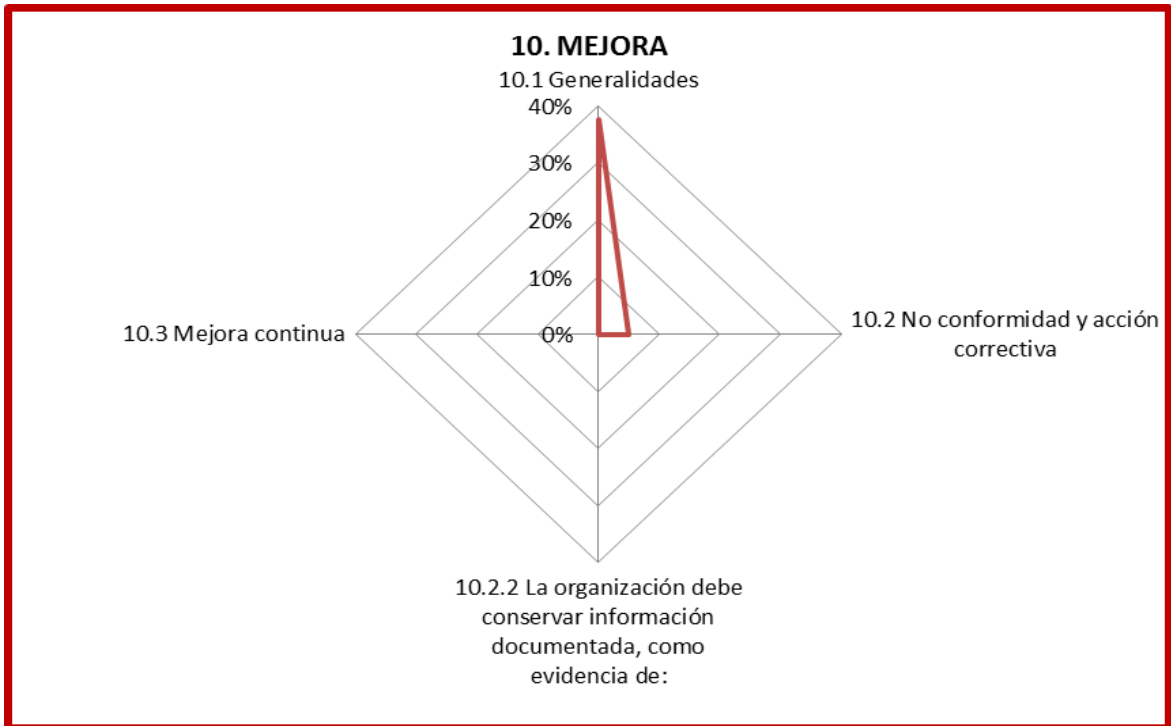


Fuente: Elaboración propia, diagnóstico de la empresa en relación a la Norma ISO 9001:2015.

Como se puede ver en el gráfico anterior, el porcentaje máximo de cumplimiento es de 25%, correspondiente al numeral 9.1.2 Satisfacción Del Cliente, seguido de 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN - 9.1.1 Generalidades con 8%. Los demás requisitos tienen un porcentaje de cumplimiento de 0%. Respecto a este capítulo se evidencio que:

- En la empresa Solo Básicas no se han establecido procedimientos para hacer seguimiento, medición, análisis y evaluación de resultados del SGC.
- No existe un método formal para evaluar la satisfacción del cliente.
- Debido a la falta de herramientas para medición, no se realiza análisis de los resultados.
- No se cuenta con un procedimiento de auditorías internas, el único proceso auditado por el área de calidad es producción.

Gráfico 7 Mejora



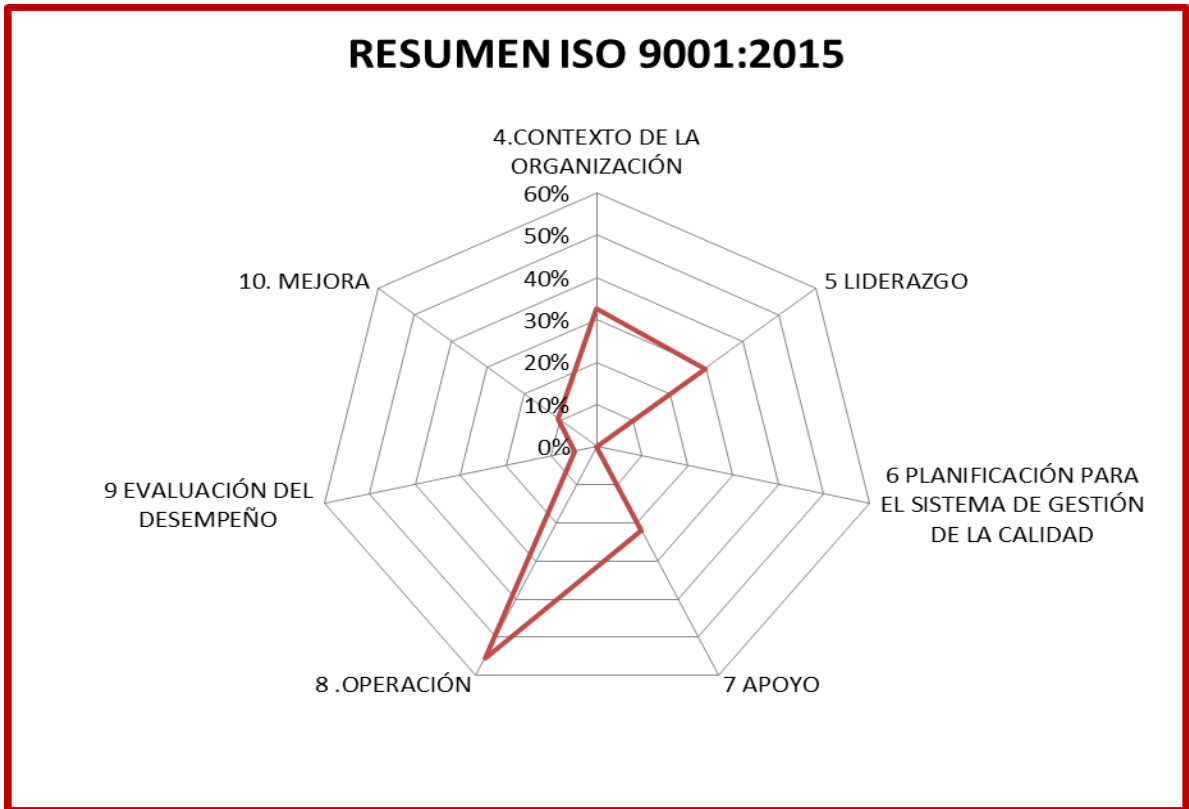
Fuente: Elaboración propia, diagnóstico de la empresa en relación a la Norma ISO 9001:2015.

De acuerdo con el gráfico de Mejora, se evidencia que la empresa Solo Básicas S.A.S debe fortalecer el enfoque de Mejora continua, puesto que:

- En caso de eventualidad, la empresa se encarga de tomar acciones para cumplir con los requerimientos del cliente, pero éstas no son documentadas.
- La empresa no cuenta con documentos formales que soporten la toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora.

Por lo anterior, el porcentaje del numeral 10.1 Generalidades tiene un porcentaje de 38%, mientras que 10.2 No Conformidad Y Acción Correctiva equivale al 5% y 10.3 Mejora Continua a 0%.

Gráfico 8 Resumen ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia, diagnóstico de la empresa en relación a la Norma ISO 9001:2015.

De manera general, observando el gráfico 8 que resume el cumplimiento de los capítulos 4 al 10 de la norma internacional ISO 9001:2015, se puede decir que el capítulo que más requiere trabajo es 6. Planificación Para El Sistema De Gestión De La Calidad, puesto que su porcentaje es de 0%, posteriormente 9. Evaluación Del Desempeño cuya equivalencia es de 5%, seguido de 10. Mejora, 7. Apoyo, 5. Liderazgo, 4. Contexto De La Organización y 8. Operación, con porcentajes de 11%, 22%, 33% y 56%, respectivamente.

9. MODELO PROPUESTO PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Una vez conocida la norma ISO 9001:2015, y desarrollada una descripción global de la misma y determinado el estado actual de la empresa “SOLO BÁSICAS S.A.S”, se pretende a continuación, mostrar un modelo del Sistema de Gestión de la Calidad, dando cumplimiento al tercer objetivo de este proyecto.

Este modelo brindará herramientas, formatos y programas que le permitan a la empresa implementar el sistema, de acuerdo a los problemas que han tenido con sus clientes de calidad y además de esto, le ayudara a la empresa, empezar el proceso de certificación en base a la norma ISO 9001: 2015, cual ayudara a que la empresa pueda ofrecer garantías del producto que está fabricando y así lograr captar más clientes para y tener un posicionamiento en el mercado.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se realizara definirá, por cada numeral de la norma las herramientas y formatos que puede utilizar la empresa para empezar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en base al ciclo PHVA.

9.1. CAPÍTULO 4 NORMA NTC-ISO 9001:2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

Para comprender la organización y su contexto, se pueden emplear diferentes herramientas que permitan tener una visión amplia de la situación actual de la organización y conocer a profundidad su contexto; una de estas herramientas es la matriz DOFA, a través de la cual se analizan los factores externos (amenazas y oportunidades) y los factores internos (debilidades y fortalezas) que inciden en el

desarrollo de actividades, para posteriormente hacer el cruce entre las variables identificadas, con el fin de fijar objetivos y planes de acción que ayuden a mitigar el impacto de los factores negativos y aprovechar los factores positivos encontrados en el análisis.

La matriz DOFA es una herramienta para realizar un diagnóstico estratégico por medio del análisis de factores externos (oportunidades y amenazas) e Internos (fortalezas y debilidades).

En el diagnóstico estratégico se deben tener en cuenta diferentes aspectos y capacidades que posibilitan la visión global e integral de lo que está sucediendo actualmente con la organización, para ello se evalúan los siguientes factores:

FACTORES INTERNOS:

- **Capacidad directiva:** son aquellas fortalezas y debilidades del proceso administrativo, como planeación, toma de decisiones, coordinación, comunicación y control.
- **Capacidad competitiva:** son aquellas actividades relacionadas con el área comercial, calidad del producto, exclusividad, participación en el mercado, canales de distribución, nivel de cumplimiento, precios, entre otros.
- **Capacidad financiera:** son todos aquellos aspectos relacionados con deudas, capital, capacidad de endeudamiento, rentabilidad, liquidez, estabilidad de costos, elasticidad de la demanda, rotación de inventarios, entre otros.
- **Capacidad tecnológica:** son los aspectos relacionados con el proceso de producción e infraestructura (software y hardware) que debe tener la organización para prestar un buen servicio y ofrecer un buen producto.
- **Capacidad de talento humano:** este se refiere a los factores que influyen con el desempeño de cada persona para realizar sus tareas, tales como, nivel de estudio, experiencia, rotación, absentismo, capacitación, motivación, entre otros.

FACTORES EXTERNOS:

- **Factor económico:** todos los comportamientos relacionados con la economía a nivel nacional e internacional (índice de crecimiento, inflación, PIB, ingresos per cápita)
- **Factor político:** aquellos que se refieren al uso del poder (leyes, consejos estatales, decretos, nuevas normas) que pueden afectar a la organización.
- **Factor social:** todo aquellos factores que afectan el modo de vivir de las personas y sus valores (educación, salud, empleo, seguridad)
- **Factor tecnológico:** las nuevas tendencias de máquinas o aplicaciones que pueden afectar o mejorar la productividad de la organización.
- **Factores geográficos:** aspectos relacionados con la ubicación espacio y recursos naturales.
- **Factores competitivos:** son los factores determinados por la competencia, los productos, el precio y la calidad (Serna Andrade, 2008).

Una vez evaluados cada uno de estos aspectos, se consolidan en la figura 7 Matriz DOFA, la cual permitirá ver de forma gráfica y detallada el contexto de la organización, desde lo interno y lo externo o desde afuera. La idea de esta matriz es lograr ver qué se puede aprovechar para potenciar y mejorar como empresa, y qué se debe hacer para mitigar o eliminar el efecto de condiciones no deseadas.

Figura 7 Matriz DOFA



Fuente: elaboración propia

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES

Las partes interesadas son aquellas personas u organizaciones que pueden afectar o ser afectadas por una decisión que se toma en su empresa, estas partes interesadas se definen de la siguiente manera:

- Son entidades o personas con las cuales la empresa tiene responsabilidad legal, operativa o física, sin olvidar aquellas partes en las que la empresa tiene contratos o prácticas vigentes, por ejemplo, administraciones, subcontratados socios de negocio.
- Son aquellas personas que tienen influencia en impulsar o impedir la actividad económica de la empresa, por ejemplo, accionistas.
- Las personas que se encuentran en las zonas de interacción con la empresa, influyendo en la buena actividad de la empresa o impidiendo la misma.
- Clientes, puestos que estas personas o entidades influyen directamente en la empresa, por ello la idea es comprender sus necesidades para así satisfacerlas.
- Proveedores, son aquellas entidades que trabajan de la mano con la organización y se debe tener un trabajo en conjunto con ellos.
- Personas que pertenecen a un grupo de interés como representantes de sindicatos.

Figura 8 partes interesadas



Fuente: elaboración propia

Una vez definida las partes interesadas, se debe definir los requisitos de las mismas; para definir estos requisitos se deben tener en cuenta:

- Expectativas.
- Necesidades.
- Cómo se ve afectado el interesado por el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Cómo afecta el interesado al Sistema de Gestión de la Calidad.

Una vez aclarados y documentados los requisitos de las partes interesadas, es necesario consolidar la información en la tabla 2, a fin de comparar y calificar las relaciones que existen entre los requisitos del clientes, las expectativas de la organización y partes interesadas.

Tabla 2 Expectativas y requisitos del cliente, organización y partes interesadas.

LOGO	GESTIÓN DE LA CALIDAD		Vigencia	DD/MM/AA
			Versión	01
	EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DEL CLIENTE, ORGANIZACIÓN Y PARTES INTERESADAS		Código	SB-GC-F-003
			Página	1 de 1
Planificación de la calidad	importancia (1)	expectativas de las partes interesadas y metas de la organización		Total
Expectativas, requisitos y necesidades del cliente				
		(2)		
Total				
(1) Se asigna un puntaje en orden de importancia para el interesado de 1 a 5, donde 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.				
(s) Resultado de multiplicar la importancia de la expectativa del cliente * expectativa de la parte interesada * la relación o impacto entre las dos (1: si no tiene relación, 3: si la relación es mediana, 5: si la relación es alta)				
Revisa		Aprueba		
Líder del proceso		Gerencia		

Fuente: trabajo SGC gestión de la información documentada y por procesos en la organización (Gomez Rodriguez, 2017).

Una vez calificada cada uno de estos requisitos, se realiza una lista de acuerdo a la prioridad que tiene cada uno, la cual es hallada en el cuadro anterior, esto permitirá a la organización identificar los elementos que tienen mayor impacto y así planificar los planes de acción que ayudaran al cumplimiento de los requisitos. Esta información se consolida en la tabla 3.

Tabla 3 Priorización de los requisitos.

LOGO		GESTIÓN DE LA CALIDAD		Vigencia	DD/MM/AA
				Versión	01
		PRIORIZACIÓN DE LOS REQUISITOS		Código	SB-GC-F-004
				Página	1 de 1
Expectativa del cliente	Valor obtenido	Expectativa parte interesada	responsabilidad	Plan de acción	Fecha de ejecución
Revisa			Aprueba		
Líder del proceso			Gerencia		

Fuente: elaboración propia

- **Expectativas del cliente:** la esperanza, sueño o posibilidad que conseguir una cosa (expectativas mencionadas en el cuadro anterior).
- **Valor obtenido:** Valor encontrado en el cuadro anterior
- **Expectativa de los requisitos:** la esperanza, sueño o posibilidad que conseguir una cosa (expectativas mencionadas en el cuadro anterior).
- **Responsabilidad:** el compromiso que adquiere la empresa con la parte interesada en el sistema.
- **Plan de acción:** actividades de mejora para el cumplimiento de las expectativas de los clientes, partes interesadas y empresa
- **Fecha de ejecución:** fecha que se realizara el plan de acción.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para definir el alcance se debe tener en cuenta que éste es la descripción global y resumida de Sistema de Gestión de la Calidad, es decir que es el documento que permite reconocer qué se va a realizar, hacia dónde se quiere llegar y qué beneficios le traerá a la organización y a las partes interesadas.

Los aspectos claves para definir el alcance son:

- 1. PRODUCTOS Y SERVICIOS:** es el resultado final que se tiene después de una transformación tangible o intangible. Estos pueden incluir informes o documentación requerida por el cliente.
- 2. NO APLICACIONES DE LA NORMA:** son aquellos requisitos excluidos por el sistema de gestión de la calidad.
- 3. UBICACIÓN FÍSICA:** es la descripción de los espacios físicos, donde la organización realiza sus operaciones y controles para ofrecer un buen producto servicio.
- 4. PROCESOS INTERNOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** se describen los procesos críticos que son necesario para la fabricación de los productos o prestación del servicio que la organización ofrece.

Como alcance se propone:

La empresa SOLO BÁSICAS S.A.S. ubicada en el centro de la ciudad de Cali, se dedica a la fabricación de todo tipo de camisas polo, por medio de la implementación, documentación del Sistema De Gestión De Calidad y la adopción de la cultura en la organización se extiende a todos los procesos de la misma y está adherida a los parámetros establecidos en la ISO 9001:2015. No aplicando a nuestro sistema el numeral 8.3. (Diseño y desarrollo de los Bienes y servicios).

SOLO BÁSICAS S.A.S. en su búsqueda por el mejoramiento continuo de sus procesos y en lograr la mayor satisfacción de sus clientes ha establecido un Sistema de gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

A través de los resultados obtenidos por la empresa, las acciones correctivas y preventivas implementadas y el análisis de documentos y registros, SOLO BÁSICAS S.A.S. lograra mantener y mejorar sus procesos continuamente.

La empresa ha identificado todos los procesos que se encuentran involucrados directamente con el sistema de gestión de calidad así como también la secuencia e interacción de los mismos y los recursos necesarios para su buen funcionamiento y mejoramiento continuo, cada uno de los procesos fue analizado y supervisado para establecer criterios y métodos efectivos que propendan acciones necesarias en pro y bienestar de la empresa.

SOLO BÁSICAS S.A.S cuenta con un mapa de procesos con sus respectivas entradas y salidas, en el cual se identifican los procesos estratégicos, misionales, de apoyo.

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

Antes de hablar sobre enfoque de procesos dentro de la organización, es necesario definir qué es un proceso. Un proceso es un *“conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”* (ICONTEC, 2015), es decir, un proceso es una serie de actividades que transforman entradas por medio de actividades, para obtener como resultado final un producto o servicio.

Por ejemplo, en la fabricación de un postre de maracuyá, la entrada es la materia prima que se necesita para la fabricación, tales como, crema de leche, leche condensada, gelatina y maracuyá. Posteriormente estos ingredientes pasan por una serie de actividades que los transforman y como salida se tiene el postre o producto final.

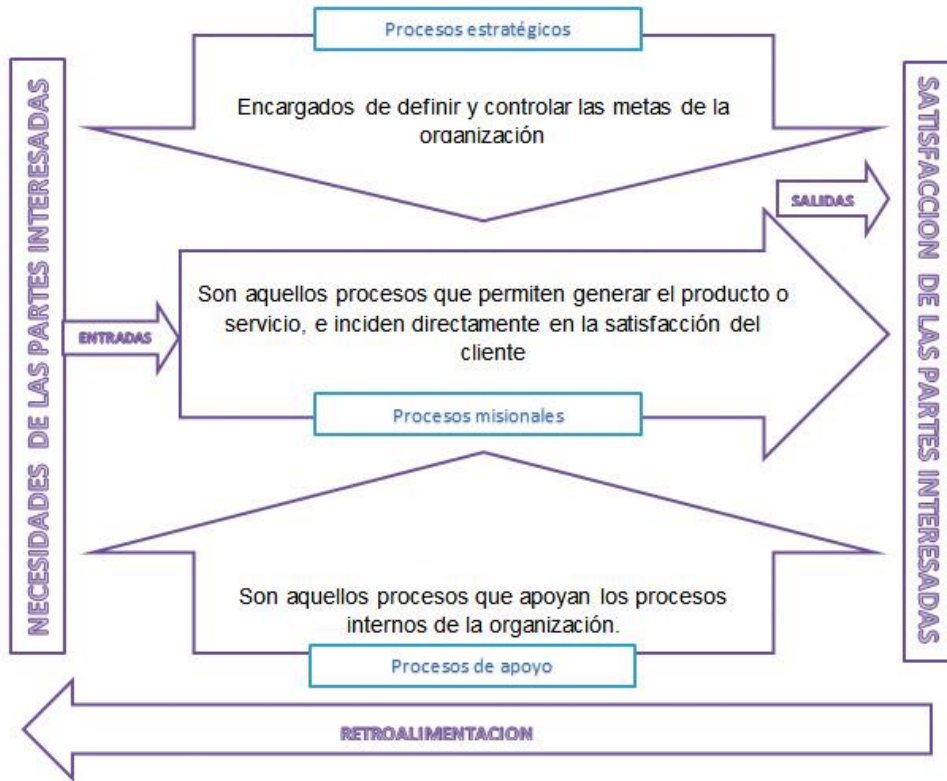
¿Qué se debe tener en cuenta para determinar los procesos?

- Identificar las entradas necesarias y salidas esperadas de cada proceso de la empresa.
- Aplicar los métodos necesarios para asegurar la operación y el control.
- Definir los recursos necesarios.
- Determinar las secuencias e interacciones de las actividades.
- Abordar los riesgos y oportunidades de cada proceso.
- Definir los indicadores.
- Implementar cambios necesarios para asegurar el éxito.

El mapa de procesos es una herramienta que permite ver los procesos que existen dentro de una compañía, permitiendo ver la interacción que hay con cada uno de ellos.

Para realizar este mapa de procesos es necesario definir las entradas, salidas, los procesos estratégicos, operativos y misionales, que permiten el funcionamiento y ejecución de las tareas diarias de la organización, como se muestra en el gráfico 9.

Gráfico 9 Estructura para el Mapa de Procesos



Fuente: elaboración propia.

Después de definir y clasificar las áreas que intervienen en los procesos productivos, es necesario hacer una caracterización de los procesos que están incluidos en este mapa de procesos, el cual permitirá tener de manera detallada el funcionamiento y características de cada uno de los procesos. Para ello, se propone el siguiente formato (tabla 4).

Tabla 4 Caracterización de procesos

LOGO	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Vigencia	DD/MM/AA	
				Versión	1	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			Código	SB-GC-C-001	
				Página	1 de 1	
NOMBRE		RESPONSABLE				
OBJETIVO						
ALCANCE						
REQUISITOS DE LA NORMA APLICABLES		RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO	RIESGOS DEL PROCESO		DOCUMENTOS RELACIONADOS	
ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABILIDADES		SALIDA	CLIENTE
			PRINCIPAL	SUPLENTE		
INDICADORES						
INDICADOR		FORMULA		RESULTADO ESPERADO		
FRECUENCIA						
Revisa			Aprueba			
Líder Del Proceso			Gerencia			

Fuente: elaboración propia.

Esta caracterización de procesos se realiza a cada uno de los procesos que se mencionan en el mapa de procesos, desde los procesos estratégicos hasta los procesos de apoyo. Para diligenciar el formato debe tener en cuenta que:

- **Nombre:** es el proceso al que se le realizara la caracterización.
- **Responsable:** la persona encargada de liderar el proceso.
- **Objetivo:** describe la finalidad del proceso, debe empezar con verbo en infinitivo.
- **Alcance:** establece la cobertura de la aplicación del proceso.

- **Requisitos de la norma aplicable:** son los numerales de la norma ISO 9001:2015 que cumple el proceso.
- **Recursos necesarios:** son los medios (herramientas, equipos, personas y dinero) necesario para la operación del proceso.
- **Riesgos del proceso:** situaciones que impiden la correcta ejecución del proceso.
- **Documentos relacionados:** documentos que sirven de apoyo y deben estar documentados para alcanzar el objetivo del proceso.
- **Entradas:** son las variables o ingresos del sistema.
- **Proveedor:** son las fuentes de las entradas para la transformación de un producto o servicio.
- **Actividades:** son las tareas necesarias para transformar las entradas en salidas (producto o servicio).
- **Salidas:** es el resultado esperado.
- **Cliente:** es el cliente del proceso o los beneficiados de la buena ejecución del mismo.
- **Nombre del indicador:** definir el indicador de gestión que medirá el cumplimiento de los objetivos fijados.
- **Formula:** descripción y formulación del proceso.
- **Frecuencia:** la periodicidad con la cual se realiza el proceso.
- **Resultados esperados:** se fijan los resultados que se quieren obtener con esas actividades.

Después de hecho la caracterización de los procesos, es necesario definir la interacción que existe entre los procesos o las áreas de la organización, con el fin de reconocer que cómo funciona el sistema y qué relación tiene un proceso con otro. Para esto se puede utilizar la siguiente matriz (tabla 5):

Tabla 5 Matriz de interacción de procesos

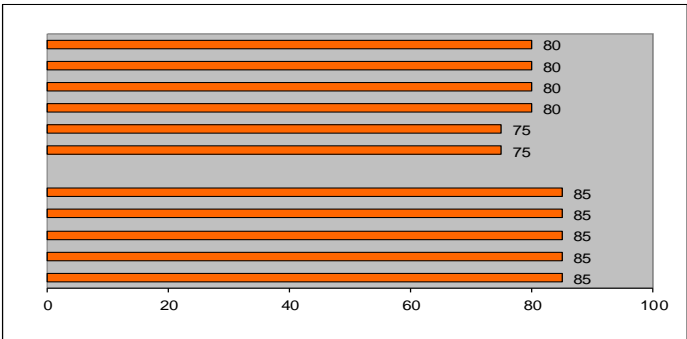
LOGO	GESTIÓN DE CALIDAD				Vigencia	DD/MM/AA
					Versión	1
	MATRIZ DE INTERACCIÓN DE PROCESOS				Código	SB-GC-MT-001
					Página	1 de 1
	PROCESO 1	PROCESO 2	PROCESO 3	PROCESO 4		
PROCESO 1						
PROCESO 2	1					
PROCESO 3						
PROCESO 4						
(1) Son Las Actividades Que Es Tan Relacionadas O Dependen Del Otro Proceso						
Revisa				Aprueba		
Líder Del Proceso				Gerencia		

Fuente: elaboración propia.

En esta matriz se mencionan en las primeras filas y columnas cada uno de los procesos que intervienen en la prestación de un servicio o fabricación del producto, y en el interior de la matriz (1) se deben describir las actividades que relacionan los dos procesos o las tareas que dependen del otro proceso, con esto se podrá determinar la relación que tienen los procesos dentro del sistema productivo.

Después de reconocer la interacción entre los procesos, es necesario determinar las necesidades de personal y las habilidades que deben tener para realizar las actividades del proceso al que fueron asignados. Para esto, se deben establecer perfiles de competencia, como una herramienta que permite determinar qué actitudes, aptitudes, formación y habilidades deben tener para cada cargo, ayudando esto a la selección de personal con capacidades para cada cargo. Para ello, la empresa podría emplear el siguiente formato (tabla 6):

Tabla 6 Manual de perfil de competencias

LOGO	GESTIÓN HUMANA		Vigencia	DD/MM/AA
	MANUAL DE PERFIL DE COMPETENCIAS		Versión	1
			Código	SB-GH-F-001
			Página	1 de 1
DATOS DEL CARGO		DATOS DEL AREA		
DENOMINACION DEL CARGO	DENOMINACION DEL AREA		CARGOS QUE LE REPORTAN	
	Cargo al que Reporta			
REQUISITOS DE EDUCACION Y FORMACION				
EN EDUCACION		EN FORMACION		
Primaria Secundaria Técnica ó Tecnológica Profesional Especialización Otros	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	* * * * * *		
REQUISITO MINIMO DE EXPERIENCIA				
No se requiere <input type="text"/> Inferior a 1 año <input type="text"/> 1 año <input type="text"/> 2 años <input type="text"/> 3 años o mas <input type="text"/>				
OBJETIVOS BASICOS DEL CARGO				
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS				
COMPETENCIAS				
Competencias comportamentales	HABILIDADES ESPECIFICAS			
	ATENCION AL DETALLE			
	CAPACIADAD DE ANALISIS			
	ORIETACION AL RESULTADO			
	SOLUCION DE PROBLEMAS			
	LIDERAZGO			
	PLANEACION			
	COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
	TRABAJO EN EQUIPO			
	COMPROMISO LABORAL			
ADAPTABILIDAD				
ENFOQUE AL CLIENTE				
COMUNICACIÓN EFECTIVA				
INTERACCION CON CLIENTES		INTERNOS	EXTERNOS	
OBSERVACIONES				
Revisa			Aprueba	
Lider del proceso			Gerencia	

Fuente: elaboración propia.

El perfil de cargos está dividido en 7 zonas, las cuales son:

Zona 1: datos de cargo y área

- **Denominación del cargo:** es el nombre del cargo que se ocupa dentro de la organización, ejemplo coordinadora de selección.
- **Denominación del área:** es el área a donde pertenece el cargo, ejemplo: talento humano.
- **Cargo al que reporta:** es el jefe inmediato, ejemplo jefe de talento humano.
- **Cargo que le reportan:** los cargos que interactúa con él y dependen de el mismo, ejemplo analista de talento humano y coordinadora de contratación.

Zona 2: requisitos de educación y formación

- **En educación:** el nivel de estudio que tiene debe tener la persona que ocupa el cargo, ejemplo: profesional.
- **En formación:** Entrenamiento y/o Formación en Selección de Personal, sistemas, manejo de pruebas psicotécnicas sistematizadas

Zona 3: requisitos mínimos de experiencia

- El tiempo que se requiere de experiencia para ocupar el cargo, ejemplo: 1 año.

Zona 4: objetivos básicos del cargo

- Es la meta o la finalidad que tiene en cargo, por ejemplo, seleccionar personal Idóneo que cumpla con el perfil de competencias.

Zona 5: funciones y responsabilidades básicas

- Las actividades que debe realizar la persona que ocupa el cargo, por ejemplo, Reclutar Hojas de vida acordes al perfil de competencias, Aplicar y Calificar pruebas Psicotécnicas al personal. Entre otros.

Zona 6: competencias

- Son aquellas habilidades que evalúan el comportamiento de la persona que se encuentra en el cargo, esta son los ítems que se califican en la evaluación de desempeño.

Zona 7: observaciones

- Aquellas tareas, actitudes o habilidades adicionales que requiere el cargo.

9.2. CAPÍTULO 5 NORMA NTC-ISO 9001:2015

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Liderazgo y compromiso para el Sistema De Gestión De La Calidad

La alta dirección debe adquirir el compromiso y dirigir el Sistema de Gestión de la Calidad, definiendo los roles y asumiendo el papel de liderazgo dentro de la misma para que el sistema funcione; la empresa debe buscar formas de mejorar la productividad de la empresa, en este caso es aconsejable manejar el indicador de productividad, puesto que permite conocer el estado de la misma, para lograr esto la empresa debe:

- **Modernizarse:** buscar nuevas tecnologías, máquinas, procesos de producción y gestión, con el fin de ordenar toda la organización, permitiendo ordenar Los procesos de la empresa con el objetivo de eliminar las actividades innecesarias, puesto que cuando la empresa se moderniza aumenta la capacidad de adaptación al cambio.
- **Innovar:** este factor ayuda a encontrar alternativas novedosas para mejorar su gestión y realizar una buena administración de los recursos, permitiendo reconocer los riesgos potenciales con el fin de mitigarlos o eliminarlos.

- **Formación constante a los colaboradores:** la formación es importante dentro del desarrollo integral de una organización, puesto que éste es el recurso más valioso de la empresa, por ello la empresa debe promover el desarrollo profesional y técnico los colaboradores, puesto que es algo de mutuo beneficio y ayudará al mejoramiento de la organización.
- **Asignar roles por procesos:** la alta dirección debe dar a entender a sus colaboradores que sus responsabilidades van más allá de sus funciones, en vista de que se requiere que realicen sus actividades de forma correcta y eficaz, con el fin de tener una mejor planificación y desempeño.
- **Un buen líder:** es aquel que mantiene motivados a los colaboradores frente a las tareas que realizan a diario, promoviendo el trabajo en equipo,
- **Planificación:** tener una buena planificación, permite definir un objetivos, metas, estrategias y políticas que ayudan a mejorar a la organización, puesto que se trabaja bajo un fin específico.
- **Administración del tiempo:** es importante aprender a gestionar el tiempo, puesto que es un recurso limitado, que no se recupera; por ello, si se planifica es posible tener tiempo para todo y así cumplir con lo propuesto.

Todos estos aspectos se deben seguir para tener liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad, puesto que permitirán mejorar los procesos de la organización y alcanzar los objetivos fijados dentro del mismo. Para ello, la alta dirección deberá revisar que la política y objetivos de la calidad sean coherentes con el direccionamiento estratégico.

5.1.2 Enfoque al cliente

Para tener un enfoque al cliente, es necesario que la alta dirección trabaje de la mano con él, para así cumplir con los requisitos que este exige, las necesidades el logrando así la satisfacción del cliente, para esto es necesario que la empresa cuente con un procedimiento de satisfacción del cliente y una encuesta de

satisfacción que permita a la empresa reconocer que quiere el cliente y así trabajar de la mano con él.

5.2. POLÍTICA

La política de calidad, es un documento que está directamente relacionado con la alta dirección, aporta el propósito de la organización y constituye el enfoque de calidad que se desea para lograr el éxito, esta describe la empresa, los compromisos que esta tiene con el sistema y además debe tener relación con los objetivos de calidad. Para redactar la política de calidad se debe considerar las siguientes preguntas:

- ¿Qué hacemos?
- ¿Cuáles son nuestros productos o servicios?
- ¿Quién es nuestro cliente?
- ¿Cuáles son las necesidades de los clientes que se pueden cubrir?
- ¿Qué nos diferencia de la competencia?
- ¿Cómo nos vemos en un futuro?

Todo esto con el fin de realizar una redacción detallada de la empresa y las necesidades de los clientes, permitiendo este documento mostrar el propósito que tiene la organización con el Sistema de Gestión de la Calidad. Esta política debe ser comunicada al personal, clientes, proveedores y parte interesados. Se recomienda tener en una parte visible y si es posible entregar digital o impresa a cada uno de las partes interesadas para así tener clara la política de calidad de la empresa.

Como política de la calidad se propone:

SOLO BÁSICAS S.A.S, Ofrece y garantiza la calidad de los productos que ofrece (camisas para todo tipo de personas) y cumplimiento en los tiempos estipulados,

brindando confianza a sus clientes, satisfaciendo las necesidades de los mismos, en dichas prendas.

SOLO BÁSICAS S.A.S en el desarrollo de su producto, deberá sostener un equilibrio económico que permita aumentar la productividad generando un espacio en el mercado, mediante la presentación de un amplio portafolio de productos, cumpliendo las especificaciones del cliente.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Los roles y responsabilidades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se pueden definir en el organigrama y fichas de descripciones de perfiles y puestos de trabajo, con el fin de socializar a cada colaborador las responsabilidades que tiene frente al sistema. Para realizar este proceso se puede diseñar el siguiente formato (tabla 7) de asignación de responsabilidades

Tabla 7 Asignación y comunicación de responsabilidades específicas en el Sistema De Gestión De La Calidad

LOGO	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA		Vigencia	DD/MM/AA
			Versión	01
	ASIGNACION Y COMUNICACION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS EN EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código	SB-GDG-F-006
			Página	Página 1 de 1
Objetivo: Asignación y comunicación desde la alta dirección de las responsabilidades a los distintos niveles de la empresa frente al Sistema de Gestión de la Calidad con base en el cumplimiento de estas responsabilidades.				
Cargo		Nombre		
Fecha		Área		
RESPONSABILIDADES EN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD				
	OBJETIVO DE SGC QUE APORTA	RESPONSABILIDAD ESPECIFICA DESIGNADA DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
RESPONSABILIDAD ES ESPECIFICAS EN EL SGC	Alta dirección	Revisión anual del sistema Crear planes de mejoramiento Definir política de calidad Definir los objetivos de calidad y socializarlos Brindar los recursos necesarios para la implementación del sistema Definir el alcance del sistema		
En ejecución de la Política del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa SOLO BASICAS S.A.S., me comprometo a cumplir con las responsabilidades designadas y comunicadas hacia la mejora del sistema y su desempeño en el cumplimiento de los objetivos para la gestión de la Calidad del producto que ofrece la organización				
	Revisa	Aprueba	Firma	
			Nombre	
	líder del proceso	Gerencia	Área	

Fuente: elaboración propia.

Una vez definido y socializados los roles y responsabilidades, se utiliza la matriz “RACI” para determinar el grado de responsabilidad de cada uno e intervenir en los procesos que requieran apoyo. Para entender en qué consiste el proceso, se propone un procedimiento de asignación de responsabilidades el cual se puede ver en el anexo C.

9.3. CAPÍTULO 6 NORMA NTC-ISO 9001:2015

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para abordar los riesgos y oportunidades, es necesario identificarlas y consolidarlas en un documento que permita ver de manera clara y global, cuál es la situación de la empresa frente al sistema. Como herramienta funcional para este tipo de análisis, se puede utilizar la siguiente matriz de identificación de riesgos y oportunidades la cual se puede ver en la tabla 8, donde a partir de esta se crean planes de acción que se realizan con el fin de mitigar o el eliminar los riesgos potenciales que existen dentro del sistema.

Tabla 8 matriz de identificación de riesgos y oportunidades

PROCESO	FUENTE DE RIESGO	CAUSAS	EVENTO	IDENTIFICACION DEL RIESGO		CONTROLES EXISTENTES		EVALUACION DEL RIESGO		VALORACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE INTERVENCION				responsables	
				CONSECUENCIAS	DONDE	SI / NO	CONTR OLES EXISTE NTES	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO	PLAN DE ACCION				
								3	3	NO ACEPTABLE						
								1	3	IV ACEPTABLE						
ANALISIS DE LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS DE CALIDAD Esto es el análisis de los riesgos.																
PRINCIPALES FUENTES DE RIESGO:																
CAUSAS QUE MAS SE REPITEN:																
CONSECUENCIAS QUE MAS SE REPITEN																
LOS OBJETIVOS MAYORMENTE AFECTADOS																
LOS PROCESOS GENERADORES DE RIESGOS MAS SIGNIFICATIVOS																
PROCESOS CON MAYORES OPORTUNIDADES																

Fuente: elaboración propia.

Para ampliar la información respecto a cómo abordar los riesgos, se propone el procedimiento “gestión del riesgo, cambio y conocimiento”, el cual se puede ver en el anexo E.

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Para definir los objetivos de calidad se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Deben estar relacionados y encaminados con la política de calidad.
- Ser medibles: es necesario poner variables numéricas que puedan ser comparables y medibles, por ejemplo “mejorar el nivel de servicio en un 85%”.
- Ser objetivo de seguimiento, control y análisis.
- Ser asertivos para la conformidad del producto o servicio que ofrece la organización.
- Ser comunicados a todos los integrantes de la organización y partes interesadas
- Estar actualizados, según convenga.

Como objetivos de la calidad se proponen:

- **Objetivo general**

Desarrollar un proceso lógico y por etapas basado en la mejora continua a través de la planificación, la organización, la implementación y la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad con la finalidad de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar los procesos y la prestación del servicio y/o creación del producto.

- **Objetivos específicos**

- Establecer el diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos, con el fin de aplicar los controles preventivos y mecanismos para la mejora de los mismos.
- Brindar las herramientas necesarias para realizar un control y registro de las actividades realizadas, con el fin de monitorear y realizar el seguimiento de los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mejorar el nivel de satisfacción del cliente, por medio de la implementación de técnicas y herramientas que permitan mitigar los errores dentro del proceso.
- Fomentar la participación activa de los trabajadores en el desarrollo de los diferentes subprogramas del Sistema de Gestión de Calidad.
- Identificar, evaluar, prevenir, intervenir, realizar seguimiento y control de los factores de riesgo, a los que se expone el personal que labora en la empresa SOLO BASICA S.A.S.
- Prevenir los errores y las no conformidades presentadas en los procesos, con el fin de lograr el mejoramiento continuo de los procesos.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Los cambios que se presenten en el transcurso de la ejecución del SGC, deben ser planeados y documentados para evitar contratiempos con el mismo. Para ello, se puede optar por realizar un plan de trabajo anual (tabla 9) que permita ver de forma global la planeación, ejecución y control de todo el proyecto para así tener controlado el tiempo, los recursos, los responsables y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 9 Plan de trabajo anual 2017

PLAN DE TRABAJO ANUAL 2017																		
ANÁLISIS PLAN DE TRABAJO	PROGRAMA	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	% Cumplimiento	TOTAL HORAS	Fecha	HR Programadas	HR Ejecutadas	Observaciones	ENERO	FEBRERO	TIEMPO DESTINADO	FECHA EJECUCION	INTERVIENEN PROCESO	HERRAMIENTAS	Indicador	recursos	
ALCANCE DEL SISTEMA																		
DEFINICION DEL ALCANCE DEL SGC	1. definir temas a tratar. 2. reunión con la alta dirección para definición de la misma 3. Firma de la alta dirección 4. socialización	alta dirección	HORAS /AÑO	100%	24	07/06/17	24	12	se socializo el alcance del sistema y se capacito a todo el personal sobre la importancia que este tiene			24Hr	07/06/2017 y 13/06/2017	ALTA DIRECCION GESTION HUMANA	Requisitos de las partes interesadas. Definición de objetivos contexto de la organización	N/A	ALTA DIRECCION	Computador

Fuente: elaboración propia.

9.4. CAPÍTULO 7 NORMA NTC-ISO 9001:2015

7. APOYO

7.1. RECURSOS

Para definir los recursos se deben tener en cuenta las siguientes variables:

Personas	Es el recurso humano, necesario para la implementación eficaz, operación y control de todos los procesos pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad
Infraestructura	Es la capacidad instalada necesaria para la operación de los procesos y lograr la conformidad del producto o servicio ofrecido. La infraestructura puede ser: <ul style="list-style-type: none"> • Edificios • Equipos • Tecnologías de información

Ambiente para la operación de los procesos	<p>Es el ambiente que debe proporcionar la organización para la operación de los procesos y para lograr la conformidad del producto o servicio ofrecido.</p> <p>El ambiente adecuado es la combinación del factor humano y el físico, el cual puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Social (buen clima laboral) • Psicológico (reducción de la sobre carga laboral) • Físico (iluminación, ruido, calor, frío)
Seguimiento y medición	<p>Este recurso hace referencia a las mediciones seguimientos que se deben implementar dentro del sistema para garantizar la fiabilidad y validez del Sistema de gestión de la Calidad.</p> <p>La trazabilidad de las mediciones es un requisito y es considerado como parte fundamental para proporcionar confianza a los resultados de la medición y se deben verificar a intervalos de tiempo especificados, trazables a patrones de medición internacional o nacional</p>
Conocimientos de la organización	<p>Son fuentes internas o externas que deben mantener y ponerse a disposición en la medida que sea necesario, puesto que estos conocimientos tienden a ser valiosos en el mercado actual, debido a las tendencias y necesidades cambiantes del cliente.</p>

Partiendo de lo anterior, para este numeral la organización podría establecer:

- ✓ Procedimiento para evaluación de proveedores.
- ✓ Perfiles por cargo.
- ✓ Evaluación de desempeño.
- ✓ Registro de instalaciones, maquinaria y equipos necesarios/existentes.
- ✓ Evaluación de riesgos laborales. Ej. Matriz GTC 45, para hacer revisión de los factores que hacen parte del ambiente para la operación de los procesos.
- ✓ Registro de mantenimiento de máquinas y equipos.
- ✓ Formatos para registro de prendas no conformes.
- ✓ Procedimientos para realizar auditorías internas, que permitan supervisar sus recursos.

- ✓ Documento con patrones de medición, como base para la calibración y la verificación.
- ✓ Formatos y/o procedimientos para:
 - Capacitación del personal
 - Reentrenamiento.
 - Matriz de necesidades de formación.

Esto es importante, dado que la empresa debe establecer de manera formal los recursos necesarios para implementar y mejorar de forma continua el SGC, por lo cual se deben consolidar las obligaciones que tiene la empresa y garantizar que cuenta con una infraestructura adecuada para que los procesos funcionen de manera eficiente.

7.2. COMPETENCIA

En el apartado de las competencias, entra a jugar un papel importante el plan de formación de los trabajadores, puesto que permitirá tener conocimientos técnicos y podrán así mejorar su forma de trabajar además de beneficiar a la compañía debido que mejorara su productividad y calidad del producto o servicio. Para realizar un plan de formación se debe:

- Detectar las necesidades formativas reales de nuestros trabajadores.
- Marcar los objetivos.
- Identificar con los mandos y priorizar las necesidades específicas de cada área.
- Definir las acciones formativas.
- Definir un cronograma.
- Definir el lugar y los medios para la formación.
- Definir un sistema de evaluación.
- Elaborar un presupuesto.

- Socializar el plan de formación.

La empresa, debe realizar un análisis o estudio, sobre las necesidades de formación (tabla 10) que tienen sus trabajadores y partes interesadas, como herramienta se puede utilizar la siguiente matriz de necesidades de formación, la cual facilitará ver los aspectos de formación que debe reforzar el personal.

Tabla 10 Matriz De Necesidades De Formación, Capacitación Y Entrenamiento

LOGO		GESTIÓN HUMANA			Vigencia	DD/MM/AA
		MATRIZ DE NECESIDADES DE FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO			Versión	1
NOMBRE DEL CURSOS, MÓDULO /CONFERENCIA		Nº HORAS ESTIMADAS	FECHAS PREVISTAS	PRIMERA VEZ / CONTINUACIÓN	ASISTENTES	Código
						FECHA DE TERMINACIÓN
						SB-GH-MT-003
						1 de 1
Revisa					Aprueba	
Líder del proceso					Gerencia	

Fuente: Elaboración propia.

La matriz de necesidades de formación ayuda a mostrar que temas se deben reforzar en el Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de programar capacitaciones o medios de formación e interacción que permita, concientizar a los trabajadores de la importancia del sistema. A continuación se presenta un ejemplo de matriz de capacitaciones (tabla 11).

Tabla 11 Matriz de capacitación

LOGO	GESTIÓN HUMANA						Vigencia	DD/MM/AA
	MATRIZ DE CAPACITACION						Versión	01
	POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	GESTION DE RIESGOS	ENFOQUE A PROCESOS	SATISFACCION DEL CLIENTE	PRODUCTO NO CONFORMES	Código	SB-GH-MT-002
							Página	1 de 1
							RESPONSABILIDADES DEL SGC	PORCENTAJE DE DESCONOCIMIENTO
OPERARIO 1								
OPERARIO 2								
OPERARIO 3								
OPERARIO 4								
OPERARIO 5								
OPERARIO 6								
OPERARIO 7								
OPERARIO 8								
OPERARIO 9								
OPERARIO 10								
OPERARIO 11								
Revisa						Aprueba		
Lider del proceso						Gerencia		

Fuente: Elaboración propia.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

La organización debe realizar un programa de inducción inicial y orientación laboral para los trabajadores, de manera que se pueda capacitar y concientizar a los trabajadores sobre su participación en el Sistema de Gestión de la Calidad y la importancia que éste tiene para toda la organización.

Adicional a esto, la organización puede implementar equipos multifuncionales, encuestas a los empleados, reconocimientos a los colaboradores, sugerencias de mejora, campañas educativas, boletines y reuniones abiertas, que permitan que los trabajadores tengan voz dentro del sistema.

7.4. COMUNICACIÓN

La organización debe crear o implementar un canal de comunicación que llegue a cada uno de los trabajadores y partes interesadas, con el fin de mantener informada y concientizar de manera constante a las personas que pertenecen o hacen parte del sistema. Por ejemplo, un canal de comunicación puede ser un

correo institucional que difunda la información sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, o también se puede utilizar los boletines o carteles que lleguen a cada uno de las personas que hacen parte del sistema (Benavides, 2016).

7.5. INFORMACION DOCUMENTADA

En vista de que la información documentada de la empresa Solo Básicas no cumple con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, se propone un procedimiento de creación y control de documentos y registros, que le permitirá crear, actualizar y controlar la información documentada, ver anexo D. La estructura propuesta para elaborar este procedimiento cuenta con la siguiente información:

Figura 9 Contenido de procedimientos

LOGO	AREA A LA QUE PERTENECE EL DOCUMENTO	Vigencia:
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Version: 01 Codigo: SB-GC-P-000 Página: 1 de 1

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. CONDICIONES GENERALES
5. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	REGISTRO
FIN			

6. REFERENCIAS NORMATIVAS
7. ANEXOS
8. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Revisa	Aprueba
Lider del proceso	Gerencia

9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Version No.	Motivo del cambio

Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar, la estructura contiene la siguiente información:

1. ENCABEZADO DE LOS DOCUMENTOS.

El encabezado se ubicara en la parte superior de cada una de las páginas del documento. El encabezado de los documentos debe estar dividido en 3 zonas verticales.

Zona 1: Logo de la empresa, ubicado en el recuadro a mano izquierda.

Zona 2: dividida en dos líneas horizontales

1 Casilla: Área a la que pertenece el documento en mayúscula sostenida con fuente Arial, tamaño 12, central y en negrilla.

2 Casilla: Título del documento en mayúscula sostenida con fuente Arial, tamaño 12, central y en negrilla.

Zona 3: dividida en 4 Casillas

1 Casilla: Vigencia (Día- Mes- Año)

2 Casilla: Versión: número de la última actualización del documento.

3 Casilla: Código: siguiendo el punto 4.2.

4 Casilla: Página: Automática, primero el número de página y segundo sobre el total de páginas del documento.

El contenido de las 4 Casillas después de los títulos debe estar alineado a la izquierda y en negrilla.

- 2. OBJETIVO:** describe la finalidad del documento y debe iniciar con un verbo en infinitivo (terminados en “ar” – “er” – “ir”).
- 3. ALCANCE:** establece la cobertura de aplicación del documento.
- 4. RECURSOS:** conjunto de elementos necesarios para llevar a cabo lo planeado.

5. **DEFINICIONES:** hace referencia a los términos que se consideran importantes para garantizar la comprensión y aplicación del documento, además de otros conceptos que sean específicos para el proceso.
6. **CONDICIONES GENERALES:** establece la periodicidad con que debe usarse o tenerse en cuenta la aplicación del documento, el o los responsables de la ejecución o control de lo establecido en el documento, además de otros aspectos relevantes.
7. **DESCRIPCIÓN:** presenta de forma sistemática, secuencial y detallada la realización de la actividad.
8. **REFERENCIAS NORMATIVAS:** son documentos que soportan la información documentada, es decir, sirven como base, marco o apoyo para su comprensión. Puede tratarse de normas u otros referentes bibliográficos que sirven para ampliar la información contenida en el presente documento.
9. **ANEXOS:** incluye tablas, diagramas, figuras o demás referencias necesarias para la ampliación, explicación de la información contenida en el documento.

10. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Al final de cada documento se debe incluir una tabla con los nombres y cargos y firma de las personas encargadas de revisión y aprobación de los documentos.

11. CONTROL DE CAMBIOS

En caso de realizar cambios, se debe indicar la fecha, la versión del documento y el motivo del cambio.

Este contenido también se puede utilizar para realizar otros documentos, tales como:

Tabla 12 Contenido para documentos y registros

Documento / Contenido	Encabezado	Objetivo	Alcance	Recursos	Definiciones	Condiciones Generales	Descripción	Referencias Normativas	Anexos	Aprobación Del Documento	Control De Cambios
Caracterización De Los procesos	X									X	
Cronograma	X									X	
Formato	X									X	
Instructivo	X	X			X		X				X
Listado	X									X	
Manual	X									X	X
Matriz	X									X	
Procedimiento		X	X		X	X	X	X	X	X	X
Planes	X		X	X			X			X	

Fuente: elaboración propia.

Partiendo de lo anterior, los documentos propuestos en este modelo estarán regidos por los parámetros mencionados en el anexo D “Procedimiento Creación Y Control De Documentos Y Registros”, el cual cuenta con los siguientes registros:

1. SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

LOGO	GESTIÓN DE CALIDAD	Vigencia: DD/MM/AA
	SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Versión: 01
		Código: SB-GC-F-001
		Página: 1 de 1

Marque con una "X" el tipo de solicitud:

Creación Modificación Formalización Anulación

Fecha: DD/MM/AA

Nombre del documento: _____

Proceso: _____

Código: _____

Versión No: _____

Nombre de quien realiza la solicitud: _____

Cargo: _____

Motivos de la solicitud:

Observación: en caso de modificación, por favor adjuntar documento (s) con las correcciones sugeridas.

Firma de quien hace la solicitud

Firma de quien recibe

2. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

LOGO		GESTIÓN DE CALIDAD										Vigencia:	DD/MM/AA						
		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS										Versión:	01						
No.												Tipo de Documento		NOMBRE DEL DOCUMENTO		Código		Proceso	Tipo Documento
		Código																	
NOMBREL DEL ÁREA																			
1																			
2																			
n																			

Como se puede ver en el listado anterior, se incluyen algunos espacios para:

- soporte, en el cual se debe indicar si el documento se conserva Físico, Digital o ambos.
- Tiempo de Conservación de Registros, ya sea por vigencia o por un periodo definido previamente.
- Disposición final, para los documentos que se consideran obsoletos se debe establecer si se conservaran de manera física y/o digital, o se eliminan totalmente.
- Estado, se indica si el documento sigue activo u obsoleto.

3. CONSTANCIA DE DISTRIBUCIÓN

LOGO	GESTIÓN DE CALIDAD	Vigencia: DD/MM/AA
		Versión: 01
	CONSTANCIA DE DISTRIBUCIÓN	Código: SB-GC-L-002
		Página: 1 de 1

Fecha: DD/MM/AA

A continuación complete la información del documento que está socializando:

Nombre del documento: _____

Vigencia: _____

Versión: _____

Código: _____

Firma de quien entrega el documento: _____

Marque con una "X" el Tipo de documento:

Caracterización de los procesos <input type="checkbox"/> Listado <input type="checkbox"/> Formato <input type="checkbox"/> Matriz <input type="checkbox"/> Planes <input type="checkbox"/>	Cronograma <input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Instructivo <input type="checkbox"/> Procedimiento <input type="checkbox"/> Documento externo <input type="checkbox"/>
--	--

Cédula	Nombre completo	Cargo	Firma

9.5. CAPÍTULO 8 NORMA NTC-ISO 9001:2015





8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Para cumplir con los requisitos de este numeral, la empresa Solo Básicas deberá:

- ✓ Establecer su mapa de procesos, como se pudo observar en el Gráfico 9.
- ✓ Realizar la caracterización de sus procesos.
- ✓ Fijar Indicadores de gestión por proceso.
- ✓ Contar con la matriz de riesgos y oportunidades, o cualquier otro método que considere conveniente para abordar los riesgos.
- ✓ Crear un procedimiento para toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora, con la estructura vista en el numeral 7.5 “*Información Documentada*”.
- ✓ Establecer un procedimiento para evaluar a sus de proveedores.
- ✓ Organizar la información documentada bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2015, apoyándose en el anexo D “*Procedimiento Creación Y Control De Documentos Y Registros*”. Por ejemplo al documento:

Figura 10 Programación Moda de SOLO BÁSICAS S.A.S

PROGRAMACION MODA						
REFERENCIA	OPM	CANTIDAD	ORDEN	FOTO	DESCRIPCION	ESTADO
162170017	1493	750	1		POLO JUNIOR SENSILLA	\$ 5.300 PARA ESTAMPAR SHEKINA Recp \$ 5358
162170027	837	710	2		POLO DAMA, CUELLO EN RIB, CARTERA COMBINADA Y PUNO PREPARADO CON FUSIONADO.	\$ 6.300 POR ESTAMPADO, NEXXOS Recp \$ 7672
162170043	792	746	3		POLO HOMBRE CON PIE DE CUELLO, CORTE EN LA ESPALDA, CADENETA EN CARTERA INTERNA.	\$ 6.800 ESTAMPADO SHEKINA precio cortado \$ 6374
162170011	822	500	4		POLO JUNIOR CON PIE DE CUELLO	\$ 6.300 POR CORTAR recp \$ 7538 cortado

Fuente: SOLO BÁSICAS S.A.S

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La empresa cuenta con una ficha técnica que suministran los clientes, en la cual se especifican los requisitos del producto, como se puede ver en la siguiente figura:

Figura 11 Ficha Técnica SOLO BÁSICAS S.A.S

FICHA TÉCNICA

Campaña: QUE312170029 - QUE312170029 - CAMISETA CUELLO REDONDO FICHA TÉCNICA 19/6/17 13:23

Paquete de Datos: FICHA TÉCNICA

Descripción:

Mensaje:

Propiedades:

Código	QUE312170029
Código Sipro	
Código Informes	QUE312170029
Producto	QUE312170029 - CAMISETA CUELLO REDONDO
Descripción	CAMISETA CUELLO REDONDO
Colección	2017-03
Marca	QUE31
Genero	Niño
Línea	Camiseta
Sublínea	Manga corta
Tipología de Tejido	Punto
Apariencia Detallada	
Apariencia General	Unicolor
Colores	086 GRIS JASPE MEDIO
Lavado	
Set de Tallas	Junior
Tallo Base	24
Tema	000130 - IC2017 - 03 REBELDE 1 JUNIOR
Grupo Producto	2
Aprobación Creativo	Aprobado
Aprobación Comité	Aprobado
Fecha Comité	8/6/17 0:00
Creado	27/4/17 13:23
Creado Por	Fabian Diego Zermeno
Comentarios	8 de Jun. 17:04 by Limbania Ocampo Montoya::JUNIO 7

Muestra_Frontal

Comentarios Comité

- PRECIO SUGERIDO \$39.900
- SEMANA DE ENTRADA COLECCION 317 SEMANA 35 (28 AGOSTO)

FICHA TÉCNICA

Campaña: QUE312170029 - QUE312170029 - CAMISETA CUELLO REDONDO Site Chat QUE312170029/Production - APPROVED LIBERADA-Producción 14/6/17 13:16

Galería de Dimensiones:

<p>LARGO MANGA CORTA</p> <p>PRENDA SUPERIOR MASCULINO Y FEMENINO</p> <p>LARGO_MANGA_CORTA</p> <p>Descripción: LARGO_MANGA_CORTA</p> <p>Descripción (Alt):</p>	<p>MITAD CONTORNO CUELLO</p> <p>PRENDA SUPERIOR MASCULINO Y FEMENINO</p> <p>MEJORA CON TORNOS CUELLO O TOMADA DORANDO EL CUELLO CENTRO PARTE POSTERIOR</p> <p>MITAD_CONTORNO_CUELLO</p> <p>Descripción: MITAD_CONTORNO_CUELLO</p> <p>Descripción (Alt):</p>	<p>MITAD PUÑO MANGA CORTA</p> <p>PRENDA SUPERIOR MASCULINO -FEMENINA</p> <p>MITAD_PUNO_MANGA_CORTA</p> <p>Descripción: MITAD_PUNO_MANGA_CORTA</p> <p>Descripción (Alt):</p>
---	---	---

Fuente: SOLO BÁSICAS S.A.S

Además de tener claridad sobre los requisitos del producto, en este numeral de la norma ISO 9001:2015, la empresa deberá establecer un plan de acción ante no conformidades, el cual se puede soportar con un procedimiento para toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora, con la estructura vista en el numeral 7.5 “*Información Documentada*”, como se mencionó anteriormente.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

No aplica (N/A), como se mencionó anteriormente

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Dado que SOLO BÁSICAS S.A.S tiene actualmente contratados dos (2) talleres de confección para elaborar las referencias más sencillas, y adicionalmente trabaja con dos (2) establecimientos que le proveen los hilos, es necesario determinar los criterios que considera relevantes para evaluar a sus proveedores, puesto que esto facilitará la selección y el seguimiento del desempeño de estos, con tal de asegurar la calidad de los procesos y productos suministrados externamente. Para ello, se debe establecer un procedimiento de evaluación de proveedores.

Para los talleres de confección, dado que se realizan auditorías internas, es importante tener registro de esta actividad, por ejemplo, un informe de auditoría.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

Para cumplir con este numeral la empresa deberá caracterizar sus procesos, establecer los procedimientos que considere relevantes para asegurar la calidad de sus productos, realizar planes de calidad.


8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Ante este numeral de la normal la empresa mostró cumplimiento, puesto que la liberación de los productos no se lleva a cabo hasta que cumple con los requisitos del cliente, el cual realiza una auditoría días previos a la entrega, para supervisar que las prendas cumplan con los parámetros establecidos en las fichas técnicas anteriormente mencionadas.

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

A pesar de contar con un documento que recopila los parámetros de control de calidad de camiseta cuello redondo y cuello en V, como se muestra en la figura 9, es necesario que la empresa complemente esta información con un procedimiento de no conformidades, para formalizar cómo actuar cuando éstas se presenten.

Figura 12. Parámetros de control de calidad, camiseta cuello redondo y cuello V.

<p style="text-align: center;">PARAMETROS DE CONTROL DE CALIDAD, CAMISETA CUELLO REDONDO Y CUELLO EN V</p>  <p>Una camiseta está dividida en 3 zonas:</p> <p>Zona # 1: Comprende mangas y zona superior de la prenda (esta zona es considerada la más crítica, puesto que es donde se encuentran la mayoría de las operaciones.)</p> <p>ZONA # 2: Comprende la zona inferior delantera.</p> <p>ZONA # 3: Comprende toda la zona de mangas y espalda de la prenda.</p>	<p style="text-align: center;">RUTA DE REVISION</p> <p>Toda prenda se revisa de izquierda a derecha, tal cual como las manecillas de un reloj, iniciando de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none">1. DOBLADILLO, se pule el empate, se verifica que las costuras se encuentren casadas (bien montada una costura sobre la otra), se revisa todo el dobladillo que no se encuentre con salto, que no esté torcido, que no hayan vacíos y que no tenga pestaña, (la tolerancia mínima de pestaña es de 1/16).2. Se voltea la prenda al revés, y se empieza a revisar según manecillas del reloj de abajo hacia arriba, puliendo y verificando filetes de CERRADA DE LADOS: (saltos, costuras torcidas, filetes tensionados), verificando la marquilla de trazabilidad según sea el caso; contra el stiker, marquilla, decorativa o en su defecto marquilla transfer que va en la espalda parte superior debajo del cuello, debe de coincidir la misma talla.3. PEGADA DE MANGA: (saltos, costuras torcidas, filetes tensionados) costuras de dobladillos de mangas (saltos, vacíos, pestaña).4. CINTA HOMBRO: (saltos, zafada no puede quedar recogida ni boleruda, debe quedar totalmente lisa)5. PEGADA DE CUELLO: (filetes sin saltos, torcidos).6. Se voltea la prenda al derecho, y se empieza a revisar igual, según manecillas del reloj, de abajo hacia arriba; verificando CERRADA DE LADOS: (que las costuras de los filetes no estén reidas, rotas, tensionadas y que los empates de sisas y dobladillos de mangas casen (la tolerancia mínima para un desempate es 1/16).
---	--

<p>7. se verifica la PEGADA DE MANGA: (que la costura no esté reida, rota, torcida y tensionada.</p> <p>8. Se revisa la CINTA HOMBRO: (debe estar pareja, no puede quedar montada, con vacíos, sin recogidos, debe quedar totalmente lisa, no debe quedar con saltos, si lleva marquilla decorativa en la cinta esta debe quedar centrada.</p> <p>9. PEGADA DE CUELLO: (verificar que el cuello quede uniforme, osea el mismo ancho, totalmente parejo, si es cuello en v que no quede torcido, que no tire para un lado, la punta debe quedar centrada, si es cuello redondo que se vea parejo, no torcido, debe quedar al asiento, no boquerudo ni recogido.</p> <p>10. ASENTADA DE CUELLO (RANDA): (debe quedar pareja, sin salto, al asiento, no boqueruda , tensionada ni recogida.</p> <p>Y se sigue revisando hasta terminar de nuevo en la parte inferior.</p> <p>11. NOTA: Las puntadas de filetes, collarín y plata, deben ser por lo mínimo de 10 puntadas por pulgada, para así evitar costuras reidas y reventadas.</p>	<p align="center">CLASIFICACION DE DEFECTOS DE TELA (PUNTOS)</p> <p>BARRADOS: Bandas horizontales que presentan con relación al resto de la prenda, diferencias de color.</p> <p>MANCHAS: Aceite, grasa, lapicero o suciedad por inadecuada manipulación.</p> <p>VARIACION DE TONOS: Presencia de zonas con coloración mas o menos intensas que el resto de la prenda.</p> <p>CONTAMINACION: Presencia de fibras extrañas o de otro color diferente a la que constituyen la tela.</p> <p>DEFECTOS DE HILAZA: Hilos gruesos, delgados y motas.</p> <p>DESTEÑIDAS: Defecto producido por el sangrado de la tela.</p> <p>PUNTOS ROJOS: Son las prendas que están rotas, y que el cliente no las recibe.</p>
---	--

Fuente: SOLO BÁSICAS S.A.S

9.6. CAPÍTULO 9 NORMA NTC-ISO 9001:2015

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Al igual que definir el cronograma de capacitaciones, que se mostró en el numeral 7.2. Competencia, es necesario que la empresa realice la evaluaciones de desempeño, a través de las cuales se puede realizar un cuadro de recopilación de competencias, que permitirá definir qué acciones tomar para concientizar al personal respecto a la importancia de trabajar bajo un objetivo compartido. Este cuadro permitirá ver el área que más se debe intervenir y así reforzar los conceptos que sean necesarios para la formación.

Una vez realizada esta recopilación de competencias, el área encargada, en este caso gestión humana, puede realizar una matriz de capacitación o habilidades, de

acuerdo con los cargos que obtuvieron la calificación más baja, con el fin de reforzar los conocimientos del personal.

Para realizar la evaluación de desempeño del personal se proponen los siguientes formatos:

LOGO	GESTIÓN HUMANA	Vigencia	DD/MM/AA
		Versión	1
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Código	SB-GH-F-004
		Página	1 de 1

DATOS DE LA PERSONA EVALUADA				
Nombre y Apellido.				
Cedula.				
Cargo.				
DATOS DEL EVALUADOR.				
Nombre y Apellido.				
Cedula.				
Cargo.				
Objetivo:				
CALIFICACIÓN.				
<p>Instrucción: Se dará a conocer el indicativo de cómo realizar la evaluación de desempeño del personal a cargo. Tenga en cuenta que la evaluación hace referencia a los últimos seis meses. A continuación se establece los criterios de valoración como se menciona en la siguiente tabla:</p>				
	Concepto	Escala	DEFINICIÓN	
	Insuficiente	A	El evaluado no domina las competencias.	
	Regular	B	Se encuentra dentro del estándar mínimo establecido, pero puede mejorar y fortalecer el desempeño.	
	Bueno	C	Se muestra competente en la mayoría de las situaciones y está dispuesto a resultados.	
	Excelente	D	Muestra total dominio de las competencias, puede ejecutarla sin supervisión y enseñarla a los demás.	
IV. COMPORTAMENTAL.	RESULTADOS EVALUADOS			
	AUTOEVALUACIÓN			
	A	B	C	D
Actitud de servicio:				

disposición para solucionar y/o direccionar de forma efectiva las necesidades y requerimientos del cliente interno y externo.				
Lealtad: capacidad de actuar de acuerdo a principios y normas de la organización, identificándose con ellos y defendiendo sus intereses aun en situaciones difíciles.				
Liderazgo: El ejemplo y poder de motivación a los compañeros para la solución de los problemas presentes y consecución de metas y objetivos de la empresa es:				
Efectividad: El logro de metas y objetivos, teniendo en cuenta la relación beneficio/costo en el desarrollo de su trabajo es:				
Dinamismo y energía: Capacidad para el trabajo duro y situaciones cambiantes en jornadas prolongadas, sin que se vea afectado su nivel de actividad				
Sentido de Pertenencia: El compromiso con el trabajo para lograr los objetivos señalados, los aportes de mejora a la organización y de ideas en la resolución de los problemas que se puedan presentar en su oficio es.				
Capacidad para aprender: disposición, motivación y habilidad para asimilar nueva información y su eficaz aplicación.				
Relaciones humanas internas: Las relaciones interpersonales con sus jefes y compañeros				
TOTAL				

PORCENTAJE DE CALIFICACION				
COMO ES EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TRABAJADOR:				
COMPROMISOS PARA MEJORAR:				
REVISAR	APRUEBA			
LIDER DEL PROCESO	GERENCIA			

Tabla 13 Recopilación de competencias

LOGO	GESTIÓN HUMANA																Vigencia	LDLMMWAA		
	RECOPIACIÓN DE COMPETENCIAS																Versión	1		
																	Código	SB-GH-MT-001		
																	Página	01 de 01		
PILAR DE CALIFICACIÓN	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
ACTITUD DE SERVICIO																				
LEALTAD																				
LIDERAZGO																				
EFFECTIVIDAD																				
DINAMISMO Y ENERGIA																				
SENTIDO DE PERTENENCIA																				
CAPACIDAD PARA APRENDER																				
RELACIONES HUMANAS INTERNAS																				
ÁREAS																				
PROMEDIO. (%)																				
Revisa									Aprueba											
Lider del proceso									Gerencia											

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14 Matriz de capacitación

LOGO		GESTIÓN DE LA CALIDAD					Vigencia	DD/MM/AA	
		MATRIZ DE CAPACITACION					Versión	01	
		POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	GESTION DE RIESGOS	ENFOQUE A PROCESOS	SATISFACCION DEL CLIENTE	PRODUCTO NO CONFORMES	Código	SB-GH-MT-002
								RESPONSABILIDADES DEL SGC	Página
OPERARIO 1									
OPERARIO 2									
OPERARIO 3									
OPERARIO 4									
OPERARIO 5									
OPERARIO 6									
OPERARIO 7									
OPERARIO 8									
OPERARIO 9									
OPERARIO 10									
OPERARIO 11									
Revisa						Aprueba			
Lider del proceso						Gerencia			

Fuente: Elaboración propia.

En la matriz de capacitación se pueden emplear códigos colores, tales como:

	PENDIENTE POR REALIZAR
	REALIZADO PERO NO SOCIALIZADO
	REALIZADO Y SOCIALIZADO

Para llevar a cabo este proceso, se realizó un procedimiento como propuesta para la empresa SOLO BÁSICAS S.A.S, ver anexo F.

Adicional a lo anterior, la empresa debe considerar que para cumplir con este numeral también se requiere:

- ✓ Caracterización de procesos.
- ✓ Indicadores de gestión por proceso.
- ✓ Registro de auditorías internas. Ej. Informes.
- ✓ Realizar encuesta de satisfacción, para posterior análisis y socialización de resultados.
- ✓ Informe de satisfacción de cliente.

- ✓ Informe y socialización de resultados de indicadores de gestión/ proceso.

9.2. AUDITORÍA INTERNA

A pesar de realizar auditorías en el área de producción, la organización debe establecer un procedimiento de auditorías internas que apliquen para las demás áreas, con el fin de verificar el cumplimiento de requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 del Sistema De Gestión De La Calidad de empresa. Para ello, se propone un procedimiento de auditoria interna, ver anexo G.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Dado que en este numeral el cumplimiento es de 0%, la dirección debe tener en cuenta que se requiere:

- ✓ Hacer seguimiento a indicadores de gestión.
- ✓ Realizar revisión de no conformidades.
- ✓ Crear procedimientos y formatos para toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- ✓ Revisar informe de auditoría interna.
- ✓ Establecer planes de acción de acuerdo con la revisión del SGC.

Para contribuir al cumplimiento de estos requisitos, se propone un “Procedimiento De Revisión Por La Alta Gerencia”, ver anexo H.

9.7. CAPÍTULO 10 NORMA NTC-ISO 9001:2015

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

Para cumplir con los requisitos de este numeral la empresa debe elaborar un procedimiento y formatos, a través de los cuales se puedan registrar las no conformidades y la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Es necesario elaborar un formato para llevar el registro de las no conformidades (NC), y adicionalmente crear otro formato para registrar el análisis de causas, plan de acción y verificación de resultados ante la (s) NC, dado que esto permitirá a la empresa identificar y eliminar fácilmente aquellos factores que generan la NC e impiden el cumplimiento de los requisitos, ya sea de la norma ISO 9001:2015 o propios de la organización.

10.3. MEJORA CONTINUA

En vista de que SOLO BÁSICAS S.A.S es una empresa que busca mejorar continuamente sus procesos, pero aún no ha encontrado la forma de hacerlo, es conveniente que las decisiones tomadas en la organización se apoyen en los Informes de auditoría interna y externa, dado que estos permiten identificar oportunidades de mejora frente al SGC.

10. CONCLUSIONES

- Un Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015 ofrece a la empresa “SOLO BÁSICAS S.A.S”, al igual que a otras organizaciones, múltiples ventajas, dado que al combinar el enfoque a procesos, el ciclo de mejora continua (PHVA) y el enfoque basado en riesgos, le permitirá estandarizar y gestionar sus procesos, contando con los recursos necesarios para ello, además de controles preventivos que maximizan el aprovechamiento de oportunidades y minimizan el efecto negativo de ciertos factores que podrían afectar los resultados previstos de los procesos.
- SOLO BÁSICAS S.A.S, es una empresa que destina la mayor parte de sus esfuerzos a la operación, como se pudo evidenciar en el capítulo 8 con el análisis de la situación actual. Sin embargo, con la realización de este proyecto, la gerencia pudo reconocer que todos los procesos al interior de la compañía son tan importantes como el de confección, puesto que la interacción que existe entre estos, permite cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas.
- La NTC ISO 9001:2015 proporciona flexibilidad respecto a la forma de documentar el Sistema De Gestión De Calidad, en vista de que éste debe estar adaptado a las necesidades de cada organización. Por ello, cuando se realizaron los formatos y procedimientos, como propuesta para el SGC de SOLO BÁSICAS S.A.S, se tuvo en cuenta la utilidad y sencillez de la información para su fácil entendimiento e implementación.

- Un SGC certificado otorgara a SOLO BÁSICAS una ventaja competitiva importante, pues a través de éste podrán garantizar a sus clientes que sus procesos se hacen de manera correcta, con lo cual no solo lograran la fidelización estos, sino también la realización de nuevas e importantes negociaciones.
- Ser una PYME no impide la implementación del SGC ISO 9001:2015, en vista de que esta norma no está dirigida únicamente a empresas grandes, pues puede ser implementada en cualquier empresa, independientemente de su tamaño. No obstante, las organizaciones que deciden implementar su SGC deben considerar los requisitos aplicables, como se vio en el capítulo 7 de este proyecto, cuando se hizo la descripción de la norma.

11.RECOMENDACIONES

- Para alinear y organizar los procesos, la alta dirección debe tener un compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad, brindado los recursos necesarios y apoyando las actividades que se realicen para la mejora de la organización.
- La alta dirección de la empresa “SOLO BASICAS” debe tener en cuenta a todos los colaboradores del nivel estratégico, táctico y operativo, para así concientizarlos en la importancia que tiene este Sistema dentro de la organización y además de esto hacerlos participe en el Sistema de Gestión de la Calidad, logrando así una correcta implementación del mismo.
- Los formatos que tiene actualmente la empresa SOLO BÁSICAS S.A.S pueden ser incluidos en la información documentada del SGC, siempre y cuando cumpla con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, mencionados en el numeral 7.5 que hace referencia a la información documentada. Para ello, se puede emplear el procedimiento de “*creación y control de documentos y registros*” (anexo D), propuesto en este proyecto. Sin embargo, la empresa tiene la libertad de optar por otras formas de dar cumplimiento a los requisitos, analizando inicialmente qué pide la norma y cómo se cumplen o se pueden cumplir los requerimientos.
- Es importante que la empresa “SOLO BASICAS”, reconozca qué herramientas y documentos son los necesarios para la documentación del SGC, y así tener bajo control los mismos, para lograr la implementación de manera ordenada y coherente con el (los) proceso (s) que desea certificar.

- Cuando la organización logre certificar su SGC, no debe perder el enfoque de mejora continua, pues lo más difícil no es conseguir la certificación sino mantenerla. Para ello, la realización auditorías internas permitirá evaluar el estado de la empresa respecto a la norma ISO 9001:2015.

12. BIBLIOGRAFÍA

- González Ortiz, Ó. C. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Benavides, C. (2016). *Calidad Para Pymes*. Madrid.
- Burckhardt Leiva, V., Gisbert Soler, V., & Pérez Molina, A. I. (2016). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pymes de la Comunidad Valenciana (Vol. 15)*. 3Ciencias.
- Díaz Fernández, R. A. (2017). *Propuesta de diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de gestión docente en una universidad privada de la ciudad de Trujillo*. Tesis Postgrado. Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- D'Ottone Clemenco, J. E. (2009). La auditoria. En *Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2008* (pág. 2). Lulu.com.
- Gomez Rodriguez, M. A. (2017). *Gestión de la información documentada y por procesos en la organización O Y G Construcciones S.A.S según la norma ISO 9001:2015*. Tesis pregrado, Universidad Autónoma de Occidente, Cali.
- Lopez Lemos, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Madrid: Fundacion Confemetal.
- Lopez Lemos, P. (2016). *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid: Fc Editorial.
- López Lemos, P. (2016). *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid, España: FC EDITORIAL.

- López Ocampo, C. A. (2016). *Diseño e implementación de un Sistema De Gestión De Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la Litografía Moderna de la ciudad de Pereira*. Tesis pregrado, Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira.
- Nava Carbellido, V. M., & Jimenez Valadez, A. R. (2005). *ISO 9000:2000 Estrategias Para Implementar la Norma de Calidad Para la Mejora Continua*. Limusa.
- Noguez, V. (2015). *ISO 9001:2015. El Futuro de la Calidad*. Argentina: ISOTools Excellence.
- NTC ISO 9000:2015. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Colombia: ICONTEC.
- Pablo Alcalde, S. M. (2009). *Calidad*. España: Ediciones Paraninfo.
- Rincon, R. D. (2002). Modelo para la implementacion de un sistema de gestion de la calidad basado en la Norma Iso 9001. *Universidad EAFIT No 126*, 48-55.
- Sanchez, R., & Montero, T. (Septiembre de 2016). *Poyecto de Implantacion de iun Sistema de Gestion de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.* Cartagena: Universidad Politecnica de Cartagena.
- Serna Andrade, H. (2008). *Gernacia Estrategica Toria-Metodlogia-Alineamientos-Mapas Estrategicos 10 Edicion*. Bogota: Temas Gerenciales.
- Valencia Borda, R. J. (2012). *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una Pyme de Confeccion de Ropa Industrial en el Peru, con enfasis en produccion*. Lima-Peru: Universidad Nacional Mayor De San Marcos.

ANEXOS

Anexo A Requisitos de ISO 9001:2015 vs ISO 9001:2008

ISO 9001: 2015	ISO 9001: 2008
1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización	4. Sistema de gestión de la calidad
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto	
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	1.2. Aplicación
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	4.2.2. Manual de la calidad
	4. Sistema de Gestión de la Calidad
	4.1. Requisitos generales
5. Liderazgo	4.2.2. Manual de la calidad
	5. Responsabilidad de la dirección
5.1. Liderazgo y compromiso	5.1. Compromiso de la dirección
5.1.1. Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de la Calidad	
5.1.2. Enfoque al cliente	5.2. Enfoque al cliente
5.2. Política	5.3. Política de la calidad
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.5.1. Responsabilidad y autoridad
	5.5.2. Representante de la dirección
	5.5. Responsabilidades, autoridad y comunicación
6. Planificación	5.4. Planificación
	5.4.2. Planificación del sistema de Gestión de la Calidad
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	5.4.2. Planificación del sistema de Gestión de la Calidad
	8.5.3. Acción preventiva
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	5.4.1. Objetivos de la calidad

6.3. Planificación de los cambios	5.4.2. Planificación del sistema de Gestión de la Calidad
7. Apoyo	6. Gestión de los recursos
7.1. Recursos	
7.1.1. Generalidades	6.1. Provisión de los recursos
7.1.2. Personas	6.3. Infraestructura
7.1.3. Infraestructura	
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	6.4. Ambiente de trabajo
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición	7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición
7.1.6. Conocimientos de la organización	Nuevo
7.2. Competencia	6.2. Recursos humanos
	6.2.1. Generalidades
	6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia
7.3. Toma de conciencia	6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia
7.4. Comunicación	5.5.3. Comunicación interna
7.5 Información documentada	4.2. Requisitos de la documentación
7.5.1. Generalidades	4.2.1. Generalidades
7.5.2. Creación y actualización	4.2.2. Manual de calidad
	4.2.3. Control de los documentos
	4.2.4. Control de los registros
7.5.3. Control de la información documentada	4.2.3. Control de los documentos
	4.2.4. Control de los registros
8. Operación	7. Realización del producto
8.1. Planificación y control operacional	7.1. Planificación de la realización del producto
8.2. Requisitos para los productos y servicios	7.2. Procesos relacionados con el cliente
8.2.1. Comunicación con el cliente	7.2.3. Comunicación con el cliente
8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios	7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo
8.3.1. Generalidades	

8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo	
8.3.3. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
8.3.4. Controles del diseño y desarrollo	7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo 7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo 7.3.6. Validación del diseño y desarrollo
8.3.5. Elementos de salida del diseño y desarrollo	7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo
8.3.6. Cambios en el diseño y desarrollo	7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo
8.4. Control de los productos y servicios suministrados externamente	4.1. Requisitos generales
	7.4. Compras
	7.4.1. Proceso de compras
8.4.1. Generalidades	7.4.1. Proceso de compras
8.4.2. Tipo y alcance del control de la provisión externa	7.4.1. Proceso de compras
8.4.3. Información para los proveedores externos	7.4.2. Información de las compras
8.5. Producción y provisión del servicio	7.3. Diseño y desarrollo
	7.5. Producción y prestación del servicio
8.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio
	7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
8.5.2. Identificación y trazabilidad	7.5.3. Identificación y trazabilidad
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	7.5.4. Propiedad del cliente
8.5.4. Preservación	7.5.5. Preservación del producto
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega	7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio
8.5.6. Control de los cambios	7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo
8.6. Liberación de los productos y servicios	8.2.4. Seguimiento y medición del producto
	7.4.3. Verificación de los productos comprados
8.7. Control de las salidas no conformes	8.3. Control del producto no conforme

9. Evaluación del desempeño	8. Medición, análisis y mejora
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	8. Medición, análisis y mejora
	8.2. Seguimiento y medición
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	8. Medición, análisis y mejora
	8.2. Seguimiento y medición
9.1.1. Generalidades	8.1. Generalidades
9.1.2. Satisfacción del cliente	8.2.1. Satisfacción del cliente
9.1.3. Análisis y evaluación	8.4. Análisis de datos
9.2. Auditoría interna	8.2.2. Auditoría interna
9.3. Revisión por la dirección	5.6. Revisión por la dirección
9.3.1. Generalidades	5.6.1. Generalidades
	5.6.2. Información de entrada para la revisión
9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección	5.6.2. Información de entrada para la revisión
9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección	5.6.3. Resultados de la revisión
10. Mejora	8.5. Mejora
10.1. Generalidades	8.5.1. Mejora continua
10.2. No conformidad y acción correctiva	8.3. Control del producto no conforme
	8.5.2. Acción correctiva
10.3. Mejora continua	8.5.1. Mejora continua
	8.5.3. Acción preventiva

Fuente: ISO 9001:2015. *El Futuro de la Calidad*. Autor, Gustavo Nudel, 2015.

Anexo B Diagnóstico de la empresa en relación a la Norma ISO 9001:2015

4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	OBSERVACIONES	¿QUÉ HACE FALTA?
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO		50%				
La organización debe determinar:						
∅ Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad			X		La organización reconoce implícitamente que los factores externos que influyen sobre sus actividades.	* Analizar las cuestiones internas de la organización. * Formalizar el análisis, Ej. Matriz DOFA. *Direcccionamiento estratégico.
		0	1	0		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		33%				
La organización debe determinar:						
a. Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad;			X		Sólo se han identificado las necesidades y expectativas del principal cliente y proveedor, Quest,	* Definición y registro de las partes interesadas. Ej. Matriz de partes interesadas.
b. Los requisitos de estas partes interesadas que son pertinentes para el sistema de gestión de la calidad.			X			

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.				X	pero no se evidencia registro de otras partes interesadas, tales como, empleados, consumidores, gobierno, entre otros.	
		0	2	1		
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		14%				
Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:						
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance				X	No se ha establecido ni documentado el alcance del SGC.	Definir el Alcance del SGC.
a. Las cuestiones externas e internas referidas en 4.1;			X			
b. Los requisitos de las partes interesadas pertinentes referidos en el apartado 4.2;			X			
c. Los productos y servicios de la organización;		X				
El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada estableciendo:				X		
∅ Los tipos de productos y servicios cubiertos por el sistema de gestión de la calidad;				X		
∅ La justificación para cualquier requisito de esta norma internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.				X		
		1	0	4		
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS		33%				
4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional				X	La organización no cuenta con un SGC.	* Mapa de procesos. * Caracterización de procesos.

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:				X		* Matriz interacciones del proceso.
a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperados de estos procesos;			X		Las entradas, salidas e interacción de los procesos son reconocidas por el líder de cada área, pero no han sido documentadas.	* Procedimientos con objetivos, métodos, responsabilidades, riesgos y oportunidades, entre otros.
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;			X			
c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos;			X		La empresa sólo cuenta con indicadores para el proceso productivo. (# prendas/ día)	* Perfiles por cargo. * Indicadores de gestión / proceso.
d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;			X		Sólo se reconocen los recursos para el proceso productivo.	* Matriz de riesgos.
e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;		X			Para cada área y operación se han asignado líderes y responsabilidades.	* Acciones correctivas, preventivas y de mejora.
f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;				X	No se ha realizado el análisis de los riesgos, ni se ha establecido un plan de acción para abordarlos.	
g) valorar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;				X		
h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.				X		
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:						* Listado de información

a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;			X		La empresa cuenta documentos de apoyo; sin embargo no existen procedimientos, manuales, u otros que relacionen los responsabilidades y las funciones.	documentada del SGC. Ej. Listado maestro de documentos y registros.
b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.			X		Parte de la información documentada es conservada en medio físico (archivo) y digital.	
		1	6	5		

5 LIDERAZGO	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	OBSERVACIONES	¿QUÉ HACE FALTA?
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO		10%				
5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad						
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de gestión de la Calidad:						
a) asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del sistema de gestión de la calidad;				X	A pesar de reconocer la importancia del SGC en la empresa, la alta dirección no ha demostrado liderazgo ni compromiso por éste, dado que la calidad se ha limitado al proceso	* Política de la calidad.
b) asegurando que se establezcan para el sistema de gestión de la calidad la política de la calidad y los objetivos de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;;				X		*Objetivos de la calidad.
c) asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;				X		* Direccionamiento estratégico.
d) promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos;				X		*Procedimiento

e) asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;				X	productivo.	para abordar riesgos y oportunidades. * Matriz de riesgos y oportunidades. * Plan de acción para implementación del SGC.
f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;				X		
g) asegurando que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;				X		
h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;						
i) promoviendo la mejora;			X			
j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.			X			
		0	2	7		
5.1.2.Enfoque al cliente		67%				
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:						
a) se determinan, se comprenden y se cumplen de manera coherente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;		X			La alta dirección es consciente de la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.	* Encuestas de satisfacción. * Matriz de riesgos y oportunidades.
b) se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;			X			
c) se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.			X			
		1	2	0		
5.2 POLÍTICA		0%				
5.2.1.Desarrollar la política de la calidad		0%				
La alta dirección debe establecer, implementar y						

mantener una política de la calidad que:						
a) sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoya su dirección estratégica;				X	No se ha establecido la política de la calidad.	Establecer y divulgar la política de calidad.
b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad				X		
c) incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables;				X		
d) incluya el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.				X		
5.2.2 Comunicar la política de la calidad La política de la calidad debe:						
a) estar disponible y mantenerse como información documentada;				X		
b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;				X		
c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.				X		
		0	0	7		
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN		42%				
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:			X		Los roles, responsabilidades y autoridades están implícitas, pero no se han documentado ni socializados con toda la empresa.	*Acta de reunión y proceso de revisión del SGC. * Matriz RACI (asignación de responsabilidades) *Organigrama. * Descripciones y
a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;				X		
b) asegurarse de que los procesos están dando las salidas previstas;	X					

c) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);				X	La dirección promueve la importancia de satisfacer al cliente con el personal.	perfiles por cargos.
d) asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de la organización;		X				
e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad				X		
		2	1	3		

6.PLANIFICACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	OBSERVACIONES	¿QUÉ HACE FALTA?
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		0%				
6.1.1 Generalidades		0%				
Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:				X	No se ha realizado el análisis de los riesgos y las oportunidades relacionadas con las actividades de la empresa, ni se han planificado acciones para abordarlos.	*Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades.
a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;				X		* Matriz de riesgos y oportunidades.
b) aumentar los efectos deseables;				X		* Plan de acciones (riesgos y oportunidades).
c) prevenir o reducir efectos no deseados;				X		
d) lograr la mejora				X		
		0	0	5		* Procedimiento para toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
6.1.2 La organización debe planificar:		0%				
a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;				X		

b) La manera de:						* Auditoría interna de Calidad.
1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad;				X		
2) evaluar la eficacia de estas acciones.				X		
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios				X		
		0	0	4		
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS						
6.2.1 La organización debe establecer los objetivos de la calidad para las funciones, niveles y procesos pertinentes necesarios para el sistema de gestión de la calidad.		0%				
Los objetivos de la calidad deben:						
a) ser coherentes con la política de la calidad;				X	No se han definido los objetivos de la calidad.	*Establecer objetivos de la calidad. * Plan de acción para implementación del SGC. *Indicadores de gestión por proceso coherentes con los objetivos y la política de la calidad.
b) ser medibles;				X		
c) tener en cuenta los requisitos aplicables;				X		
d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;				X		
e) ser objeto de seguimiento;				X		
f) comunicarse				X		
g) actualizarse, según corresponda.				X		
La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.				X		
		0	0	8		
6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:		0%				
a) qué se va a hacer;				X		
b) qué recursos se requerirán;				X		

c) quién será responsable;				X		
d) cuándo se finalizará;				X		
e) cómo se evaluarán los resultados.				X		
		0	0	5		
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		0%				
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada y sistemática (véase 4.4). La organización debe considerar:						
a) el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias;				X	* La organización no cuenta con un SGC, por ende no se cuenta con un plan de cambios.	* Registro de cambios del SGC. * Matriz de roles y responsabilidades (Ej. RACI).
b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;				X		
c) la disponibilidad de recursos;				X		
d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.				X		
		0	0	4		

7.APOYO	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	OBSERVACIONES	¿QUÉ HACE FALTA?
7.1 RECURSOS		67%				
7.1.1. Generalidades						
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.				X	La organización no cuenta con un SGC implementado.	* Procedimiento para evaluación de proveedores.

La organización debe considerar:						
a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;		X			Se reconocen los recursos necesarios para el buen funcionamiento de los procesos. Actualmente tienen como proveedores dos (2) talleres que se encargan de confeccionar y 2 empresas que proveen los hilos.	
b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.		X				
		2	0	1		
7.1.2 Personas		0%				
La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.				X	* La empresa no cuenta con perfiles ni evaluaciones de desempeño.	*Perfiles por cargo. *Evaluación de desempeño.
		0	0	1		
7.1.3 Infraestructura		50%				
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para que la operación de sus procesos logre la conformidad de los productos y servicios.			X		La empresa cuenta con cinco (5) módulos de producción, dos oficinas administrativas, máquinas de producción y equipos.	Registro de instalaciones, maquinaria y equipos necesarios/existentes.
		0	1	0		
7.1.4. Ambiente para la operación de los		0%				

procesos						
La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.				X	* La empresa no cuenta con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). * No se evidencia matriz de riesgos laborales. * No se evidencia uso de EPP en la realización de actividades	* Evaluación de riesgos laborales. Ej. Matriz de riesgos laborales.
		0	0	1		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1 Generalidades		28%				
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.		X			* Se cuenta con una persona llamada "pie de maquina", la cual se encarga de revisar la programación de la producción vs los recursos, para verificar que estos coincidan. * No se ha definido un sistema de calibración o verificación adecuado. Se cuenta con un	* Registro de mantenimiento de máquinas y equipos. * Documentar prendas no conformes. * Realizar auditorías internas. * Documento con patrones de medición, como base para la calibración y la verificación.
La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:						
a) son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;		X				
b) se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito.			X			
La organización debe conservar la información documentada adecuada como evidencia de la adecuación para el propósito del seguimiento y medición de los recursos.				X		

<p>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</p> <p>Cuando la trazabilidad de las mediciones sea un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial de proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:</p> <p>a) verificarse o calibrarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;</p> <p>b) identificarse para determinar su estado;</p> <p>c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.</p> <p>La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.</p>				X	<p>área de mantenimiento, pero ésta no tienen documentos que soporten sus actividades.</p>	
						X
						X
						X
						X
		2	1	6		
7.1.6 Conocimientos organizativos		50%				
La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		X			Se reconocen los conocimientos básicos para cada área, sin embargo no se ha determinado cómo	
Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la extensión necesaria.			X		Formatos y/o procedimientos para: * Capacitación del personal *	

Quando se tratan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.				X	acceder a conocimientos adicionales.	Reentrenamiento. * Matriz de necesidades de formación.
		1	1	1		
7.2 COMPETENCIA		13%				
La organización debe:						
a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;				X	Se reconoce implícitamente las competencias para cada cargo, pero no se cuenta con perfiles.	*Perfiles por cargo. *Evaluación de desempeño.
b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas;			X			
c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;				X		
d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.				X		
		0	1	3		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA		0%				
La organización debe asegurarse de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de:						
a) la política de la calidad;				X	La organización no cuenta con un SGC, ni política y objetivos de la calidad.	* Definir y socializar a través de reuniones la política, objetivos, beneficios del SGC. * Matriz de capacitación SGC.
b) los objetivos de la calidad pertinentes;				X		
c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;				X		
d) las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la calidad.				X		

		0	0	4		
7.4 COMUNICACIÓN		0%				
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:		0%				
a) qué comunicar;				X	Los procesos de comunicación interna y externa no son claros en la organización.	Establecer los canales de comunicación interna y externa. Ej. Circulares, correos.
b) cuándo comunicar;				X		
c) a quién comunicar;				X		
d) cómo comunicar.				X		
e) quién comunica.				X		
		0	0	5		
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA		0%				
7.5.1 Generalidades		0%				
El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:		0%				* Procedimiento de creación y control de documentos y registros de origen interno y externo. * Listado maestro de documentos y registros.
a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional				X	Hay información documentada pero no cumple con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.	
b) la información documentada que la organización ha determinado que es necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X		
		0	0	2		
7.5.2 Creación y actualización		0%				
Cuando se crea y actualiza información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado		0%				
a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);				X	No existe procedimiento de creación y control de documentos y registros.	
b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);				X		
c) la revisión y aprobación con respecto a la				X		

idoneidad y adecuación.					
		0	0	3	
7.5.3 Control de la información documentada		56%			
7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:					
a) esté disponible y adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite;		X			* La información documentada que tiene actualmente la organización, ya sea de origen interno o externo, se conserva en medio físico o digital, según sea el caso, y el nivel de acceso se limita al área administrativa.
b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).		X			
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe tratar las siguientes actividades, según corresponda:				X	
a) distribución, acceso, recuperación y uso;				X	
b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;		X			
c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);				X	
d) conservación y disposición.				X	
La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se debe identificar según sea adecuado y controlar.		X			
La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra las modificaciones no intencionadas.		X			
		5	0	4	

8. OPERACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	OBSERVACIONES	¿QUÉ HACE FALTA?
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL		81%				
La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la producción de productos y prestación de servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:						* Mapa de procesos.
a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;		X			La organización cuenta con los procesos necesarios para la elaboración de las prendas y es consciente de los criterios de aceptación del producto, dado que los clientes envían las fichas técnicas para la elaboración de las prendas.	* Caracterización de procesos.
b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios;		X			Los recursos para la elaboración de las prendas son: mano de obra, maquinaria e hilos.	* Indicadores de gestión / proceso. * Matriz de riesgos y oportunidades. * Procedimiento para toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios;		X			Existe un área de calidad para asegurar la conformidad del producto, más el control por parte de la auditora de la empresa cliente.	* Evaluación de proveedores.
d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;		X				

e) La determinación y almacenaje de la información documentada en la medida necesaria: 1) para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.			x		No existen documentos formales de seguimiento de proceso, Ej. Mapa de procesos.
El elemento de salida de esta planificación debe ser adecuado para las operaciones de la organización.		x			
La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.			x		No se cuenta con un plan para abordar riesgos y mitigar el efecto de situaciones no deseadas.
La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).			x		Se tienen contratados 2 talleres de confección para elaborar las referencias más sencillas. Inicialmente se pide al taller realizar una contra muestra con base en la ficha técnica, ésta se revisa y sí cumple con los requerimientos se entrega al taller el lote; días antes de la entrega se envía una auditora a los talleres para revisar el producto y hacer las correcciones pertinentes.
		5	3	0	

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					Total del Numeral	
8.2.1 Comunicación con el cliente		80%			84%	
La comunicación con los clientes debe :						
a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;			X		*La información y requerimientos del cliente se encuentran detallados en la ficha técnica. * El cliente (Quest), se encarga de realizar auditorías semanales para verificar que el producto cumpla con las especificaciones, y posteriormente envía un informe con los hallazgos, para tomar las acciones necesarias. * La organización se encarga de atender las reclamaciones del cliente, pero no existe un procedimiento específico para ello, simplemente se cuenta con un "plan B".	* Plan de acción ante no conformidades.
b) la atención de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;		X				
c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;		X				
d) manipular o controlar las propiedades del cliente;		X				
e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			X			
		3	2	0		
8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios		83%				
Cuando determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:		X				
a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización;		X				Listado de productos con los requisitos aplicables respectivos. Ej.: Ficha técnica.
b) la organización puede cumplir las reclamaciones de los productos y servicios que ofrece.			X			
		2	1	0		

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios						
8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.		X				
La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:		X				<p>***La empresa ha optado por producir sólo camisas tipo polo y cuello V, dado que busca ser reconocida como experta en este tipo de prendas.</p> <p>* Antes de realizar la negociación, el gerente se encarga de hablar con los jefes y supervisores de la planta, para conocer la capacidad actual, es decir, # de camisas producidas/día, para decidir si acepta o rechaza una oferta.</p>
a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;		X				
b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;		X				
c) los requisitos especificados por la organización;		X				
d) los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios;					X	
e) las diferencias existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente.				X		
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		X				
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.		X				

8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:						
a) sobre los resultados de la revisión;		X				Se lleva registro de la producción, en cuanto a prendas no conformes.
b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.		X				Los nuevos requisitos se encuentran en la ficha técnica enviada por el cliente.
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios						
La organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios		X				Cuando los requisitos son modificados en la ficha técnica, se informa a cada supervisor del cambio.
		10	1	1		
					Total del Numeral	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			0%		0%	El Numeral de diseño no aplicado que los clientes envían los moldes (Trazos) para realizar el corte e iniciar la elaboración de las camisas.
8.3.1 Generalidades						
La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior producción de productos y prestación de servicios.		X				
		0	0	0		
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE			86%		90%	

8.4.1 Generalidades					
La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.		X			
La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:		X			
a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;		X			
b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;		X			
c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.		X			
La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.			X		
La organización debe conservar la información documentada adecuada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.			X		
		5	2	0	
8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa		90%			

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. La organización debe:		X				
a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;		X			Se realiza seguimiento a los proveedores, a través de auditorías, una vez las prendas llegan a la planta, el área de calidad se encarga de revisarlas nuevamente, y se pasan al área de empaque.	
b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;		X				
c) tener en consideración: 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;			X			
d) determinar la verificación, u otras actividades, necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.		X				
		4	1	0		
8.4.3 Información para los proveedores externos		93%				
La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.		X				
La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:						
a) los procesos, productos y servicios a		X			A través de la ficha	

proporcionar;					técnica.
b) la aprobación de: 1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipo; 3) la liberación de productos y servicios;		X			
c) la competencia, incluyendo cualquier calificación de las personas requerida;			X		
d) las interacciones del proveedor externo con la organización;		X			
e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por la organización;		X			
f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.		X			
		6	1	0	
8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO					Total del Numeral
8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio			67%		70%
La organización debe implementar la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas.			X		Se conoce cómo se presta el servicio y las actividades de control necesarias, pero no hay evidencia de documentación al respecto, con las tareas a realizar y los resultados a alcanzar. Ej. Caracterizaciones, procedimientos, diagrama de flujo,
Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:					
a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar;			X		
b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;		X			

c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o las salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;		X			planes de calidad, entre otros.
d) el uso de la infraestructura y el ambiente adecuados para la operación de los procesos;			X		
e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;		X			
f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, donde el elemento de salida resultante no pueda verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;			X		
g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;				X	
h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		X			
		4	4	1	
		50%			
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
La organización debe utilizar los medios adecuados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios.			X		No se cuenta con procedimientos y controles, para hacer seguimiento al producto. Sin embargo, los jefes de cada área se encargan de monitorear el proceso.
La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.			X		
La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y			X		
Se debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.			X		
		0	4	0	

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		88%				
La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma		x			En este caso, los clientes también juega el papel de proveedores, por ello la empresa está comprometida con los bienes que sean suministrados por ellos.	
La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.		x				
Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y		x				
Conservar la información documentada sobre lo que ha ocurrido.			x			
		3	1	0		
8.5.4 Preservación		50%				
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.			x		La empresa tiene precaución con el manejo y el almacenamiento de las prendas, para que éstas estén en buen estado cuando el cliente las recoja. Sin embargo, no existe un documento que indique cómo manipular y proteger el producto.	

		0	1	0		
		67%				
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega						
La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			X			
Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:						
a) los requisitos legales y reglamentarios;				X		
b) las potenciales consecuencias no deseadas asociadas con sus productos y servicios;			X			
c) la naturaleza, el uso y la vida prevista de sus productos y servicios;		X				
d) los requisitos del cliente;		X				
e) retroalimentación del cliente;		X				
		3	2	1		
		100%				
8.5.6 Control de los cambios						
La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados.		X				
La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.		X				
		2	0	0		
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		100%				

La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		X				
La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.		X				
La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		X				
La información documentada debe incluir: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación.		X				
		4	0	0		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		45%				
8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.		X				
La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.			X			* Procedimiento de no conformidades.

La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:					
a) corrección;			X		
b) separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de los productos y servicios;			X		
c) informar al cliente;		X			
d) obtener autorización para su aceptación bajo concesión.		X			
Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando las salidas no conformes se corrigen.			X		
8.7.2 La organización debe mantener la información documentada que:				X	
a) describa la no conformidad;				X	
b) describa las acciones tomadas;				X	
c) describa las concesiones obtenidas;				X	
d) identifique la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.				X	
		3	4	4	
NUMERAL					
8.1 Planificación y control operacional	81%				
8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	84%				
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	0%				
8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente	90%				
8.5 Producción y prestación del servicio	70%				
8.6 Liberación de los productos y servicios	100%				
8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no	45%				

conformes						
PROMEDIO	67%					

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	OBSERVACIONES	¿QUÉ HACE FALTA?
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		8%				
9.1.1 Generalidades		8%				
La organización debe determinar:						
a) a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir;			X		No se han establecido procedimientos para hacer seguimiento, medición, análisis y evaluación de resultados del SGC.	* Caracterización de procesos. * Indicadores de gestión / proceso. * Registro de auditorías internas. Ej. Informes.
b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;				X		
c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;				X		
d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.				X		
La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X		
La organización debe mantener la información documentada como evidencia de los resultados.				X		
		0	1	5		
9.1.2 Satisfacción del cliente		25%				
La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			X		No existe un método formal para evaluar la satisfacción del	Realizar encuesta de satisfacción, para posterior

La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.				X	cliente.	análisis y socialización de resultados.
		0	1	1		
9.1.3 Análisis y evaluación		0%				
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados originados por el seguimiento y la medición.				X	Debido a la falta de herramientas para medición, no se realiza análisis de los resultados.	* Informe de satisfacción de cliente. * Informe y socialización de resultados de indicadores de gestión/ proceso.
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:						
a) la conformidad de los productos y servicios;				X		
b) el grado de satisfacción del cliente;				X		
c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;				X		
d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;				X		
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;				X		
f) el desempeño de los proveedores externos;	X					
g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.				X		
		0	0	7		
9.2 Auditoría interna		0%				
9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:				X	No se cuenta con un procedimiento de auditorías internas, el único proceso auditado por el área de calidad es producción.	Procedimiento e informe de auditoría interna
a) es conforme con:						
1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;				X		
2) los requisitos de esta Norma Internacional;				X		
b) está implementado y mantenido eficazmente.				X		

		0	0	4	
9.2.2 La organización debe:		0%			
a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;				X	
b) para cada auditoría, definir los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría;				X	
c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;				X	
d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente;				X	
e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;				X	
f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.				X	
		0	0	6	
9.3 Revisión por la dirección		0%			
9.3.1. Generalidades					
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización continua.				X	* Hacer seguimiento a indicadores de gestión. * Revisión de no conformidades.
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:				X	* Procedimientos y formatos para toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
a) el estado de las acciones desde revisiones por la dirección previas;				X	

b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;				X	* Revisar informe de auditoría interna. * Planes de acción de acuerdo con la revisión del SGC.
c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:				X	
1) satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;				X	
2) el grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad;				X	
3) desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;				X	
4) no conformidades y acciones correctivas;				X	
5) resultados de seguimiento y medición;				X	
6) resultados de las auditorías;				X	
7) el desempeño de los proveedores externos;				X	
d) la adecuación de los recursos;				X	
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);				X	
f) oportunidades de mejora.				X	
		0	0	15	
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección		0%			
Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:				X	
a) las oportunidades de mejora;				X	
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;				X	
c) las necesidades de recursos.				X	
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.				X	

		0	0	4		
--	--	---	---	---	--	--

10. MEJORA	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	OBSERVACIONES	¿QUÉ HACE FALTA?
10.1 Generalidades		38%				
La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.			X		En caso de eventualidad, la empresa se encarga de tomar acciones para cumplir con los requerimientos del cliente, pero éstas no son documentadas.	Procedimiento y formatos para registrar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora
Estas deben incluir:						
a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas futuras;			X			
b) corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados;			X			
c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X		
<input type="checkbox"/>		0	3	1		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA		5%				
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:						* Registro de no conformidades.
a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;			X		La empresa no cuenta con documentos formales que soporten la toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora.	* Formato para análisis de causas, plan de acción y verificación de resultados.
b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:				X		
1) la revisión y el análisis de la no conformidad;				X		

2) la determinación de las causas de la no conformidad;				X		
3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;				X		
c) implementar cualquier acción necesaria;				X		
d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;				X		
e) si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;				X		
f) si es necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.				X		
Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				X		
		0	1	9		
		0%				
10.2.2 La organización debe conservar información documentada, como evidencia de:						
a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada;				X		
b) los resultados de cualquier acción correctiva.				X		
		0	0	2		
		0%				
10.3 MEJORA CONTINUA						
La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X		
La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.				X		
		0	0	2		

* Procedimiento e Informe de auditoría interna.

Anexo C Procedimiento De Asignación De Responsabilidades

LOGO	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA	Vigencia: DD/MM/AA
		Versión: 01
	ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES	Código: SB-GDG-P-004
		Página: 176 de 209

1. OBJETIVO

Establecer las responsabilidades del Sistema De Gestión De La Calidad de la empresa Solo Básicas S.A.S. a los trabajadores, jefes de proceso, alta dirección líder del proceso y partes interesadas.

2. ALCANCE

El presente documento aplica para la asignación las responsabilidades de todas las personas que hacen parte del Sistema de Gestión De La Calidad.

3. DEFINICIONES

- **Responsabilidad:** es el cumplimiento de las actividades y tareas que se han asignado.
- **Matriz “RACI”:** es una herramienta, que permite definir el grado de responsabilidad de una persona o cargo.

4. CONDICIONES GENERALES

- El líder del área de Gestión de Calidad y el gerente son las personas encargadas de la asignación de responsabilidades dentro del Sistema De Gestión De Calidad (SGC).
- Este procedimiento debe tenerse en cuenta cada vez que se vaya a elaborar o actualizar las responsabilidades de las personas que pertenecen en el Sistema de Gestión de Calidad.

4.1. ELABORACION DE LA MATRIZ “RACI”

La matriz RACI, permite determinar el grado de responsabilidad que cada uno de las personas que hacen parte del sistema. La matriz consiste en:

- Identificar las actividades de los proceso y organizarlas como las filas de la matriz, de acuerdo a las siglas que significan:
 - R “responsable” la persona que ejecuta la tarea, su función es hacer.
 - A “aprobar” la persona que vela por que la tarea se esté cumpliendo, su función es aprobar.
 - C “consultar” una persona debe ser consultado respecto de la realización de una tarea.
 - I “Informar” una persona debe ser informada respecto de la realización de dicha tarea.
- Identificar los principales roles y colocarlos como columnas
- Asignar los códigos “RACI” de acuerdo a la tarea.
- Identificar los problemas o vacíos y trabajar para solucionarlos
- Un rol puede ser compartido por más de una persona o una persona puede compartir varios roles.

	Trabajador 1	Trabajador 2	Trabajador 3	Trabajador 4
Actividad 1	R	A	I	C
Actividad 2	A	I		R
Actividad 3	C	R	A	I
Actividad 4	R	C	I	A
Actividad 5		C	I	A

Para utilizar la matriz “RACI” se debe tener en cuenta que:

- Para cada actividad debe haber solo una “A”, debido a que el responsable final de la tarea tiene que ser un único rol.
- El rol definido con “A” debe poseer autoridad.

- Las “R” estén definidas a tareas concretas y específicas

Esta matriz se analiza de la siguiente manera:

- Si hay muchas “R” a cargo de un mismo rol, ¿puede existir un cuello de botella allí?
- Excesivas “A” para un mismo rol, ¿pensar en mayor delegación de responsabilidades?
- Inexistencias de espacios en blanco ¿es necesario que la responsabilidad este en tantas áreas?
- Inexistencia “R” o “A” en tareas que son independientes entre sí ¿hay una segregación de funciones?
- Excesivas “R” en una misma tarea ¿habrá que subdividirla en sub-tareas más específicas?
- Inexistencia de “R” ¿es necesario definir un nuevo rol actualmente inexistente?
- Demasiadas “C” ¿es realmente necesario incurrir en tantas consultas?
- Excesivas “I” ¿no se estará siendo burocráticos al informar rutinariamente a tantas personas?
- Inexistencia de “A”, implica que nadie garantiza el cumplimiento.
- Inexistencias de “C” o “I” deficiencias en las comunicaciones.

5. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	REGISTRO
Definir las responsabilidades del SGC	Documentar las responsabilidades que fueron definidas para cada persona que hace parte del Sistema de Gestión de la Calidad.	Gerente Líder de Gestión de la Calidad	SB-GDG-F-006 ASIGNACION Y COMUNICACION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL SGC

Socializar las responsabilidades del SGC	Comunicar y hacer firmar a cada uno de las personas que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad.	Gerente Líder de Gestión de la Calidad	SB-GDG-F-006 ASIGNACION Y COMUNICACION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL SGC
Definir las actividades que se van a realizar en el SGC	Definir cada una de las actividades del sistema que deben ser ejecutadas para el cumplimiento de la norma.	Gerente Líder de Gestión de Calidad	N/A
Determinar el grado de responsabilidad	Se debe realizar el procedimiento para consolidar la matriz "RACI" como se menciona anteriormente.	Líder Gestión de Calidad	Matriz "RACI"
Definir procesos de apoyo	Una vez definido el grado de responsabilidad de cada persona, se entra a determinar cuál de los cargos necesitan de un apoyo en los procesos y a partir de ahí se crea un plan de mejora para ayudar el proceso.	Gerente Líder Gestión de Calidad	N/A
FIN			

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMA NTC-ISO 9001:2015. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS.
- NORMA NTC-ISO 9000:2015. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.

7. ANEXOS

N/A

8. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Revisa	Aprueba
Líder del proceso	Gerencia

9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión No.	Motivo del cambio

Anexo D Procedimiento De Creación Y Control De Documentos Y Registros

LOGO	GESTIÓN DE CALIDAD	Vigencia: DD/MM/AA
		Versión: 01
	CREACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: SB-GC-P-001
		Página: 181 de 209

10. OBJETIVO

Establecer los parámetros generales y específicos para la creación, actualización, control, distribución, difusión y disposición final de la información documentada de origen interno y externo, que influye en la eficacia del Sistema De Gestión De La Calidad de la empresa Solo Básicas S.A.S, con el fin asegurar la disponibilidad de los documentos y registros que requieren los procesos.

11. ALCANCE

El presente documento aplica para la elaboración, actualización y control de la información documentada que conforma el SGC, incluyendo documentos tanto de origen interno como externo que son empleados por la organización.

12. DEFINICIONES

- **Proceso:** Conjunto de acciones mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Documento:** Información y el medio en el que está contenida.
- **Formato:** Documento diseñado para consignar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.
- **Información:** Datos que poseen significado.
- **Información documentada:** información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Verificación:** confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **Validación:** confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Listado maestro:** recopila los documentos internos y externo que hacen parte del SGC.
- **Versión:** representa numéricamente los cambios del documento.
- **Vigencia:** hace referencia a fecha a partir de la cual se empezara a utilizar el documento en cuestión.

13.CONDICIONES GENERALES

- Crear y actualizar la información documentada es responsabilidad del área de Gestión de Calidad, con base en necesidades y sugerencias de los líderes de otros proceso, y quien se encargada aprobarlos es el gerente.
- El líder del área de Gestión de Calidad es el encargado de controlar la elaboración, modificación y disposición final de los documentos que soportan el Sistema De Gestión De Calidad (SGC).
- El área de Gestión de Calidad es responsable del controlar los documentos obsoletos y difundir los documentos vigentes.
- Los documentos deben estar en óptimas condiciones, es decir, sin borrones, tachones o enmendaduras.
- Los documentos y registros del SGC deben realizarse en computador.
- Este procedimiento debe tenerse en cuenta cada vez que se vaya a elaborar, actualizar, eliminar y entregar cualquier documento enmarcado dentro Sistema de Gestión de Calidad.

4.1. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

El vocabulario a utilizar en la documentación controlada por el Sistema De Gestión De Calidad debe ser claro, la redacción coherente, en tiempo presente y en tercera persona, de tal forma que garantice el entendimiento en los diferentes niveles de la organización, se debe incluir las explicaciones estrictamente necesarias buscando brevedad en el contenido del documento. Se debe usar tipo de letra Arial, tamaño 12. Los documentos se podrán realizar en formato Word o

Excel, dependiendo de la necesidad puntual de cada proceso, si aplica o es necesario, se podrán utilizar como anexo tablas, gráficos o diagramas. Sus márgenes serán: Superior 3 cm. Inferior 3 cm. Izquierda 4 cm. Derecha 2 cm. Los títulos de primer nivel deben ser escritos en mayúscula sostenida, en negrilla, y centrados. Los títulos de segundo nivel deben estar en mayúscula, negrilla y alineados a la izquierda. Para los títulos de tercer nivel la primera letra deberá ser en mayúscula y las siguientes en minúsculas, en negrilla y alineados a la izquierda.

4.2. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS

La codificación se debe realizar de acuerdo con el nombre de la empresa (ASE), el proceso, tipo de documento, consecutivo.

- PROCESOS:

GDG: Gestión de Direccionamiento y Gerencia.

GC: Gestión de Calidad.

GP: Gestión de Producción.

GM: Gestión de Mantenimiento.

GH: Gestión Humana.

GT: Gestión de Tesorería.

- TIPOS DE DOCUMENTOS.

C	Caracterización de los procesos.	L	listado
		M	Manual
CR	cronograma	MT	Matriz
F	Formato	P	Procedimiento
I	Instructivo.	PL	Planes.

La codificación de los documentos del Sistema De Gestión De Calidad constara de las siguientes variables: iniciales del nombre de la empresa (SB), el proceso, tipo de documento y consecutivo.

Ejemplo:

Organización	Proceso	Tipo de Documento	Consecutivo
SB	GH	F	001

4.3. ENCABEZADO DE LOS DOCUMENTOS.

El encabezado se ubicara en la parte superior de cada una de las páginas del documento de la siguiente forma:

XXXLOGOXX	GESTIÓN DE CALIDAD	Vigencia: DD/MM/AA
		Versión: 01
	CREACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: SB-GC-P-001
		Página: 1 de 1

El encabezado de los documentos debe estar dividido en 3 zonas verticales.

Zona 1: Logo de la empresa, ubicado en el recuadro a mano izquierda.

Zona 2: dividida en dos líneas horizontales

1 Casilla: Área a la que pertenece el documento en mayúscula sostenida con fuente Arial, tamaño 12, central y en negrilla.

2 Casilla: Título del documento en mayúscula sostenida con fuente Arial, tamaño 12, central y en negrilla.

Zona 3: dividida en 4 Casillas

1 Casilla: Vigencia (Día- Mes- Año)

2 Casilla: Versión: número de la última actualización del documento.

3 Casilla: Código: siguiendo el punto 4.2.

4 Casilla: Página: Automática, primero el número de página y segundo sobre el total de páginas del documento.

El contenido de las 4 Casillas después de los títulos debe estar alineado a la izquierda y en negrilla.

4.4. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS.

Documento / Contenido	Encabezado	Objetivo	Alcance	Recursos	Definiciones	Condiciones Generales	Descripción	Referencias Normativas	Anexos	Aprobación Del Documento	Control De Cambios
Caracterización De Los procesos	X									X	
Cronograma	X									X	
Formato	X									X	
Instructivo	X	X			X		X				X
Listado	X									X	
Manual	X									X	X
Matriz	X									X	
Procedimiento		X	X		X	X	X	X	X	X	X
Planes	X		X	X			X			X	

Los procedimientos de todos los procesos controlados por el sistema de gestión de calidad deberán contener la siguiente estructura documental:

- 12. OBJETIVO:** describe la finalidad del documento y debe iniciar con un verbo en infinitivo (terminados en “ar” – “er” – “ir”).
- 13. ALCANCE:** establece la cobertura de aplicación del documento.
- 14. RECURSOS:** conjunto de elementos necesarios para llevar a cabo lo planeado.
- 15. DEFINICIONES:** hace referencia a los términos que se consideran importantes para garantizar la comprensión y aplicación del documento, además de otros conceptos que sean específicos para el proceso.
- 16. CONDICIONES GENERALES:** establece la periodicidad con que debe usarse o tenerse en cuenta la aplicación del documento, el o los responsables de la ejecución o control de lo establecido en el documento, además de otros aspectos relevantes.

17. DESCRIPCIÓN: presenta de forma sistemática, secuencial y detallada la realización de la actividad.

18. REFERENCIAS NORMATIVAS: son documentos que soportan la información documentada, es decir, sirven como base, marco o apoyo para su comprensión. Puede tratarse de normas u otros referentes bibliográficos que sirven para ampliar la información contenida en el presente documento.

19. ANEXOS: incluye tablas, diagramas, figuras o demás referencias necesarias para la ampliación, explicación de la información contenida en el documento.

20. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Al final de cada documento se debe incluir una tabla con los nombres y cargos y firma de las personas encargadas de revisión y aprobación de los documentos.

Revisa	Aprueba
Líder del proceso	Gerencia

21. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión No.	Motivo del cambio

Los formatos no tienen definido su tamaño, contenido o forma, esto depende del volumen, manejo y aplicación de información a registrar. Sin importar su extensión todos los formatos deberán contener el encabezado y aprobación del documento.

5. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	REGISTRO
Solicitar creación, edición, formalización o anulación de información documentada.	Cuando se requiera crear, editar, formalizar o anular algún documento controlado por el SGC, se deberá diligenciar y entregar al área de Gestión de Calidad el formato "SB-GC-F-001 - SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y REGISTROS", especificando los	Líder de proceso Líder Gestión de Calidad	SB-GC-F-001 - SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

	motivos por los cuales hace la solicitud.		
Analizar solicitud	Después de recibir la solicitud, el área de GC deberá analizar las necesidades o cambios a realizar en el documento. Si los motivos planteados son coherentes con las necesidades de la organización se procede a la realización de los cambios; si los cambios planteados no son acordes o necesarios se debe explicar las razones por las cuales no se aprueba la solicitud.	Líder Gestión de Calidad	SB-GC-F-001 - SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
Crear, editar, formalizar o anular documento.	Realizada la creación, modificación, formalización o anulación de la información documentada, se debe presentar ésta al proceso involucrado a fin de avalar que los cambios correspondan a las necesidades del área.	Líder de proceso Líder Gestión de Calidad	Documento /registro
Revisar y aprobar	El documento se deberá presentar para revisión y aprobación. Cuando la solicitud sea por edición, se debe actualizar la vigencia, la versión y el listado maestro de documentos, además de la tabla de "control de cambios".	Líder Gestión de Calidad Gerencia	SB- GC- L-001 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
Difundir información documentada	Cada vez que se requiera la entrega de algún procedimiento, instructivo y/o formato el responsable del control de los documentos del SGC deberá hacer entrega formal del documento mediante la firma de la lista de distribución.	Líder Gestión de Calidad	SB-GC-F-002- CONSTANCIA DE DISTRIBUCIÓN

Almacenar documento	En el listado maestro de documentos y registros se establece el tipo de soporte, ya sea físico, digital o ambos, necesarios para conservar el documento.		SB- GC- L-001 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
DOCUMENTOS OBSOLETOS			
Anular documento obsoleto	Cuando se considere que algún documento controlado por el Sistema De Gestión De Calidad es obsoleto, el líder del proceso interesado deberá informar al área de Gestión de Calidad, para que ésta evalúe la disposición final del documento, considerando si tiene o no impacto sobre otros departamentos y/o procesos. Cuando se identifique la conveniencia de eliminación de un documento, el líder de Gestión de Calidad debe conservar en carpeta digital los documentos obsoletos con el fin de evitar su uso.	Líder de proceso Líder Gestión de Calidad	SB-GC-F-001 - SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
DOCUMENTOS EXTERNOS			
Registrar documentos externos	Todos los documentos externos que afecten alguno de los procesos de Solo Básicas S.A.S. deberán ser registrados en el listado maestro de documentos del SGC, para tener control sobre estos.	Líder Gestión de Calidad	SB- GC- L-001 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
FIN			

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMA NTC-ISO 9001:2015. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS.

- NORMA NTC-ISO 9000:2015. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.

7. ANEXOS

N/A

8. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Revisa	Aprueba
Líder del proceso	Gerencia

9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión No.	Motivo del cambio

Anexo E Procedimiento De Gestión Del Riesgo, Cambio Y Conocimiento

LOGO	GESTIÓN DE CALIDAD	Vigencia: DD/MM/AA
		Versión: 01
	GESTION DEL RIESGO, CAMBIO Y CONOCIMIENTO	Código: SB-GC-P-005
		Página: 190 de 209

1. OBJETIVO

Explicar cada uno de los pasos que se deben seguir para la identificación y elaboración del análisis de riesgos y oportunidades, gestión del cambio y conocimiento con el fin de dar apoyo a Sistema De Gestión De La Calidad de la empresa Solo Básicas S.A.S.

2. ALCANCE

El presente documento aplica para todas la áreas de la organización, en cada una de las etapas, de medición, análisis, monitoreo, ejecución y evaluación.

3. DEFINICIONES

- **Riesgos:** es la probabilidad que en la ejecución, planeación o monitoreo del sistema, ocurra una situación que no permita seguir el curso normal de lo planeado inicialmente.
- **Oportunidades:** situaciones que se presentan en el sistema que ayudan a potenciar o mejorar el sistema, donde estas deben ser aprovechadas.
- **Cambios:** transición que ocurre de una actividad a otra.
- **Gestión:** son todas aquellas actividades que se llevan a cabo para dirigir un proyecto y ser ejecutado.

4. CONDICIONES GENERALES

- El líder del área de Gestión de Calidad y el gerente son las personas encargadas de integrar y linear el Sistema De Gestión De Calidad (SGC) con el objetivo de la organización
- Este procedimiento debe tenerse en cuenta cada vez que se vaya analizar, evaluar y abordar los riesgos y oportunidades

- Determinar un programa de capacitación y formación que permita mitigar los errores dentro del sistema.
- Reasignar las responsabilidades y autoridades si éstas no están cumpliendo con ellas

Evaluar la eficacia que han tenido las actividades realizadas

4.1. Elaboración Del Análisis De Riesgos Y Oportunidades

La matriz de identificación de riesgos y oportunidades es una herramienta que permite evaluar e identificar los riesgos potenciales que no están dejando avanzar el sistema, esta matriz se compone de:

- **Proceso:** secuencia de actividades que se realizan en un orden para cumplir un objetivo. Se debe mencionar el proceso que fue identificado.
- **Fuente de riesgo:** es la raíz de donde se genera el riesgo; son aquellas circunstancias de la actividad que pueden generar riesgo para la misma.

Una vez definida la fuente de riesgo es importante realizar un análisis del riesgo, que permita involucrar el desarrollo y la comprensión del riesgo, siendo el punto de partida para la evaluación del riesgo y la toma de decisiones para su tratamiento. Esto hace referencia a las causas y las fuentes de riesgo, sus consecuencias positivas o negativas y la probabilidad que dichas consecuencias puedan ocurrir.

- **Identificación del riesgo:** aquellos hallazgos que se realizan en el desarrollo de las actividades que pueden afectar el desarrollo del proyecto.
 - **Consecuencias:** es un suceso o acontecimiento que resulta de otros sucesos y tiene un efecto positivo o negativo en la acción.
 - **Dónde:** se define el área o proceso específico donde se está identificando el riesgo y/u oportunidad.
- **Controles existentes:** son aquellas actividades que se están realizando actualmente para mitigar el impacto.
- **Evaluación del riesgo:** tiene como objeto la toma de decisiones basada en una priorización de los resultados obtenidos en el análisis de riesgo

determinando cuales riesgos necesitan tratamiento y su prioridad para intervención. Esta evaluación se hace con los siguientes parámetros.

○ **Probabilidad**

Nivel de probabilidad	Significado	Valor
Muy alto (MA)	Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia	3
Alto (A)	La materialización del riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral	2
Medio (M)	Es posible que suceda el daño alguna vez	1
Bajo (B)	No es esperable que se materialice el riesgo, puede ser concebible.	No se asigna valor

○ **Impacto:**

Nivel de eficiencia	Valor	Significado
Muy alto (MA)	3	Se detectan riesgos que generan consecuencias significativas y las acciones preventivas o correctivas son nulas o no existen.
Alto (A)	2	Se generan riesgo con consecuencias importantes, o la compañía cuenta con medidas preventivas o correctivas con eficacia baja.
Medio (M)	1	Se detectan riesgos con consecuencias poco significativas o de bajo impacto para la organización o las medidas preventivas tomadas su eficiencia es moderada
Bajo (B)	No se asigna valor	No se detectan consecuencias. El riesgo está controlado

○ **Nivel de riesgo:**

Nivel de riesgo	Intervalos	Significado
I	9-8	

II	7-6	
III	5-4	
IV	3-1	

- **Valoración del riesgo:** Se hace referencia a la aceptabilidad y a las acciones que se requerirían asociadas, se valora de acuerdo a la siguiente tabla:

Nivel de riesgo	Significado
I	No aceptable
II	No aceptable o aceptable con control específico
III	Aceptable
IV	Aceptable

- **Medidas de intervención:** son aquellas acciones que se van a realizar para mitigar el riesgo al que está expuesto el proceso, este debe ser detallado paso a paso para poder desarrollarse.
- **Responsable de plan de acción:** definir la persona encargada de ejecutar el plan de acción y el control al mismo.
- **Análisis** de la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades, aquí se debe realizar el análisis de los riesgos, con el fin de gestionarlos, este se clasifica en:
 - Principales fuentes de riesgo
 - Causas que más se repiten
 - Consecuencias que más se repiten
 - Objetivos mayormente afectados
 - Procesos generadores de riesgos más significativos,
 - Procesos con mayores oportunidades

- **Conclusiones:** son aquellas recomendaciones y resumen de lo que se ve plasmado en la evaluación de riesgos.

Una vez definido y evaluados los riesgos dentro del sistema, se debe crear un plan de mitigación de riesgos que permita tener una menor probabilidad de tener una contingencia.

Para esto se define un plan de trabajo anual que permitirá hacer los cambios necesarios dentro del sistema, siempre y cuando lo requiera, este plan se compone de:

- **Actividad programada:** todas las actividades necesarias para la ejecución y cumplimiento del sistema.
- **Responsables:** personas encargadas de la actividad
- **% cumplimiento:** porcentaje de ejecución de la tarea
- **Total de horas programadas:** horas pronosticadas para la realización de la tarea
- **Fecha de ejecución:** fecha de realización de la tarea
- **Horas ejecutadas:** horas que realmente se utilizaron para la ejecución de la tarea
- **Mes:** el mes donde se realizó la tarea
- **Interviene procesos de:** área que interviene o apoya el proceso
- **Herramientas:** documentos o formatos que ayudan a la ejecución de la actividad.
- **Indicador:** unidad de medida cuantificable, utilizada para medir la eficiencia de la actividad.
- **Recursos:** conjunto de insumos que están disponibles para cubrir una necesidad, estos pueden ser financieros, humanos, tecnológicos, entre otros.

- **Observaciones:** son los cambios que se realizan en el plan anual de trabajo, frente a los riesgos y planes de acción definidos para mejorar el sistema.

Cuando se realiza el cambio en el plan anual de trabajo, se implementa una matriz de capacitación que permite, concientizar y formar a los trabajadores sobre el sistema de Gestión de la Calidad. Ayudando a mitigar los riesgos que se evaluaron inicialmente.

MATRIZ DE CAPACITACION							
proceso	1	2	3	4	5	6	Porcentaje de desconocimiento
Operario							41%
1							30%
2							25%

La matriz, se diligencia de la siguiente forma: en las columnas se menciona cada uno de los trabajadores y en las filas, los temas del Sistema de Gestión de la Calidad que se deben reforzar, a partir de ahí se evalúa el porcentaje de desconocimiento por medio de la siguiente tabla:

calificación	Significado
1	Desconocimiento total: no conoce absolutamente nada
2	Lo conoce: conoce algo de ese aspecto, pero necesita ayuda
3	Experto: conoce perfectamente, requiere ayuda muy especializada
4	Ha formado con éxito: cuando alguien ha podido formar satisfactoriamente a un compañera
5	Se tiene que formar: aspecto puntual en el que el operario se debe formar
x	Inexistente: aspectos que no se deben tener en cuenta

El porcentaje de desconocimiento se realiza con el conteo de todas las celdas con valor 1 (en rojo) a 5 (marcado para formación) y se divide en las casillas totales, ignorando las casillas con "X" (grises). Y a partir esta calificación que se da a cada trabajador, en la última fila se encuentra el porcentaje el cual permitirá ver en que trabajadores se debe intervenir de manera inmediata para mejorar el Sistema.

5. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	REGISTRO
Identificar los riesgos y oportunidades	Documentar las responsabilidades que fueron definidas para cada persona que hace parte del Sistema de Gestión de la Calidad.	Gerente Líder de Gestión de la Calidad	BS-GC-MT-002 Identificación De Riesgos Y Oportunidades
Evaluar los riesgos y oportunidades	Comunicar y hacer firmar a cada uno de las personas que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad.	Gerente Líder de Gestión de la Calidad	BS-GC-MT-002 Identificación De Riesgos Y Oportunidades
Definir planes de acción a partir de la evaluación.	Definir cada una de las actividades del sistema que deben ser ejecutadas para el cumplimiento de la norma.	Gerente Líder de Gestión de Calidad	BS-GC-MT-002 Identificación De Riesgos Y Oportunidades
Redefinir las responsabilidades	Se debe realizar el procedimiento para consolidar la matriz "RACI" como se menciona anteriormente.	Líder Gestión de Calidad	SB-GDG-F-006 Asignación Y Comunicación De Las Responsabilidades Del SGC

Realizar los cambios de acuerdo a la evaluación	Determinar si los planes de acción son ejecutables, para de acuerdo a eso realizar los cambio y empezar a ejecutarlos	Gerente Líder Gestión de Calidad	BS-GC-MT-002 Identificación De Riesgos Y Oportunidades
Definir un plan de capacitación y formación	Programar y dejar documentada cada una de las actividades a realizar, además de socializarlo para contar con la disponibilidad de los trabajadores	Gerente Líder Gestión de Calidad Gestión Humana	SB-GH-MT-002 Matriz de Capacitación
Ejecutar el plan de capacitación y formación	Analizar el impacto que tiene el cambio, se trata y se deja documentado dentro del sistema para así empezar a gestionarlos	Líder Gestión de Calidad	SB-GC-PL-002 Plan de Trabajo Anual
Socializar	Divulgar y socializar a todo el personal, los cambios planeados (gestión de los cambios) y los hallazgos de la evaluación de riesgos (gestión del riesgo)	Gerente Líder Gestión de Calidad	N/A
Documentar evidenciar capacitaciones	Las capacitaciones se deben cuantificar y medir el nivel de eficacia que tuvieron, para determinar si tuvo el impacto que se esperaba, además de llevar un registro de estas capacitaciones.	Gerente Líder Gestión de Calidad Gestión humana	SB-GH-F-002 Medición de eficacia de capacitaciones y SB-GH-F-003 Listado de capacitaciones
FIN			

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMA NTC-ISO 9001:2015. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS.
- NORMA NTC-ISO 9000:2015. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.

7. ANEXOS

N/A

Revisa	Aprueba
Líder del proceso	Gerencia

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión No.	Motivo del cambio

Anexo F Procedimiento De Evaluación De Desempeño

LOGO	GESTIÓN HUMANA	Vigencia: DD/MM/AA
		Versión: 01
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Código: SB-GH-P-001
		Página: 199 de 209

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros teóricos y prácticos que permitan evaluar el potencial humano de cada uno de los colaboradores y así mantener en la organización un recurso humano competente.

2. ALCANCE

El presente documento aplica para la elaboración de la evaluación de desempeño para todos los trabajadores de la empresa SOLO BÁSICAS S.A.S.

3. DEFINICIONES

- **Evaluación de desempeño:** instrumento de medición utilizado para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos de cada proceso o persona.
- **Competencias:** aquellas habilidades y conocimientos que adquiere cada persona en el ámbito laboral, personal y social.
- **Criterios:** son los requisitos o normas que debe cumplir una empresa o persona para alcanzar el objetivo propuesto.

4. CONDICIONES GENERALES

- Realizar la evaluación de desempeño a cada uno de los colaboradores, cada año.
- En el cronograma de evaluación de desempeño, se utilizan tres colores que determinan si la actividad no se realizó o se realizó de forma parcial o completa, tal como se muestra en la siguiente tabla:

	PENDIENTE POR REALIZAR
	REALIZADO PERO NO SOCIALIZADO
	REALIZADO Y SOCIALIZADO

5. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	REGISTRO
Fijar las fechas en que se realizara la evaluación	En el cronograma de evaluación de desempeño, se deben definir las fecha y las personas responsables para realizar la evaluación de desempeño	Gestión humana	
Programar la evaluación con los supervisores	Una vez definido el tiempo para realizar la evaluación de desempeño, se debe coordinar con los supervisores de área la fecha y hora.	Gestión humana y supervisores	
Citar al personal para la evaluación.	El supervisor debe notificar a cada uno de las personal a cargo el día, fecha y sitio donde será evaluado	supervisores	N/A
Diligenciar el formato	Se entrega el formato de evaluación, los materiales y se da a conocer los campos que deben ser diligenciados, dejando claridad la escala de medición.	Trabajadores y supervisores	EJ.SB-GH-F-004 EVALUACION DE DESEMPEÑO
Entregar y firmar la evaluación	Cuando el trabajador termina la evaluación de desempeño debe firmar y entregar la evaluación.	supervisor	EJ. SB-GH-F-004 EVALUACION DE DESEMPEÑO
Calificar el formato de evaluación	Los supervisores se encargaran de emitir su calificación junto con el colaborador.	supervisor	EJ. SB-GH-F-004 EVALUACION DE DESEMPEÑO
Consolidar la información	Se ingresa la información recolectada de la evaluación de desempeño a la matriz de	Líder Gestión de Calidad	EJ. SB-GH-MT-001 RECOPIACION DE COMPETENCIA

	recopilación de competencia.		
Identificar los colaboradores con bajo nivel	Se evalúan los resultados obtenidos y se identifican los colaboradores cuyo desempeño no alcanza los niveles mínimos establecidos por la compañía	Líder Gestión de Calidad	EJ. SB-GH-MT-001 RECOPIACION DE COMPETENCIA
Plantear mejoras	Una vez identificados los puntos a mejorar por colaborador o grupo, se procederá a realizar un análisis de causas con el fin de determinar el origen de las fallas en el desempeño y formular medidas que mitiguen o controlen las causas básicas.	Gestión Humana, supervisor líder de Gestión de Calidad	N/A
FIN			

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMA NTC-ISO 9001:2015. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS.
- NORMA NTC-ISO 9000:2015. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.

7. ANEXOS

N/A

8. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Revisa	Aprueba
Líder del proceso	Gerencia

9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión No.	Motivo del cambio

Anexo G Procedimiento De Auditoría Interna

LOGO	GESTIÓN DE CALIDAD	Vigencia: DD/MM/AA
		Versión: 01
	AUDITORÍA INTERNA	Código: SB-GC-P-002
		Página: 202 de 209

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para planificar, programar, ejecutar y documentar las auditorías internas de calidad, con el fin de verificar el cumplimiento de requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 del Sistema De Gestión De La Calidad de empresa Solo Básicas S.A.S.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable para todos los procesos que tienen relación con el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Solo Básicas S.A.S.

3. DEFINICIONES

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (NTC ISO 9000:2015, 2015).
- **Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría (NTC ISO 9000:2015, 2015).
- **Auditado:** Organización que es auditada (NTC ISO 9000:2015, 2015).
- **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría (NTC ISO 9000:2015, 2015).
- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva (NTC ISO 9000:2015, 2015).
- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable (NTC ISO 9000:2015, 2015).

- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría (NTC ISO 9000:2015, 2015).
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito (NTC ISO 9000:2015, 2015)
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito (NTC ISO 9000:2015, 2015).
- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir (NTC ISO 9000:2015, 2015).

4. CONDICIONES GENERALES

- Es responsabilidad del líder de Gestión de Calidad planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con las auditorías internas.
- Las auditorías internas deben realizarse una vez al año.
- Quienes realizan las auditorías del SGC deben estar certificados como auditores internos.
- Es responsabilidad de los líderes de procesos participar en la realización de las auditorías.
- La auditoría se realiza bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001 versión 2015.

5. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	REGISTRO
Planificar auditoría	El líder de Gestión de Calidad debe planificar la auditoría teniendo en cuenta la importancia de los procesos a auditar así como los criterios de auditoría, la metodología y frecuencia obtenidos en las auditorías previas aprobadas por la alta gerencia. Esta planificación deberá registrarse en el Plan anual de auditorías.	Líder Gestión de Calidad Gerencia	EJ. PLAN ANUAL DE AUDITORÍAS
Asignar auditores	El líder de Gestión de Calidad deberá seleccionar los auditores internos que llevaran a cabo el proceso. Una vez el auditor (es) sea	Líder Gestión de Calidad	N/A

	notificado, deberá recopilar los procedimientos del área, formatos, informes de auditorías pasadas, y demás documentos que sirvan de evidencia.		
Elaborar lista de verificación	<p>Después de recibir el plan de auditoría y el proceso a auditar, el auditor debe completar el formato Lista de verificación, en la cual se incluyen preguntas abiertas, para que el auditado explique el proceso, para determinar si cumple o no con los requisitos.</p> <p>La auditoría tiene como objetivo obtener evidencia de la eficacia del Sistema De Gestión Calidad (NTC ISO 9000:2015, 2015); por ello, el auditor debe recopilar la información a través de entrevistas del personal o a partir de la observación directa de las diversas actividades del proceso.</p>	Auditor (es)	EJ. LISTA DE VERIFICACIÓN
Notificar auditoría	El líder de Gestión de Calidad deberá informar al auditado con anticipación la programación de la auditoría, notificando el día, la hora, el tiempo asignado a la auditoría y personas involucradas.	Líder Gestión de Calidad	N/A
REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA			
Realizar reunión de apertura	Se lleva a cabo una reunión con todas las personas relacionadas con el (los) proceso (s) que será auditado. En esta reunión se presentan los auditores, explicando la finalidad y la metodología de la auditoría. Posteriormente, se procede a firmar el Acta de reunión.	Auditor (es)	EJ. ACTA DE REUNIÓN

<p>Desarrollar auditoría</p>	<p>Se procede a recolectar toda la información que permita evidenciar la conformidad o no de los requisitos a evaluar que han sido incluidos inicialmente en la lista de verificación. Esta evidencia es necesaria para respaldar los hallazgos de la auditoría.</p> <p>Este proceso se realiza en compañía del líder o personal perteneciente al proceso.</p>	<p>Auditor (es) Auditado (s)</p>	<p>EJ. LISTA DE VERIFICACIÓN</p>
<p>Realizar reunión de cierre</p>	<p>En esta reunión el auditor (es) presentará las conclusiones y observaciones de la auditoría. Para ello deben participar las personas involucradas con los procesos auditados.</p>	<p>Auditor (es) Auditado (s)</p>	<p>N/A</p>
<p>Realizar y presentar informe de auditoría</p>	<p>El auditor (es) deberá elaborar un informe, en el cual se registran los hallazgos, las conclusiones y otros aspectos relevantes de la auditoría, para ello se empleará el formato Informe de auditoría.</p> <p>El informe tendrá un plazo de entrega de 4 días hábiles, después de realizar la reunión de cierre.</p>	<p>Auditor (es)</p>	<p>EJ. INFORME DE AUDITORÍA.</p>
<p>Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p>	<p>Después recibir el informe y conocer las no conformidades, el líder del proceso deberá plantear posibles soluciones, identificando si se trata de una oportunidad de mejora, o una no conformidad que requiera una acción correctiva o una acción preventiva; para ello empleara el formato Análisis de fallas y toma de acciones, siguiendo el procedimiento Toma de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.</p>	<p>Líder (es) del proceso (s).</p>	<p>Ej. FORMATO ANÁLISIS DE FALLAS Y TOMA DE ACCIONES</p> <p>EJ. PROCEDIMIENTO TOMA DE ACCIONES</p>

			CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA.
Hacer seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.	El líder de GC deberá asignar nuevamente un auditor que se encargará de verificar la toma acciones propuestas anteriormente, para ello hará uso del formato Análisis de fallas y toma de acciones, el cual incluye al final un espacio para observaciones del plan de acción.	Líder Gestión de Calidad Auditor	EJ. FORMATO ANÁLISIS DE FALLAS Y TOMA DE ACCIONES
FIN			

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMA NTC-ISO 9001:2015. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS.
- NORMA NTC-ISO 9000:2015. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.

7. ANEXOS

N/A

8. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Revisa	Aprueba
Líder del proceso	Gerencia

9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión No.	Motivo del cambio

Anexo H Procedimiento De Revisión Por La Alta Dirección

LOGO	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA	Vigencia: DD/MM/AA
		Versión: 01
	REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	Código: SB-GDG-P-003
		Página: 207 de 209

1. OBJETIVO

Planificar y establecer los controles y lineamientos para que la gerencia examine, mida y establezca la eficiencia del Sistema De Gestión De La Calidad de la empresa Solo Básicas S.A.S y así aprobarlo.

2. ALCANCE

El presente documento aplica para la evaluación y aprobación de Sistema de Gestión De La Calidad.

3. DEFINICIONES

- **No conformidad:** es el incumplimiento de un requisito.
- **Alta dirección:** una persona o grupo de personas que dirigen la organización hacia el cumplimiento del objetivo.
- **Acción correctiva:** actividades que se definen para eliminar las no conformidades detectadas.
- **Mejora continua:** es un esfuerzo permanente que realiza la organización para mejorar día a día.

4. CONDICIONES GENERALES

- La alta dirección, debe realizar una revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Si en la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran no conformidades, la alta dirección debe tomar acciones correctivas que mitiguen o eliminen la causa de la no conformidad

5. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	REGISTRO
-----------	-----------------------------	-----------------	----------

Definir las fechas de revisión del Sistema de gestión de Calidad.	La alta dirección, debe realizar una revisión anual del Sistema de Gestión de Calidad, el cual debe estar definido en el plan de trabajo anual.	Gerente	No aplica
Realizar la planeación estratégica	Definir o actualizar la misión, la visión, los valores corporativos basados en el pensamiento de riesgo.	Gerente	Planeación estratégica
Reconocer el contexto de la organización.	Identificar y documentar, los factores internos (las fortalezas y debilidades) y los factores externos (amenazas y oportunidades), para así reconocer como se encuentra la organización actualmente.	Gerente	Matriz DOFA
Definir el alcance	Se define y documenta el alcance, teniendo en cuenta los productos que o servicios que la organización ofrece, los requisitos no aplicables a la norma, la cobertura del sistema de gestión de la calidad, la ubicación física y los procesos internos del Sistema.	Gerente líder Gestión de Calidad	Alcance
Definir la política de calidad	Aporta el propósito de la organización y constituye el enfoque de calidad que se desea para lograr el éxito, esta describe la empresa, los compromisos que esta tiene con el sistema y además debe tener relación con los objetivos de calidad.	Gerente Líder Gestión de Calidad	Política de Calidad
Definir los Objetivos del SGC	Se definen los objetivos en base a que deben ser medibles, alcanzables, asertivos, actualizados y comunicados a todos los integrantes de la organización y partes interesadas.	Gerente líder Gestión de Calidad	Objetivos de calidad
Realizar plan de mejoramiento	Una vez revisado el Sistema de Gestión de la Calidad, se define un plan de mejoramiento, y un plan de seguimiento que permita tener un control de lo que se está realizando en el SGC.	Gerente	SB-GC-PL-001 Plan Anual De Auditorías

Realizar la revisión del SGC	Se realiza la revisión de cada uno de los documentos, planes de acción que han sido ejecutados para determinar si está cumpliendo o no con el objetivo fijado inicialmente	Líder Gestión de Calidad	Todos los documentos consolidados del SGC
FIN			

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMA NTC-ISO 9001:2015. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS.
- NORMA NTC-ISO 9000:2015. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.

7. ANEXOS

N/A

8. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Revisa	Aprueba
Líder del proceso	Gerencia

9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión No.	Motivo del cambio