

ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD NTC  
6001 PARA MYPE DE CONFECCIÓN %DICOOL+

DIANA GUICELLE RINCÓN JUEZ  
C.C. N. 1.018.418.975

UNIVERSIDAD LIBRE  
FACULTAD DE INGENIERIA  
INSTITUTO DE POSGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD EN PRODUCTOS Y  
SERVICIOS  
BOGOTÁ, DICIEMBRE DE 2014

ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD NTC  
6001 PARA MYPE DE CONFECCIÓN DE MICROOL+

DIANA GUICELLE RINCÓN JUEZ  
C.C. N. 1.018.418.975

Proyecto de grado para optar por el título de ESPECIALISTA  
EN GERENCIA DE CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Asesor

MSC. ING. CORNELIO ERNESTO BILBAO CORTÉS

UNIVERSIDAD LIBRE  
FACULTAD DE INGENIERIA  
INSTITUTO DE POSGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD EN PRODUCTOS Y  
SERVICIOS  
BOGOTÁ, DICIEMBRE DE 2014

Nota de Aceptación:

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Bogotá D.C., Diciembre de 2014

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	12
1.GENERALIDADES	13
1.1 ANTECEDENTES	13
1.2 DIAGNÓSTICO	14
1.2.1 Variables geográficas	15
1.2.2 Variables demográficas	15
1.2.3 Variables conductas de compra	15
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA	15
1.4 OBJETIVOS	15
1.4.1 Objetivo General	15
1.4.2 Objetivos Específicos	16
2. JUSTIFICACIÓN	17
3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	18
3.1 ESPACIO	18
3.2 TIEMPO	18
3.3 CONTENIDO	18
3.4 ALCANCE	18
4. MARCO REFERENCIAL	19
4.1 RESEÑA DEL SECTOR	19
4.1.1 Perspectivas del sector textil-confecciones 2010-2032	21
4.2 ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS EMPRESARIALES	22
4.2.1 ASPECTOS RELEVANTES ADMINISTRATIVAMENTE	25
4.3 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6001 Modelo De Gestión Para Micro empresas y Pequeñas Empresas MYPES+	25
4.3.1 Objeto de la Norma	27
4.3.2 Procesos de Dirección	27
4.3.2.1 Planificación y direccionamiento	27
4.3.2.2 Evaluación de la gestión	28
4.3.3 Procesos Operativos	28

4.3.3.1 Gestión Comercial. Según el ciclo PHVA	28
4.3.3.2 Planificación del Producto	28
4.3.3.3 Diseño y Desarrollo de Productos	29
4.3.3.4 Gestión de Compras	29
4.3.3.5 Producción de bienes o Prestación del servicio	29
4.3.4 Procesos de Apoyo	29
4.3.4.1 Recursos Humanos	29
4.3.4.2 Gestión de la Información	30
4.3.4.3 Gestión Financiera	30
4.3.4.4 Gestión de Recursos Físicos	30
4.4 GESTIÓN BASADA EN PROCESOS	30
5. METODOLOGÍA	33
5.1 ESTRUCTURA	33
5.1.1 Etapa I. Descripción del Problema	33
5.1.2 Etapa II. Descripción de la situación actual	33
5.1.3 Etapa III. Posibles causas de la situación actual	33
5.1.4 Etapa IV. Búsqueda de soluciones	33
5.1.5 Etapa V. Definición de recomendaciones	33
5.2 PROCEDIMIENTO	33
5.2.1 Etapa I: Identificación del problema	33
5.2.2 Etapa II: Apreciación	33
5.2.3 Etapa III: Análisis	33
5.2.4 Etapa IV: Evaluación	34
5.2.5 Etapa V: Acción	34
5.3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	34
6. DISEÑO METODOLÓGICO	37
6.1 ETAPA 1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN	37
6.2 ETAPA 2. PLANTEAR UNA METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN	37
6.3. DESARROLLO DEL PROYECTO	38
7. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	39
8. DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN	53

8.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	53
8.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA	53
8.3 REQUISITOS LEGALES	54
8.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	54
8.4.1 Metodología a Desarrollar	55
8.4.2 Mapa de Procesos	55
8.4.2.1 Se Identifican los procesos de la organización	55
8.4.3 Caracterización de Procesos	58
8.4.4 Procesos Estratégicos	59
8.4.4.1 Medición y seguimiento de los Procesos	61
8.4.5 Procesos Operativos	61
8.4.5.1 Planificación del producto y de sus procesos de realización	61
8.4.5.2 Planificación y desarrollo de procesos	61
8.4.5.3 Diseño y desarrollo de productos	62
8.4.5.4 Gestión de compras	62
8.4.5.5 Producción de bienes o servicios	63
8.4.6 Procesos de apoyo	65
8.4.6.1 Recursos humanos	65
8.4.6.2 Gestión de la información	67
8.4.6.3 Gestión financiera	70
8.4.6.4 Gestión de recursos físicos	73
9.METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	75
9.1 PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN	75
9.2 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	76
9.2.1 Entrega del diseño del proyecto	76
9.2.2 Compromiso y Sensibilización	76
9.2.3 Entrenamiento y Formación	76
9.2.4 Implementación SGC	77
9.2.5 Verificación y Validación	77
9.2.6 Implementación de Acciones	77
9.2.7 Auditoria Interna	77
9.2.8 Auditoría de Certificación	78
9.2.9 Mejora Continua	78
9.3 LANZAMIENTO DEL PROYECTO	78

9.4 DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL	79
10. CONCLUSIONES	80
11. RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFIA	83
ANEXOS	85

## LISTA DE CUADROS

	<b>pág.</b>
Cuadro 1. Relación de los procesos de la ISO 9001 y NTC 6001, con conceptos de la medición de la GCT	23
Cuadro 2. Determinación de las dimensiones y categorías para el diseño del cuestionario de auditoría	35
Cuadro 3. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente a Procesos de planificación y direccionamiento	39
Cuadro 4. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente a Procesos de planeación y direccionamiento de Evaluación de la Gestión	40
Cuadro 5. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso operativo de Gestión Comercial	41
Cuadro 6. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso operativo de planificación del producto y de sus procesos de realización.	42
Cuadro 7. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso operativo de diseño y desarrollo de productos.	43
Cuadro 8. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso operativo de gestión de compras.	44
Cuadro 9. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso operativo de producción de bienes o prestación de servicios.	44
Cuadro 10. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso de apoyo Recursos Humanos.	46
Cuadro 11. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso de apoyo Gestión de la Información.	47
Cuadro 12. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso de apoyo Gestión Financiera.	48
Cuadro 13. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso de apoyo Gestión de los Recursos Físicos.	48
Cuadro 14. Rango de Cumplimiento	49
Cuadro 15. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos de Planificación y Direccionamiento	49



Cuadro 16. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos de Planificación y Direccionamiento de Evaluación de la Gestión.	49
Cuadro 17. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos operativos de gestión comercial.	50
Cuadro 18. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos operativos de planificación del producto y de sus procesos de realización.	50
Cuadro 19. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos operativos de diseño y desarrollos de producto.	50
Cuadro 20. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos operativos de diseño y desarrollos de producto	50
Cuadro 21. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos operativos de Producción de bienes o prestación de servicios	50
Cuadro 22. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos de Apoyo Recursos Humanos.	51
Cuadro 23. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos de Apoyo Gestión de la información.	51
Cuadro 24. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos de Apoyo Gestión financiera.	51
Cuadro 25. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos de Apoyo Gestión de recursos físicos.	51
Cuadro 26. Codificación de Procesos Dicoool S.A.	57
Cuadro 27. Valoración del Riesgo.	71
Cuadro 28. Zona de Evaluación de riesgo.	71
Cuadro 29. Tratamiento de riesgos después de controles.	72
Cuadro 30. Resumen Documentación Por Proceso	73
Cuadro 31. Presupuesto de implementación SGC	75

## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
Figura 1 Mapa de proceso del modelo de gestión para microempresas y pequeñas empresas (mypes)	31
Figura 2 Porcentaje de cumplimiento de los procesos Vs. Requisitos de la Norma	52
Figura 3 Mapa de Procesos Dicoool S.A	56
Figura 4 Estructura Caracterizaciones Dicoool S.A	59
Figura 5 Estructura Matriz de selección, evaluación y reevaluación de proveedores	63
Figura 6 Estructura Plan de calidad Producto en Proceso	65
Figura 7 Organigrama Dicoool S.A	66
Figura 8 Estructura perfil de cargo	67
Figura 9 Estructura Listado Maestro para control de documentos	68
Figura 10 Estructura Listado maestro para el control de documentos externos	69
Figura 11 Estructura Listado maestro para el control de registros	70

## LISTA DE ANEXOS

	<b>pág.</b>	
Anexo A	Matriz de Estrategias Organizacionales	86
Anexo B	Matriz de Leyes	87
Anexo C	Caracterización de Procesos	91
Anexo D	Ficha Técnica de Indicadores	120
Anexo E	Formato Análisis de Causa- Efecto	121
Anexo F	Formato Análisis Cinco Porqué's	123
Anexo G	Matriz De Indicadores	124
Anexo H	Formato Planeación de Producción	125
Anexo I	Ficha Técnica de Producto	126
Anexo J	Formato Validación de Producto en Proceso	127
Anexo K	Matriz Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores	130
Anexo L	Plan de Capacitación	134
Anexo M	Evaluación de Desempeño por Competencias	135
Anexo N	Listado Maestro Para Control de Documentos	142
Anexo O	Listado Maestro Para Control de Documentos Externos	143
Anexo P	Listado Maestro para el Control de Registros	144
Anexo Q	Matriz de Riesgos Financieros	145
Anexo R	Cronograma de Mantenimiento	146
Anexo S	Plan de Mantenimiento Preventivo	147
Anexo T	Hoja de Vida y Control de Mantenimiento de Maquinaria y Equipos	148
Anexo U	Cronograma de Implementación SGC	150

## INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas se han convertido en un sector de gran influencia en la economía de nuestro país, ya que contribuyen significativamente al crecimiento de las organizaciones, al desarrollo económico y a la generación de empleo. Pero aunque estas funcionan correctamente aún no se encuentran orientadas a operar bajo estándares de calidad, donde se estructuren bases sólidas que permitan trabajar de una manera más organizada.

El gran referente de calidad es la Norma ISO 9001, que identifica los requisitos necesarios para que una organización se rija bajo los estándares de calidad y pueda tener un sistema de gestión óptimo. Aunque es una excelente opción para las grandes empresas, se convierte en un modelo demasiado robusto para las MYPES; es por ello que la Norma NTC 6001, define un modelo de gestión dirigido a estas empresas, tomando como referente a ISO 9001, con el objetivo de que puedan forjar una estructura que se rija por los estándares universales de calidad que les permita orientar sus procesos, y mejorar en toda su cadena de valor, y así poder destacarse en el mercado.

El taller satélite de la señora Odilia Rubiano, quién a partir de este trabajo ha querido cambiar su razón social a Dicoool S.A, es una microempresa dedicada a prestar los servicios de confección y Empaque de prendas de vestir, en líneas infantil, damas y caballeros, a diferentes organizaciones. A partir del estudio preliminar que se realizó se evidencio la falta de un sistema de gestión que permita mejorar algunas falencias en las operaciones, como la misma estructura organizacional, la definición de sus procesos y las oportunidades de mejora.

Inicialmente se realizó un diagnóstico donde se hizo un acercamiento al estado actual de la empresa, evaluando cada requisito de la NTC 6001, frente a los antecedentes de la empresa; partiendo de este resultado se sugirió una metodología para llevar a cabo la implementación de la norma, en la que se determinaron los procesos en sus diferentes niveles, (operativos, organizacionales y de apoyo) en un mapa de procesos y posterior a ello se realizó la caracterización de cada uno donde se evidencia la interacción con los demás procesos, clientes o proveedores y se determinó la necesidad de la documentación para tener los registros de las operaciones a realizar y los métodos de control y seguimiento para cada proceso.

Toda esta metodología se propuso teniendo en cuenta el crecimiento económico que está teniendo la empresa, procurando el cumplimiento de los procedimientos para llevar a cabo todas las actividades de una manera organizada y mejorando en todos los aspectos, y además teniendo en cuenta todos aquellos recursos que puedan intervenir en la operatividad de la empresa.

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 ANTECEDENTES

En Colombia, gran parte de la estructura productiva y de empleo dependen de las micro, pequeñas y medianas empresas. Estas contribuyen en 42%, 29%, 29% respectivamente, al crecimiento económico.

Por su parte las micro y pequeñas empresas (MYPES) impulsan nuevos negocios y ofrecen productos y servicios exclusivos para diferentes sectores. Se busca la mayor competitividad en estas empresas, como instrumento para el desarrollo de más de 70 por ciento de la economía colombiana.

El Consejo Directivo del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC ratificó el 26 de marzo de 2008, la NTC 6001: modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES), trabajada por el Comité de Normalización 200 Gestión en MIPYME, con el fin de darle a este sector de la economía una herramienta que le permita desarrollar una estructura interna sólida que garantice gerencia de negocios con altos estándares de calidad y lograr ser más competitivos frente a nuevos mercados.

Es así, como se simplifica la posibilidad de implementación de un sistema de calidad basado en un referencial como la ISO. La NTC 6001 plantea detalles sobre:

Los procesos directivos, para que los empresarios tengan en cuenta los requisitos mínimos con los que debe cumplir una empresa desde su creación y, sin importar su tamaño, la planeación y toma de decisiones, el seguimiento, control y mejoramiento, entre otros.

Los procesos operativos, en donde se plantea cómo el mercadeo le permite a las empresas tener claridad sobre sus productos o servicios, así como la compra de materiales, la fabricación, venta, despacho y distribución entre otros aspectos. En este orden, del exitoso desarrollo de las MYPE dependerá de su capacidad para modernizar sus procesos productivos, desarrollar productos novedosos y atractivos y mejorar el acceso a los mercados<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> CONSULTORIA EMPRESARIAL ESTRATEGIA Y PRÁCTICA. NTC 6001: guía de gestión para pymes [en línea]. Bogotá: La Empresa [Citado 20 agosto, 2013]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.estrategiaypractica.net/blog/2008/05/ntc-6001-guia-de-gestion-para-pymes/>>

## 1.2 DIAGNÓSTICO

CONFECCIONES ODILIA RUBIANO se constituye como una empresa familiar que cuenta con 5 empleados y trabaja bajo un sistema de producción, compuesto por un módulo de confección (máquina plana, fileteadora y collarín) y un módulo de planchado y revisado. Actualmente el negocio funciona como un satélite de confección para varias empresas como Falabella, Danny venta Directa S.A e Industrias Inca S.A. Se trabaja bajo las asignaciones que las empresas realizan de acuerdo con su demanda, y con la dificultad de la prenda en cuanto a tiempo de confección.

Se puede observar que, la microempresa carece de un sistema de gestión de calidad y por lo tanto en su operación falta una orientación basada en procesos que posibilite un enfoque sistémico, lo que genera falta de control en los ingresos de los cortes, alta rotación de personal, reprocesos, alteración de la calidad de las prendas, falta de control y gestión en las compras, lo que no permite avanzar en el crecimiento y expansión de la empresa, y afecta la posibilidad de conseguir nuevos clientes.

De acuerdo con a esto debe adaptarse a las necesidades del mercado, orientando su mirada hacia la implementación de la NTC 6001 como un primer paso para la evolución del negocio donde la calidad sea un elemento diferenciador.

El modelo de la empresa se basa en los siguientes procesos:

- Diseño:
  - ✓ Patronaje sistematizado y/o manual.
  - ✓ Set de Muestras.
  - ✓ Servicio de Trazo, sistematizado y/o manual.
- Corte.
- Servicio de Confección/Maquila
- Revisión y Empaque.
- Centro de Distribución

Para dicho propósito, se cuenta con capital humano y planta física con disponibilidad para el desarrollo de las actividades:

- Diseñadora de Modas, con experiencia de más de 15 años en el sector, con conocimiento de proveedores, materiales, procesos, producción, y conocimiento del Desarrollo de Actividades en Colecciones, tanto a nivel femenino como masculino e infantil.

- Patronista, escaladora, trazadora, cortadora, con experiencia en el tema, con conocimiento de encogimientos, estampación, desarrollos, promedios, manejo de materiales y set de muestras.

- Instalaciones y Equipos básicos necesarios para desarrollar colecciones y Desarrollos gráficos que se requieran en el tema de la presentación de producto.

De acuerdo al sector donde se busca profundizar y tener un mayor posicionamiento se tendrán en cuenta estas variables.

**1.2.1 Variables geográficas.** Región, ciudad o área específica, esto permitirá conocer el clima, la ubicación, lo que dará una mejor visión para el manejo de materias primas en cuanto a composiciones, al igual que conocer los distribuidores en algunas zonas lejanas.

**1.2.2 Variables demográficas.** Edad, sexo, tamaño de familia, ingresos, ocupación, educación, religión, raza, nacionalidad o clase social, estas variables permitirán el desarrollo de las colecciones ya que de acuerdo a ello se generarán los diseños que estén enfocados en la necesidad de determinada población.

**1.2.3 Variables conductas de compra.** Índice de consumo, nivel de disposición, ventajas que busca, lealtad a la marca, sensibilidad a los factores comerciales. Estas variables permitirán conocer la demanda promedio de los productos en el mercado, cuales son las características que las personas buscan al momento de hacer una compra de estos productos, así también permitirá dar manejo a las operaciones de producción y distribución.

### **1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿CÓMO ESTRUCTURAR UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NTC 6001 PARA UNA MYPE DE CONFECCIÓN QUE PERMITA DAR UN ENFOQUE POR PROCESOS Y PROYECTE LA MEJORA DE SU OPERACIÓN?

### **1.4 OBJETIVOS**

**1.4.1 Objetivo General.** Proponer la estructura del SGC bajo la norma NTC 6001 para la empresa %DICOOL+ basada en un enfoque por procesos que proyecte la mejora de la organización y su competitividad en el mercado

### **1.4.2 Objetivos Específicos.**

- Realizar un diagnóstico del estado actual de la organización, frente a los requisitos establecidos en la norma NTC 6001.
- Definir la documentación de los procesos de acuerdo con los requisitos del cliente, Requisitos legales, la norma y los establecidos por la organización.
- Definir la metodología para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.



## 2. JUSTIFICACIÓN

La empresa de la Señora Odilia Rubiano, entiende que es necesario adaptarse a las necesidades del mercado para poder incursionar más en él; su propósito es enfocarse en poder realizar la implementación de la NTC 6001 como un primer paso para la evolución del negocio el cual requiere cambios desde su razón social que pasará a ser %DICOOL+, hasta su estructuración, con el deseo de conseguir nuevos clientes y empezarse a posicionar en el mercado donde se encuentra, así mismo para poder dar una mejor organización y tener mayor control en las etapas productivas.

Llevar a la empresa a tener un SGC permite dar una imagen positiva de esta en el mercado, permite que los clientes cuenten con el respaldo de una empresa organizada, que ejerce controles en las etapas de sus procesos y que les genera confianza en la calidad del producto final a los clientes externos. Así mismo para el cliente interno garantiza que las operaciones que se llevan a cabo cumplan con los procedimientos establecidos para el desarrollo de cada uno; para los proveedores se garantiza una relación mutuamente beneficiosa que impulsa la venta tanto de sus productos como los de la empresa. Todo esto tiene un alto impacto en las finanzas de la compañía, en las ventas, lo que permitirá un crecimiento comercial y económico significativamente alto.

### **3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **3.1 ESPACIO**

El proyecto se realizará en las instalaciones del satélite, ubicado en la ciudad de Bogotá, en el Barrio Bosa, donde se levantará toda la información necesaria para el desarrollo de las actividades.

#### **3.2 TIEMPO**

El tiempo para el desarrollo de este proyecto abarcará los periodos académicos de la especialización, alrededor de un año y se tomará 6 meses para pilotear el sistema.

#### **3.3 CONTENIDO**

- GENERALIDADES
- DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN
- PLANTEAMIENTO DE METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN
- DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL
- VERIFICACIÓN DE RESULTADOS
- CONCLUSIONES
- RECOMENDACIONES

#### **3.4 ALCANCE**

El alcance que se tiene dentro de este proyecto será desde la documentación de la información, desarrollo y la estructuración del SGC hasta la propuesta de implementación del mismo en la empresa.

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 RESEÑA DEL SECTOR

El sector secundario de la economía, hace referencia al sector encargado del proceso de transformación de materias primas mediante el desarrollo de actividades industriales. Lo que hoy se conoce como industria textil-confección colombiana tuvo su origen a comienzos del siglo XX, en Medellín, al noroccidente del país. Hacia 1907 se construyeron en la ciudad las dos primeras grandes fábricas Coltejer y la Compañía Antioqueña de Hilados y Tejidos que hoy hace parte de Fabricato, otra de las principales textileras. Éstas comenzaron a crear nuevas fuentes de generación de empleo, así como la creación y adecuación de nuevas tecnologías. Durante los últimos años, estas dos empresas han proporcionado los driles, índigos, popelinas y corduro y de la más alta calidad, así como géneros y gabardinas en algodón al mercado interno y a los mercados latinoamericanos, norteamericanos y europeos. Por eso la importancia de la industria textil y confección en Colombia, la cual está conformada por las empresas que se dedican a la fabricación de ropa, tela, hilos y fibras. Los textiles son productos masivos que se venden en grandes cantidades, esta industria genera empleos directos e indirectos, es uno de los sectores industriales con más controversia especialmente en el tratado comercial internacional.

El sector textil confección colombiano es una de las industrias clave de la nación, es responsable por el 9% del PIB productivo del país, 24% del empleo en manufactura y 7% del total de las exportaciones. El gobierno colombiano implementó reformas económicas durante principios de los 90s para abrir la economía del país a la inversión extranjera reduciendo los aranceles, desregulación financiera, privatización de empresas del estado y una tasa de cambio más flexible. Entre el 2009 y el 2010, las importaciones crecieron más de un 30% y a primer semestre de 2011 se registraba un crecimiento del 75% con respecto al mismo periodo en 2010.

Colombia tiene una posición geográfica estratégica, ubicado cerca de los Estados Unidos, especialmente de Miami, y es un punto medio entre norte y sur América. También es el único país Suramericano con puertos en ambos océanos y el mar caribe (Barranquilla es el principal puerto en la Costa Atlántica, Cartagena es en la zona industrial a lo largo del mar Caribe y Buenaventura en la Costa Pacífica.) El terreno montañoso de Colombia, sin embargo, hace difícil el transporte terrestre. Medellín, ciudad textil y de moda de Colombia. Por la versatilidad y la calidad en su mano de obra, nuestra ciudad es líder manufacturera en la producción de ropa para los segmentos masculino, femenino, junior e infantil. Igualmente es reconocida por la confección de prendas casuales y formales, vestidos de baño, ropa interior, ropa deportiva y jeans, que en muchas ocasiones son

fabricados para grandes marcas que exportan bajo la modalidad de maquila o paquete completo.

Sus ventajas para la inversión extranjera son:

- La producción doméstica de materias primas claves e insumos (algodón, hilados y telas, entre Otros) que representan para Colombia una gran ventaja competitiva en la producción de bienes.
- Gracias a la integración vertical de las fábricas de textiles confecciones, los diferentes pasos del proceso de producción se pueden llevar a cabo, en su conjunto, en una sola instalación (diseño, corte y confección, lavado, bordado, tinte y estampado).
- Colombia goza de preferencias arancelarias para el sector de textil. Los textiles y confecciones participan con apenas un 8% del total de las exportaciones de Colombia a Estados Unidos.
- La mano de obra colombiana está bien entrenada y está disponible a tasas competitivas, si se compara con Estados Unidos, los países europeos y otros países de la región, como Brasil, Perú y Venezuela.
- La aprobación del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos representa una oportunidad de negocio para el sector, que lo llevará a un crecimiento y un potencial de desarrollo para todos los productos de la cadena.
- El sector cuenta con entidades de apoyo, como el Clúster Textil y Confección, la Cámara Sectorial de la ANDI, Inexmoda, Proexport, PTP, SENA, entre otros.
- Mano de obra competitiva y disponible para el sector, ya que entidades como el Sena, ofrece capacitaciones gratuitas a las empresas y trabajadores. Actualmente cuenta con 12 programas especializados para el sector con cobertura nacional.
- Colombia, al ser el segundo país más biodiverso del mundo según EarthTrends y al contar con variedad de pisos térmicos, permite la producción, estudio y desarrollo de diferentes fibras naturales.
- Colombia es sede de importantes ferias de textiles y confecciones, como Colombiatex, Colombiamoda, Footwear and Leather Show, entre otras.
- La industria colombiana se concentra básicamente en tres ciudades (Bogotá, Medellín y Cali), siendo la capital la que se ha convertido en el mayor centro productivo y económico del país. Conviene destacar que otras ciudades que van teniendo una notable presencia industrial en sus

áreas de influencia son Barranquilla y Cartagena. Colombia, como la mayoría de los países iberoamericanos, ha conocido un gran desarrollo industrial, especialmente manufacturero, que comienza en el decenio de los setenta y que durante años ha venido diversificando su producción apoyado en una política de sustitución de las importaciones y en el crecimiento de la demanda interna, así como por los nuevos regímenes restrictivos a las compras en el exterior. Como complemento, el Gobierno alentó y puso en marcha aquellos sectores productivos de menor interés para el sector privado, aunque representaban campos industriales y estructurales de indudable importancia para el desarrollo del resto de la economía nacional<sup>2</sup>.

#### **4.1.1 Perspectivas del sector textil-confecciones 2010-2032**

Si bien el sector textil confecciones ha enfrentado una de las peores crisis en los últimos tres años, hoy tiene la oportunidad de asegurar la posición del sector en el mercado local e internacional, avanzando en el Proyecto de Transformación Productiva Sectores de clase Mundial impulsado por el Ministerio de Comercio, Industria y turismo, el cual busca generar ingresos de al menos US\$ 14.3 mil millones, multiplicando el sector casi cuatro veces y generando 85.000 empleos aproximadamente al 2032.

Para lograr dicho posicionamiento y participación en nuevos mercados, el sector textil-confección debe generar habilidades que le permitan superar los factores que amenazan al sector, mencionados en la primera parte del informe.

- Generar habilidades que le permitan desarrollar y comercializar productos y servicios de valor agregado (no solo maquila, si no también colección completa), para lo cual es necesario desarrollar y mantener personal capaz de identificar tendencias de mercado, desarrollar colecciones, crear y posicionar marcas.
- Generar innovaciones de procesos y productos siempre y cuando su implementación sea viable en materia comercial y de producción.
- Habilidades que permitan lograr reconocimiento internacional en oportunidad de entrega, a través de personal capacitado en el manejo de equipos de manera eficiente y confiable, adquisición de tecnología avanzada y esfuerzos en investigación, pensando siempre en la mejora de los procesos.

---

<sup>2</sup> INEXMODA. El sector textil y de la confección Colombiano [En línea].Bogotá: La Empresa [Citado 22 septiembre,2013]. Disponible en internet:<URL: <http://www.inexmoda.org.co>>

- Y habilidades para producir y exportar con costos y calidad adecuada, lo que llevaría a la reducción de la informalidad y el contrabando en el mercado local.

En el corto plazo 2009 . 2012, Colombia debe incrementar su presencia en otros países de la región, en un esfuerzo de diversificación de mercados, mientras trabaja en el fortalecimiento de la producción de paquete completo con productos y servicios de valor agregado y en la creación de redes de investigación y desarrollo; en el mediano plazo 2013-2019, aprovechando los resultados de las redes de investigación y desarrollo y su portafolio de productos y servicios de valor agregado, la industria colombiana podrá aumentar la penetración en los mercados donde tiene ya presencia, logrando así establecer una posición de liderazgo en las Américas; por último, la industria hará uso de la reputación, experiencia y habilidades que ha adquirido en las fases anteriores, para competir en mercados globales con productos diferenciados+ (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2009)<sup>3</sup>.

## 4.2 ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS EMPRESARIALES

Para Sousa y Voss (2002) la gestión de la calidad cada día se enriquece más con la evidencia empírica que han proporcionado las diferentes prácticas dentro de las organizaciones, por ejemplo, los gerentes tratan de implementar los principios soportándose en procesos de gestión, utilizando técnicas como el control estadístico de la calidad.

Al respecto se afirma que las futuras investigaciones pueden estar orientadas desde principios, técnicas o prácticas de la gestión de la calidad, para lo cual es necesario tener un vocabulario estandarizado y contar con instrumentos de medición reconocidos. Desafortunadamente, la existencia de diferencias tan notorias en la implementación de las prácticas hace necesario la definición precisa de las dimensiones de la calidad de acuerdo con el contexto de la firma. Muchos autores reconocen las virtudes que logran las firmas al implementar un sistema de gestión de la calidad, pero atribuyen los fracasos que tienen muchas otras en parte a las fallas en la conceptualización de los diferentes componentes de la gestión de la calidad.

En este estudio, se utiliza la gestión por procesos como elemento estandarizado, que nos permite comparar las características utilizadas en otros estudios. A continuación se presenta la relación que existe entre los procesos de la ISO 9001, 2008 y de la NTC 6001, 2008 con doce de los

---

<sup>3</sup> CREDISEGURO. Informe Sector Textil. En Informes [En línea].Bogotá: La Empresa [Citado 25 septiembre, 2013 ].Disponible en internet: <URL: [http://www.crediseguero.com.co/dmdocuments/INFORME\\_SECTOR\\_TEXTIL\\_Marzo\\_2010.pdf](http://www.crediseguero.com.co/dmdocuments/INFORME_SECTOR_TEXTIL_Marzo_2010.pdf)>

conceptos de la medición de la GCT utilizada por diferentes teóricos de la calidad:<sup>4</sup>.

**Cuadro 1. Relación de los procesos de la ISO 9001 y NTC 6001, con conceptos de la medición de la GCT**

PROCESO ISO 9001	CONCEPTOS MEDICIÓN DE LA GCT UTILIZADO EN OTROS ESTUDIOS	PROCESOS NTC 6001
Responsabilidad de la dirección	-Apoyo de la dirección y liderazgo, -Diseño organizacional, comunicación y estrategias -Gestión de procesos	DIRECCIÓN: -Planificación y Dirección -Evaluación de la gestión
Medición análisis y mejora	-Información y evaluación para la calidad, -Satisfacción del consumidor -Resultados empresariales	
Gestión de recursos	-Entrenamiento, formación y aprendizaje -Gestión e integración del recurso humano -Empowerment y realización de los trabajadores	APOYO
Realización del producto	*Relación con Proveedores *Relación con Clientes *Calidad del Producto o Servicio	OPERATIVOS

**Fuente. El Autor.**

La Norma Técnica Colombiana (NTC), trabajada por el Comité de Normalización 200 -Gestión en MIPYME establece los requisitos fundamentales para implementar un sistema de gestión en este tipo de empresas sin importar su línea de negocios o sector económico.

La NTC 6001 está basada en la ISO 9001 pero más simple y más fácil de aplicar, de esta forma es claro que para una pequeña empresa es casi imposible tener acceso a estos tipos de certificaciones.

En etapas posteriores ya encontrándose madura la MYPIME colombiana, la aplicación de la norma 6001 facilitará la implementación de los modelos internacionales de los sistemas de gestión, tales como ISO 9001 (Sistema

<sup>4</sup> PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA. Estandarización de los procesos empresariales [En línea]. Bogotá: La Universidad [Citado 25 septiembre, 2013]. Disponible en internet: <URL: [revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos\\_admon/.../4181::pdf](http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/.../4181::pdf)>

de Gestión de Calidad), ISO14001 (Sistema de Gestión medioambiental), OHSAS 18001 (Seguridad y Salud Ocupacional), entre otros.

En 2009, Flores Altagracia, empresa dedicada a la producción y comercialización de flores, radicada en la vereda el Tablazo del Municipio de Rionegro, es la primera empresa en todo el país en certificarse en la NTC 6001<sup>5+</sup>.

En Colombia hay 182 micro y pequeñas empresas certificadas en la NTC 6001 por ICONTEC hasta octubre de 2011.

Existe actualmente en el país diversos programas enfocados a acompañar a las MYPIME en la implementación de los SGC bajo la norma NTC 6001, por medio de la asistencia técnica brindada a su empresa como:

- ✓ El programa de mejoramiento de la productividad en micro y pequeñas empresas manufactureras y de servicios con base en sistemas de gestión de calidad, Convenio BID . Universidad Sergio Arboleda.
- ✓ El de la Alcaldía de Rionegro que estableció convenio con Icontec y Cyga para certificar 33 MYPES en la Norma y Programa NOEXPORT Acceso a los Mercados y a la Integración Regional Andina a través de la Normalización Técnica<sup>6</sup>.

Según la Señora Odilia Rubiano, Gerente y Propietaria del actual satélite de confección, su negocio no está ajeno a la actual situación de las micro y pequeñas empresas en Colombia, manifiesta que mucha de su operación y el conocimiento de sus operarias y colaboradores es empírica por crecer como un negocio familiar. Cuentan con algunos cursos de formación técnica en el SENA, tienen algunos manuales de operación de las máquinas, pero no tiene procedimientos establecidos para los procesos que se quieren definir en los diferentes niveles: estratégicos, operativos y de apoyo. Por lo que ve en la futura implementación de la norma NTC 6001 una herramienta de mejora interna, que facilita la administración de actividades y procesos, permitiendo que la empresa crezca en el mercado y a la vanguardia del sector.

Una investigación realizada por la Universidad de Medellín (2006) Guía Administrativa para Implementar el Sistema de Gestión de calidad en la PYMES

---

<sup>5</sup> INFORIENTE. Rionegro pionero en Colombia en la implementación de la NTC 6001 para las Mypes.[En línea]. Antioquia: La Empresa [Citado 27 septiembre, 2013]. Disponible en internet: <URL: <http://www.inforiente.info/ediciones/2009/agosto/2009-08-31/15178-rionegro-pionero-en-colombia-en-la-implementacion-de-la-ntc-6001-para-las-mypes.html>.

<sup>6</sup> INFORIENTE. Rionegro pionero en Colombia en la implementación de la NTC 6001 para las Mypes.[En línea]. Antioquia: La Empresa [Citado 27 septiembre, 2013]. Disponible en internet: <URL: <http://www.inforiente.info/ediciones/2009/agosto/2009-08-31/15178-rionegro-pionero-en-colombia-en-la-implementacion-de-la-ntc-6001-para-las-mypes.html>.



en Boyacá<sup>7</sup>, en donde se analizó los aspectos administrativos de organizaciones boyacenses y creó una guía para orientar al pequeño y mediano empresario en la implementación del sistema de gestión de calidad (SGC).

En la investigación se analizan aspectos diferenciadores; se presentan los más relevantes administrativamente y las fases para la implementación.

#### **4.2.1 ASPECTOS RELEVANTES ADMINISTRATIVAMENTE**

- La carencia de manuales de funciones, perfiles de cargo y de calidad.
- Baja frecuencia de capacitación a trabajadores.
- En las Pymes se realiza verificación visual o inspección en los procesos de control de producción y se detectan problemas por las devoluciones de los productos y/o por la mala utilización de la materia prima.
- Para los directivos de las Pymes a pesar de manifestar que la planeación es la principal habilidad gerencial, es el control el que les ocupa mayor cantidad de tiempo. Este punto es muy importante, ya que demuestra que este estilo de administración es tradicional<sup>7</sup>.

#### **4.3 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6001 Í Modelo De Gestión Para Micro Empresas y Pequeñas Empresas MYPESÍ**

El programa Norexport, perteneciente al Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec), lanzó la Norma Técnica Colombiana NTC 6001 Modelo de Gestión para Micro Empresas y Pequeñas Empresas (mypes), que tiene como finalidad darle a este segmento de la economía una herramienta que le permita desarrollar una estructura interna sólida que garantice gerenciar las mype con altos estándares de calidad, lo que brinda una mayor competitividad frente a nuevos mercados.

Norexport es un programa patrocinado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que trabaja en el tema de la normalización técnica de las micro y pequeñas empresas en Bolivia, Ecuador, Perú y Colombia. En nuestro país la norma terminó de estructurarse en abril del presente año, fecha a partir de la que se han realizado campañas de difusión en varias ciudades como Bogotá, Medellín e Ibagué con el fin de concientizar a los microempresarios sobre la importancia de implementar el proceso de certificación al interior de su compañía.

---

<sup>7</sup> SCIELO. Guía administrativa para implementar el sistema de gestión de calidad en las pymes en Boyacá [En línea]. Bogotá: La Empresa [Citado 28 septiembre, 2013]. Disponible en Internet:< URL: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-63462007000100007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-63462007000100007&script=sci_arttext)>

Las micro y pequeñas empresas (mype), que corresponden al 90 por ciento de las empresas del país, aportan el 38.7 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) y generan el 57 por ciento del empleo nacional. Sin embargo, se enfrentan a muchas amenazas cuando recién se lanzan al mercado; según el Dane, el índice de mortalidad de las mype asciende a 78 por ciento cada año.

Con base en la importancia económica que tienen estas empresas al interior del país, el Ministerio de Industria y Comercio le solicitó al Icontec crear una norma que tuviera en cuenta las condiciones estructurales de las mype, con el propósito de reforzar los procesos de gestión que le permitan a este sector productivo ser más competitivo, lo que a su vez le posibilitará alcanzar estándares internacionales que permitan exportar sus productos.

La estructuración de esta norma demoró poco menos de tres años, en su consolidación participaron representantes del Gobierno, productores, consumidores, el sector académico y empresas de consultoría, lo que garantiza una estructuración completa de la norma dado que tiene en cuenta los diferentes sectores económicos que de una manera u otra intervienen en el proceso productivo.

De acuerdo con Adriana Cifuentes, experta técnica en normalización, las micro y pequeñas empresas no cuentan con un modelo de gestión que les permita mejorar su capacidad y fortalecer su competitividad con el fin de satisfacer las necesidades de un mercado cambiante; es por ello que surge esta norma, para estandarizar la producción de ciertos procesos<sup>8</sup>.

En la actualidad existe una profunda brecha de productividad entre las pymes y las empresas grandes colombianas. Estas últimas tienen hoy una productividad relativa cuatro veces mayor que la de las pymes. Frente a este panorama se desarrolla la Norma Técnica Colombiana NTC 6001, la cual busca estandarizar procesos administrativos, operativos y de apoyo para incrementar la eficiencia de las mype y hacerlas más competitivas en el mercado nacional e internacional.

Uno de los principales problemas a los que se enfrentan los empresarios de las micro y pequeñas empresas es la dificultad de atender mercados de un tamaño mediano o grande. Para suplir esta falencia se han creado esquemas de redes empresariales o de asociativismo, que surgen desde las cadenas productivas que permiten desarrollar un trabajo conjunto. Teniendo en cuenta este esquema de trabajo, la norma NTC 6001 hace

---

<sup>8</sup> CULTURA E MEDELLIN. Nueva norma para certificar micro y pequeñas empresas. [En línea]. Medellín: La Empresa [Citado en 5 octubre, 2013]. Disponible en internet: <URL: [http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/certificamipymes\\_080801.aspx](http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/certificamipymes_080801.aspx)>

énfasis en la unificación de procesos para facilitar el trabajo de las mype en este tipo de situaciones comerciales.

Así mismo, la norma procura fortalecer competencias de los trabajadores, desarrollar productos atractivos y mejorar el acceso a los mercados tanto nacionales como internacionales.

Muchas mype ven el tema de la certificación como inalcanzable por razones financieras y operativas, sin embargo esta nueva norma procura ajustarse a las estructuras de este tipo de empresas, tratando de hacerlas viables desde el punto de vista gerencial.

Para implementar esta norma los empresarios deben procurar el acompañamiento de un consultor para poner a punto su mype con respecto a los estándares que exige Norexport, un proceso que dura alrededor de seis meses (aunque esto depende del estado general de la empresa); luego de ello se debe solicitar un proceso de auditoría por parte de Icontec, quien da la última palabra<sup>9</sup>.

**4.3.1 Objeto de la Norma.** La norma establece los requisitos fundamentales para implementar un sistema de gestión en micro y pequeñas empresas de cualquier sector económico, tanto de bienes como de servicios, en un entorno de negocios actual que les permita:

- Demostrar la capacidad de cumplir las exigencias del mercado y los requisitos reglamentarios aplicables.
- Fortalecer su competitividad, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes y la mejora continua.
- En numeral 2 de la NTC 6001 están descritas las definiciones que se aplica para esta.

**4.3.2 Procesos de Dirección.** Los numerales que están orientados a ser aplicados por la dirección de la MYPE son:

#### **4.3.2.1 Planificación y direccionamiento.**

- La dirección debe definir, comunicar y mantener actualizada su estrategia organizacional.

---

<sup>9</sup>CULTURA E MEDELLIN. Nueva norma para certificar micro y pequeñas empresas. [En línea]. Medellín: La Empresa [Citado en 5 octubre, 2013]. Disponible en internet: <URL: [http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/certificamipymes\\_080801.aspx](http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/certificamipymes_080801.aspx)>

- Identificar y planificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Definir y planificar sus procesos Teniendo en cuenta: dirección, operacionales y de apoyo.

#### **4.3.2.2 Evaluación de la gestión.**

- Cumplimiento de la estrategia organizacional.
- Satisfacción del cliente.
- Desempeño de sus procesos.
- Implementación de los mecanismos de control y evaluación.

#### **4.3.3 Procesos Operativos.**

##### **4.3.3.1 Gestión Comercial.** Según el ciclo PHVA:

- Planear y documentar
- Identificar el mercado objetivo.
- Investigar las necesidades y expectativas
- Analizar la competencia y determinar las ventajas competitivas.
- Definir las políticas y estrategias de ventas
- Tomar acciones de mejora
- Establecer el sistema y canales de distribución del producto y/o servicio.
- Implementar
- Formalizar los acuerdos y compromisos con los clientes.
- Realizar las actividades de venta y distribución del producto y/o servicio.
- Registrar y mantener actualizado
- Realizar seguimiento y servicio postventa, incluyendo la atención de quejas.
- Verificar y medir la satisfacción del cliente.
- Mejorar
- Tomar acciones de mejora.

##### **4.3.3.2 Planificación del Producto.**

- **Planificación de productos**
  - ✓ Requisitos técnicos.
  - ✓ Definir y documentar las especificaciones
  - ✓ Necesidades del cliente
  - ✓ Necesidades del mercado
  - ✓ Aspectos legales
  - ✓ Requisitos reglamentarios de los productos.

- **Planificación y desarrollo de procesos.** Se debe planificar y documentar el proceso de realización del producto, en función de sus especificaciones, necesidades de los procesos y de las proyecciones de innovación, desde la recepción de la información sobre las características del producto o servicio, hasta la entrega al destino final, identificando las etapas, actividades críticas o los puntos de control, recursos y responsables.

**4.3.3.3 Diseño y Desarrollo de Productos.** Cuando la empresa defina o modifique las características de sus productos, según las exigencias de los clientes, del mercado y los proyectos de innovación, debe establecer, documentar y ejecutar un plan de diseño que incluya: objetivo del diseño, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados esperados de cada etapa. Durante la ejecución del plan de diseño, se deben generar registros de revisión de cada etapa frente a los objetivos del diseño, verificación y validación de los resultados finales del mismo.

#### **4.3.3.4 Gestión de Compras.**

- Definir y documentar el proceso de compra del producto, las especificaciones del producto que se va a comprar.
- Verificar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.
- Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos adquiridos.

#### **4.3.3.5 Producción de bienes o Prestación del servicio.**

- Tipos de producto.
- Definición y asignación de capacidad requerida.
- Asignación de recursos (incluyendo materias primas, insumos, personal, equipos, e información, entre otros)

#### **4.3.4 Procesos de Apoyo.**

##### **4.3.4.1 Recursos Humanos.**

- Funciones y responsabilidades.
- Competencia (educación, formación, habilidades y experiencia).

- Necesidades de formación propias del cargo.
- Procedimientos (selección, contratación, capacitación o entrenamiento).
- Competencias del personal según las necesidades detectadas.
- Evaluar periódicamente.
- Mantener registros de los resultados.
- Contratación del personal (directa e indirectamente) según el tipo de contratación establecido por la empresa.

#### **4.3.4.2 Gestión de la Información.**

- Tener acceso a la información confiable y oportuna.
- Analizar e interpretar adecuadamente información.
- Proteger la información relevante para las actividades de la empresa.
- La información debe servir de base para la evaluación de la gestión

#### **4.3.4.3 Gestión Financiera.**

- Establecer las acciones preventivas.
- Determinar los costos de productos o servicios.
- Identificación de riesgos que afecten los activos más valiosos.
- Requisitos Contables y Tributarios.
- Requisitos Financieros.
- Planificar capacidad de cumplimiento.

#### **4.3.4.4 Gestión de Recursos Físicos.**

- Disponer de la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias.
- Planificar el mantenimiento de la infraestructura.
- Calibrar los equipos de medición.

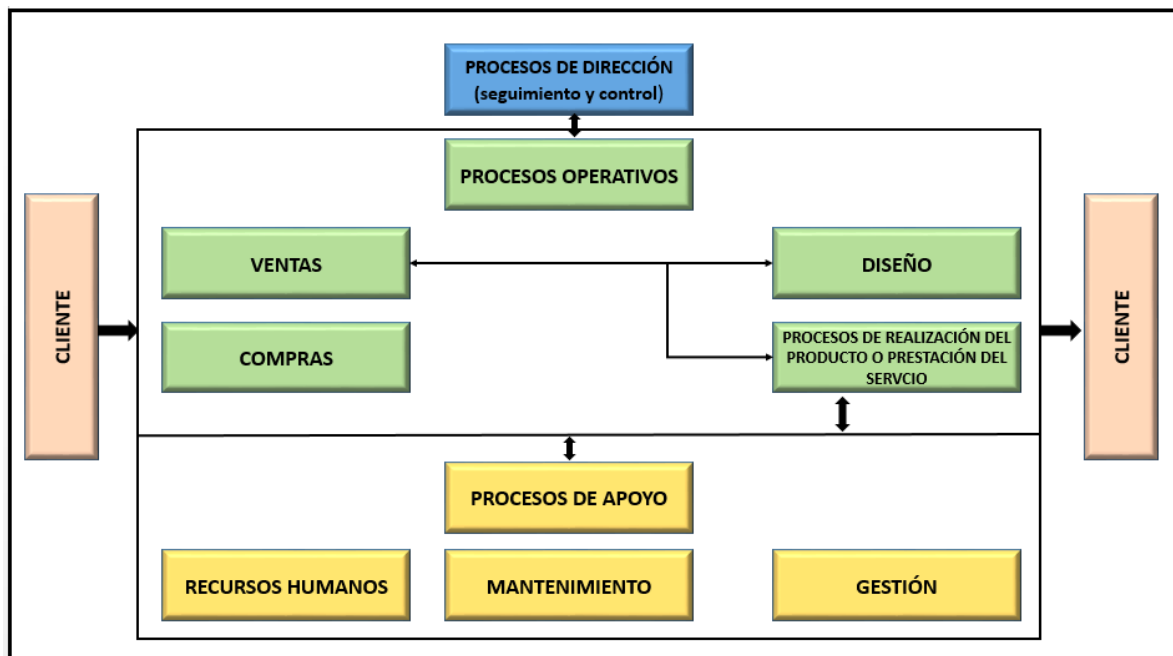
### **4.4 GESTIÓN BASADA EN PROCESOS**

Los modelos de gestión de la calidad, están representados por diferentes esquemas denominados mapa de procesos, los cuales ayudan a interpretar su filosofía, muestra la secuencia e interacción de sus diferentes elementos o procesos, como un sistema.

Los tres procesos principales con los que se puede representar cualquier empresa, los estratégicos (Procesos de Dirección), los de soporte (Procesos de Apoyo) y los misionales o de producción (Procesos Operativos).

Según este modelo, la gestión comienza y termina con el cliente o parte interesada los procesos de dirección vigilan los cambios del entorno y retroalimentan a los procesos operativos y de apoyo mediante seguimiento y control. Los procesos operativos diseñan sus productos o servicios, reciben los insumos y los transforman agregando valor, para entregarlos a sus clientes. Los procesos de apoyo, soportan la labor de los demás procesos, en especial los operativos y en particular el de realización del producto o prestación del servicio, manteniendo entre ellos una adecuada retroalimentación, (véase la Figura 1).

**Figura 1. Mapa de proceso del modelo de gestión para microempresas y pequeñas empresas (mypes)**



**Fuente: El Autor**

Los procesos más sensibles en una organización, son aquellos que están directamente relacionados con el cliente, por lo tanto son los procesos misionales o procesos operativos, y dentro de ellos encontramos los procesos de realización del producto.

La realización del producto, se puede representar en tres etapas, la primera llamada recibo de materia prima. La segunda transformación de esa materia prima y tercera la entrega del producto final.

Es vital por lo tanto, estandarizar los procesos misionales, en especial los de recibo de materia prima, para:

- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control del proceso de recibo de materia prima sean eficaces.
- Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento del proceso de recibo de materia prima.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis del proceso de recibo de materia prima.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del proceso de recibo de materia prima.



## 5. METODOLOGÍA

Debido al alcance de los objetivos, el estudio desarrollado fue principalmente de tipo exploratorio y descriptivo con el fin de identificar y describir elementos y características de los procesos de gestión; El trabajo se apoyó en estrategias como la observación, la investigación documental y la aplicación de instrumento para recolección de la información.

### 5.1 ESTRUCTURA.

Teniendo como estructura las siguientes etapas.

**5.1.1 Etapa I.** Descripción del Problema y definición de las implicaciones de las posibles soluciones.

**5.1.2 Etapa II.** Descripción de la situación actual y el contexto en el que se encuentra, identificada por los involucrados en los procedimientos.

**5.1.3 Etapa III.** Se proponen posibles causas de la situación actual y de las falencias encontradas en la experiencia.

**5.1.4 Etapa IV.** Búsqueda de soluciones

**5.1.5 Etapa V.** Definición de recomendaciones y acciones para la situación actual.

### 5.2 PROCEDIMIENTO

A continuación se detallan las actividades específicas realizadas en cada etapa, para el desarrollo del trabajo.

**5.2.1 Etapa I: Identificación del problema.** Se procede a definir el instrumento de medición para recolección de la información.

**5.2.2 Etapa II: Apreciación.** La descripción de lo que está pasando en cada una de las áreas de la empresa, se determina a través de entrevistas, con el fin de conocer la operación y lo que sucede a fondo, contado por los involucrados de los procesos y la observación respecto a cómo se lleva a cabo la gestión de dirección, los procesos operativos y los procesos de apoyo.

**5.2.3 Etapa III: Análisis.** Luego de determinar posibles explicaciones de lo que está pasando, se establecen con los involucrados, posibles causas generadoras del problema, principalmente en las diversas actividades de los procesos misionales.

**5.2.4 Etapa IV: Evaluación.** Se evalúan los diferentes modelos, clasificándolos mediante explicaciones alternativas, tomando en consideración el tipo de microempresa, para determinar los conocimientos y actividades en el recibo de la materia prima, que afectan los resultados de la gestión de calidad.

**5.2.5 Etapa V: Acción.** Se establece con base en la eliminación de explicaciones y esquemas alternativos, la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en la microempresa.

### **5.3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN**

Se describe un cuestionario utilizado como instrumento de recolección de la información. Se determinan las dimensiones y categorías del estudio, junto con los factores a medir en cada categoría y su índice.

**Cuadro 2. Determinación de las dimensiones y categorías para el diseño del cuestionario de auditoría.**

DIMENSIONES	CATEGORÍAS	FACTORES A MEDIR	INDICE (ESCALA)
PROCESOS DE DIRECCIÓN	Planificación y Direccionamiento.	*Estrategia de la empresa. *Procedimientos para cumplir requisitos. *Planificación de procesos. *Documentación con caracterización de procesos. *Definición de los procesos.	*Cumple completamente = 5 *Cumple parcialmente =3 * No cumple = 1 *No aplica = NA
	Evaluación de la gestión	*Análisis y evaluación de estrategia, satisfacción cliente y mejora continua de los procesos. *Implementación de planes de mejora en proyectos y acciones correctivas y preventivas.	
PROCESOS OPERATIVOS	Gestión comercial	Identificar mercado, analizar competencia, política ventas, comercializar producto, condiciones de entrega, servicio postventa, atender quejas y reclamos y evaluar satisfacción cliente.	
	Planificación producto y procesos de realización.	*Definir y documentar especificaciones. *Planificar y documentar el proceso	
	Diseño y desarrollo del producto.	Documentar la definición y modificaciones, con sus registros.	

**Cuadro 2. (Continuación).**

DIMENSIONES	CATEGORÍAS	FACTORES A MEDIR	INDICE (ESCALA)
	Gestión de compras.	Documentar el proceso, definir especificaciones de lo que se va a comprar, selección de proveedores, verificar lo adquirido, almacenamiento, preservación y conservación.	
	Producción de bienes o prestación servicio	*Programa de producción. *Definir etapas proceso, fabricar con especificaciones, métodos de control, validación del proceso, métodos de verificación, producto no conforme, entrega del producto, control de inventarios almacenamiento.	
PROCESOS DE APOYO	Recursos humanos.	Definir funciones, necesidades de competencias, formación, procedimientos selección, capacitación y entrenamiento, evaluar desempeño y contratación.	
	Gestión de la información.	*Procedimiento para su manejo. *Control de documentos y de registros.	
	Gestión financiera.	Identificar riesgos, costos, punto de equilibrio e informes periódicos y oportunos.	
	Gestión de recursos físicos.	*Disponer de infraestructura, maquinaria y equipos. *Planificar mantenimiento. *Verificar y calibrar equipos.	

**Fuente. El Autor**

## **6. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **6.1 ETAPA 1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN**

De acuerdo a la observación realizada, establecer la situación actual de la organización en cuanto, clima organizacional, nivel de satisfacción de los clientes, procesos críticos, y cumplimiento de los requisitos de la norma NTC 6001.

### **6.2 ETAPA 2. PLANTEAR UNA METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN**

- Se analiza cada numeral de la norma y se sugieren los pasos a seguir para dar cumplimiento a los requisitos de la norma.
- Se estableces los procesos de la organización y ser realiza el mapa de proceso y caracterizaciones.
- Se determinan las necesidades de documentación.
- Presupuesto de implementación.
- Cronograma de implementación.
- Lanzamiento del proyecto.
- Diseño del sistema documental.
- Elaborar los documentos.
- Verificar los resultados contra lo planeado.
- Mantener y mejorar el sistema.

### 6.3 DESARROLLO DEL PROYECTO



## 7. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

De acuerdo con el estado actual de la microempresa de la señora Odilia Rubiano, se realiza una descripción comparativa que permite determinar el cumplimiento de los requisitos de la NTC 6001, se pondera esta información de cada aspecto para dar una calificación y así realizar un análisis cuantitativo.

**Cuadro 3. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente a Procesos de planificación y direccionamiento.**

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL
3.1 Planeación y direccionamiento	La empresa no cuenta con una planeación estratégica definida para su operación actual.
3.1.1 Planificación y direccionamiento	Actualmente se levantó información para realizar la nueva estructuración de la microempresa de acuerdo con los lineamientos dados por la señora Odilia Rubiano, buscando fortalecer la operación actual y enfocando los nuevos procesos que se buscan implementar.
3.1.1.1 La dirección debe definir, comunicar y mantener actualizada su estrategia organizacional orientada a la satisfacción del cliente y la mejora continua (fortalecimiento interno, innovación, crecimiento, entre otros).	La microempresa no cuenta con un cronograma de estrategias organizacionales; actualmente cuenta con una política de confección, revisado y empaque de las prendas.
3.1.1.2 La dirección debe identificar Implementar y mantener uno o varios procedimientos para evaluar la capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que sean aplicables y otros requisitos, dependiendo del sector en el que se realizan sus actividades o en el mercado al cual dirige sus bienes o servicios o ambos.	La empresa aún no cuenta con procedimientos que permitan evaluar la capacidad de cumplir los requisitos legales y reglamentarios que apliquen a las diferentes áreas de la organización. La empresa cuenta con los requisitos legales de constitución: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de Cámara y Comercio</li> <li>• Nit: 51690365-0</li> <li>• Rut</li> </ul>
3.1.1.3 La dirección debe definir y planificar sus procesos, considerando que estos son de	En la documentación con la que cuenta la microempresa, no existe un mapa de procesos, sólo con un flujograma de

dirección, operacionales y de apoyo.	proceso.
--------------------------------------	----------

**Cuadro 3. (Continuación).**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>
3.1.1.4 Los objetivos, las interacciones, los requisitos y las responsabilidades de cada proceso deben estar definidos y documentados.	Los objetivos, las interacciones, los requisitos y las responsabilidades de cada proceso no se encuentran documentados, están definidos en cada una de las funciones y tareas de los miembros la microempresa.
3.1.1.5 Los procesos de la organización deben ser suficientes y coherentes con la estrategia organizacional que se determine.	La microempresa cuenta con una estrategia innata de negocio, pero no cuenta con una estrategia organizacional que le permita determinar que los procesos de la organización sean suficientes y coherentes.

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 4. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente a Procesos de planeación y direccionamiento de Evaluación de la Gestión**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>
3.1.2 Evaluación de la gestión	
3.1.2.1 La dirección debe planificar y realizar con una periodicidad definida, las actividades de análisis y evaluación necesarias relativas a : - El cumplimiento de las estrategia organizacional, incluyendo el uso de indicadores; - El desempeño de los procesos para la organización; - La implementación de mecanismos de control y evaluación necesarios para la mejora continua de los procesos, bienes o servicios, o ambos.	La microempresa no realiza con una periodicidad definida actividades de análisis y evaluación de gestión. Dentro de su estrategia organizacional no hace uso de indicadores de gestión, no tiene implementado mecanismos de control y evaluación de los procesos para la mejora continua tanto de su servicio como del producto.



**Cuadro 4. (Continuación).**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>
<p>3.1.2.2 Con base en las anteriores actividades, la dirección debe implementar, planes de mejora continua, que incluyan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Proyectos para mejorar el desempeño;</li><li>- Acciones correctivas para eliminar las causas de problemas detectados;</li><li>- Acciones preventivas para evitar la ocurrencia de problemas potenciales.</li></ul> <p>Estos planes deben incluir análisis de causa, acciones para eliminar las causas detectadas, responsables, tiempos de ejecución, recursos requeridos y resultados esperados. Los resultados de la evaluación de la gestión deben ser comunicados dentro de la organización, se deben generar registros de estas actividades, incluyendo la determinación de su eficacia.</p> <p>Para los proyectos de mejora se debe determinar la relación beneficio costo.</p>	<p>Se han realizado planes de mejora a lo largo del tiempo de funcionamiento de la microempresa, a través de los problemas detectados por la gerente dentro del desarrollo diario de las operaciones en cada proceso, estas se han llevado a cabo, pero no se encuentran documentadas, ni existe registro de estas actividades.</p>

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 5. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso operativo de Gestión Comercial.**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>
3.2 Procesos operativos	
3.2.1 Gestión comercial	

**Cuadro 5. (Continuación)**

<p>La empresa debe planificar, documentar, implementar, y mantener actualizado su proceso de gestión comercial que incluyan las siguientes actividades como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el mercado objetivo;</li> <li>- Investigar las necesidades y expectativas del mercado objetivo;</li> <li>- Analizar la competencia y determinar las ventajas competitivas;</li> <li>- Definir las políticas y estrategias de ventas;</li> <li>- Establecer el sistema de comercialización de producto</li> <li>- Formalizar los acuerdos y compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales;</li> <li>- Realizar las actividades de venta y distribución del producto o servicio o ambos de acuerdo con lo pactado con el cliente;</li> <li>- Realizar seguimiento y servicio posterior a la entrega, incluyendo la atención de quejas y reclamos;</li> <li>- Realizar seguimiento y servicio posterior a la entrega, incluyendo la atención de quejas y reclamos;</li> <li>- Evaluar la satisfacción de las necesidades del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El satélite de Odilia Rubiano, cuenta con un formato de orden de compra, para sus proveedores.</li> <li>-Actualmente no cuenta con estrategias comerciales definidas.</li> <li>-Hacen negociaciones directas con los clientes.</li> <li>-No cuenta con un estudio estandarizado de satisfacción del cliente.</li> <li>-Se manejan quejas y reclamos directamente con la gerencia general.</li> </ul>
---	--

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 6. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso operativo de planificación del producto y de sus procesos de realización.**

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL
3.2.2 Planificación del producto y de sus procesos de realización	
3.2.2.1 Planificación de productos La empresa debe definir y documentar las especificaciones, teniendo en	De acuerdo con la capacidad de producción la microempresa, no

cuenta las necesidades del mercado, los requisitos técnicos y las necesidades del cliente, aspectos legales y reglamentarios de los productos a suministrar.	cuenta con una planificación diseñada, la producción va de acuerdo al flujo de productos que salen al mercado y de acuerdo a los requerimientos de los clientes.
--	--

**Cuadro 6. (Continuación).**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>
<p>3.2.2.2 Planificación y desarrollo de procesos</p> <p>Se debe planificar y documentar el proceso de realización del producto, en función de sus especificaciones, necesidades de los procesos y de las proyecciones de innovación, desde la recepción de la información sobre las características del producto servicio, hasta la entrega al destino final, identificando las etapas, actividades críticas o los puntos de control, recursos y responsables.</p>	<p>La microempresa, no cuenta con procedimientos o instructivos para cada etapa productiva. Se realizan seguimientos y revisiones del producto en proceso y en el empaque llevando un control diario por el supervisor de confección, con cada uno de los resultados obtenidos.</p>

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 7. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso operativo de diseño y desarrollo de productos.**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>
<p>3.2.3 Diseño y desarrollo de productos</p> <p>Cuando la empresa defina o modifique las características de sus productos, según las exigencias de los clientes, del mercado y los proyectos de innovación, debe establecer, documentar y ejecutar un plan de diseño que incluya: objetivo del diseño, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados esperados de cada etapa. Durante la ejecución del plan de diseño, se deben generar registros de revisión de cada etapa frente a los objetivos del diseño, verificación y validación de los resultados finales del mismo.</p>	<p>La microempresa no cuenta con un procedimiento para el diseño y desarrollo, puesto que su operación se ha basado en trabajar diseños de otras empresas, prestando únicamente el servicio de confección; aunque ese han realizado cambios en la presentación del producto, lo que ha causado buen impacto al cliente, pero ello no se encuentra registrado en un plan de ejecución y diseño de estas nuevas presentaciones del producto.</p>

Fuente. El Autor

**Cuadro 8. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso operativo de gestión de compras.**

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL
<p>3.2.4 Gestión de compras</p> <p>Definir y documentar el proceso de compra del producto( materia prima, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimientos del servicio;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir y documentar las especificaciones del producto que se va a comprar, teniendo en cuenta si aplica, las especificaciones definidas en normas nacionales o internacionales;</li> <li>- Definir y documentar previamente las necesidades o requerimientos de compra de materias primas, insumos, productos terminados, de bienes o servicios;</li> <li>- Definir y documentar los criterios de selección de los proveedores y registro de su cumplimiento;- Verificar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados;</li> <li>- Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos adquiridos.</li> </ul>	<p>La microempresa no cuenta con un proceso de compras documentado y definido, para su materia prima e insumos, se realizan las especificaciones de los productos a comprar por parte de la Gerente y propietaria, teniendo en cuenta la experiencia y las necesidades requeridas en el momento. No cuenta con criterios de selección de proveedores, se realiza evaluación del cumplimiento de los requisitos de compra en el desempeño diario de los productos y materias primas, insumos de confección y plásticos y bolsas para el proceso de empaque.</p> <p>Se cuenta con un espacio dentro de las instalaciones de la microempresa para el almacenamiento de estas, donde se cuenta con las condiciones necesarias de temperatura, humedad, condiciones higiénicas en para el buen mantenimiento y conservación de la materia prima e insumos teniendo en cuenta las normas nacionales que le rigen a este tipo de producto.</p>

Fuente. El Autor

**Cuadro 9. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso operativo de producción de bienes o prestación de servicios.**

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL
<p>3.2.5 Producción de bienes o prestaciones de servicios.</p>	

**Cuadro 9. (Continuación).**

<p>La empresa debe establecer un programa de producción de bienes o de prestación del servicio, documentado que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Tipos de producto (numeral 2.19; materiales procesados) por generar;</li><li>-Definición y asignación de capacidad requerida;</li><li>-Asignación de recursos (incluyendo materias primas, insumos, personal, equipos, e información, entre otros).</li></ul>	<p>La microempresa no cuenta con un programa de producción documentado, a asignación y la capacidad requeridas e va ajustando a las necesidades de los clientes y a las proyecciones para las diferentes épocas o periodos del año donde se consideran las necesidades de producción, haciéndose una asignación de recursos por parte de la gerente.</p>
<p>Dependiendo del tipo de producto ( véase la norma numeral 2.1.9) la empresa debe:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Definir las etapas del proceso productivo o de la prestación del servicio;</li><li>- Fabricar el bien o prestar el servicio bajo las condiciones especificadas;</li><li>- Identificar el producto, si es aplicable, cada una de las etapas de producción o prestación del servicio;</li><li>- Establecer y aplicar los métodos de control de procesos;</li><li>- Realizar la validación de los procesos productivos, del producto o prestación del servicio de acuerdo con lo planificado para asegurar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido.</li><li>- Establecer y aplicar los métodos de verificación, tales como ensayos o inspecciones, con el fin de evaluar la conformidad del producto con los requisitos especificados, generando los registros que evidencien la conformidad del mismo.</li><li>- Definir y aplicar procedimientos para la identificación y control del producto no conforme.</li></ul>	<p>Se encuentran definidas las etapas del proceso productivo, pero no están documentadas.</p> <p>No se encuentran establecidos y aplicados los métodos de control de procesos.</p> <p>No se han definido ni aplicados procedimientos para la identificación y control del producto no conforme, este es manejado por el personal de producción y se identifican en los procesos de revisión y empaque.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar y entregar el producto según los requisitos especificados.</li> <li>- Definir una metodología para el control de los inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado.</li> <li>- Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos.</li> </ul>	
--	--

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 10. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso de apoyo Recursos Humanos.**

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL
3.3 Procesos de Apoyo	
3.3.1 Recursos Humanos	
<p>La empresa debe planificar e implementar un proceso de gestión humana, que le permita contar con el personal adecuado para el desarrollo de sus actividades, para esto la organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir las funciones y responsabilidades del personal:</li> <li>- Establecer las necesidades de competencia en cuanto a educación, formación (capacitación y/o entrenamiento), habilidades y experiencia apropiadas;</li> <li>- Identificar las necesidades de formación (capacitación y/o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas;</li> <li>- Mantener las competencias del personal según las necesidades detectadas;</li> <li>- Realizar la contratación del personal directo e indirecto según lo estipulado en la ley, según el tipo de contratación establecido por la empresa.</li> </ul>	<p>La microempresa no cuenta con un procedimiento para seleccionar, contratar y capacitar a su personal.</p> <p>No se han creado perfiles de los cargos, manuales de funciones competencias y responsabilidades.</p> <p>El personal se ha seleccionado por su experiencia, por sus aptitudes en el campo de aplicación, dedicación en sus funciones diarias, y sentido de pertenencia a la microempresa.</p>

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 11. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso de apoyo Gestión de la Información.**

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL
3.3.2. Gestión de la Información	
<p>La empresa debe establecer y aplicar un procedimiento para el manejo de la información que le permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tener acceso a la información confiable y oportuna;</li> <li>-analizar e interpretar adecuadamente la información;</li> <li>-Proteger la información relevante para las actividades dela empresa.</li> </ul>	<p>La microempresa cuenta con un manejo de la información requerido hasta el momento en su operación diaria, cuenta con la documentación exigida legalmente, no cuenta con formatos de aprobación, se encuentran vigentes y disponibles al momento en que se requieran para su consulta.</p>
3.3.2.1 Control de Documentos	
<p>Los documentos requeridos en esta norma y los que la empresa determine o la ley se lo exija como necesarios, deben estar formalmente aprobados por la autoridad que se defina para tal fin; deben estar vigentes y disponibles para su consulta y aplicación por las personas que lo requieran; también se debe evitar el uso de documentos obsoletos.</p>	<p>Los registros que se han creado en la microempresa para los procesos de operación se encuentran disponibles, y archivados debidamente para su consulta en el momento en que se requiera.</p>
3.3.2.2 Control de Registros	
<p>Los registros que evidencian la operación conforme y eficaz del sistema de gestión frente a los requisitos de esta norma, y los que la empresa determine como necesarios, deben ser legibles, identificables y recuperables. Se deben mantener almacenados en forma segura y ordenada, durante el tiempo de conservación que se defina en la empresa o por la ley.</p>	

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 12. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso de apoyo Gestión Financiera.**

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL
<p>3.3.3 Gestión Financiera</p> <p>La empresa debe mantener actualizada la información relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-la identificación de los riesgos potenciales que puedan llegar a afectar sus activos y establecidas las acciones preventivas necesarias para salvaguardarlos;</li> <li>-los costos de sus bienes o servicios y mantener registro de los cálculos de estos;</li> <li>- el nivel mínimo de operación (punto de equilibrio) para no generar pérdidas;</li> <li>- los informes periódicos de la situación financiera, oportunos y confiables.</li> </ul>	<p>La microempresa no cuenta la información donde se encuentren plasmados los riesgos potenciales que la puedan afectar, ni registradas acciones preventivas para salvaguardarlos.</p> <p>Se encuentran registrados: cálculos diarios de ventas, gastos de operación, materia prima, mantenimientos, salarios, logística y transporte, papelería.</p> <p>Se realiza un balance general semestralmente que le permite medir su situación actual, conocer sus obligaciones legales, estado de pérdidas y ganancias, apoyado de un contador.</p>

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 13. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de la microempresa correspondiente al Proceso de apoyo Gestión de los Recursos Físicos.**

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL
<p>3.3.3 Gestión de los Recursos Físicos (Maquinaria, Instalaciones y Equipos)</p> <p>La empresa debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Disponer de la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para cumplir los requisitos de los procesos de los productos;</li> <li>-determinar y planificar el mantenimiento de la infraestructura y de los equipos que le permitan su funcionamiento adecuado;</li> <li>-Cuando sea aplicable, debe tener verificados y calibrados los equipos de medición y los correspondientes registros.</li> </ul>	<p>La microempresa cuenta con planes de mantenimiento periódicos a las máquinas de confección, Así mismo se mantiene en constante revisión las cintas métricas y flexómetros para determinar cuales ya no están aptos para su uso, de esto se lleva registros en planillas.</p> <p>Cuenta con la maquinaria necesaria hasta el momento para el volumen de producción requerido a la fecha.</p>

**Fuente. El Autor**



Una vez terminada la descripción cualitativa con respecto al estado actual de la microempresa, se realiza una valoración cuantitativa que da a conocer el porcentaje de cumplimiento para cada requisito de la NTC 6001, con el fin de ponderar y determinar la relevancia que tiene la futura implementación de la norma. La puntuación que se dará de acuerdo al rango de cumplimiento; así mismo se realizara para determinar el cumplimiento por proceso de la microempresa con el fin de definir los requerimientos para mejorarlos, (véase el Cuadro 14).

**Cuadro 14. Rango de Cumplimiento**

<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>PONDERACIÓN</b>
Existe	5
Incompleto	3
No Existe	1

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 15. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos de Planificación y Direccionamiento**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>		
3.1 Planeación y Direccionamiento	<b>EXISTE</b>	<b>INCOMPLETO</b>	<b>NO EXISTE</b>
3.1.1 Planificación y Direccionamiento			
3.1.1.1		3	
3.1.1.2	5		
3.1.1.3			1
3.1.1.4			1
3.1.1.5			1

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 16. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos de Planificación y Direccionamiento de Evaluación de la Gestión.**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>	<b>EXISTE</b>	<b>INCOMPLETO</b>	<b>NO EXISTE</b>
3.1.2 Evaluación de la Gestión			
3.1.2.1			1
3.1.2.2			1

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 17. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos operativos de gestión comercial.**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>			
	<b>EXISTE</b>	<b>INCOMPLETO</b>	<b>NO EXISTE</b>
3.2 Procesos Operativos			
3.2.1 Gestión Comercial		<b>3</b>	

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 18. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos operativos de planificación del producto y de sus procesos de realización.**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>			
	<b>EXISTE</b>	<b>INCOMPLETO</b>	<b>NO EXISTE</b>
3.2.2 Planificación del producto y de sus procesos de realización			
3.2.2.1		<b>3</b>	
3.2.2.2			<b>1</b>

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 19. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos operativos de diseño y desarrollos de producto.**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>			
	<b>EXISTE</b>	<b>INCOMPLETO</b>	<b>NO EXISTE</b>
3.2.3 Diseño y desarrollo de productos		<b>3</b>	

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 20. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos operativos de diseño y desarrollos de producto.**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>			
	<b>EXISTE</b>	<b>INCOMPLETO</b>	<b>NO EXISTE</b>
3.2.4 Gestión de Compras		<b>3</b>	

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 21. Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos operativos de Producción de bienes o prestación de servicios.**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>			
	<b>EXISTE</b>	<b>INCOMPLETO</b>	<b>NO EXISTE</b>
3.2.5 Producción de bienes o prestación de servicios			<b>1</b>

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 22.Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos de Apoyo Recursos Humanos.**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>			
	<b>EXISTE</b>	<b>INCOMPLETO</b>	<b>NO EXISTE</b>
3.3 Procesos de Apoyo			
3.3.1 Recursos Humanos			<b>1</b>

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 23.Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos de Apoyo Gestión de la información.**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>			
	<b>EXISTE</b>	<b>INCOMPLETO</b>	<b>NO EXISTE</b>
3.3.2 Gestión de la información			
3.3.2.1			<b>1</b>
3.3.2.2			<b>1</b>

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 24.Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos de Apoyo Gestión financiera.**

<b>REQUISITO NTC 6001</b>			
	<b>EXISTE</b>	<b>INCOMPLETO</b>	<b>NO EXISTE</b>
3.3.3 Gestión Financiera		<b>3</b>	

**Fuente. El Autor**

**Cuadro 25.Requisitos NTC 6001 Vs. Cumplimiento, correspondiente a Procesos de Apoyo Gestión de recursos físicos.**

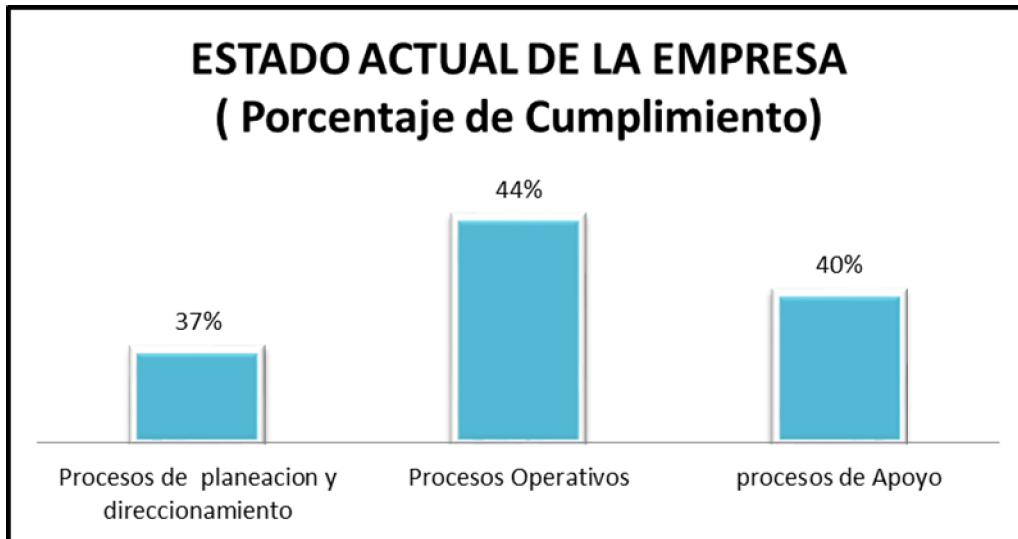
<b>REQUISITO NTC 6001</b>			
	<b>EXISTE</b>	<b>INCOMPLETO</b>	<b>NO EXISTE</b>
3.3.3 Gestión de Recursos físicos (maquinaria, instalaciones y equipos)		<b>3</b>	

**Fuente. El Autor**

En relación con la calificación obtenida para cada proceso tal como se indica desde el cuadro 15 hasta el cuadro 25, y calculando el peso porcentual para cada proceso se obtiene la siguiente información:

- Proceso de planeación y direccionamiento 37%
- Procesos operativos 44%
- Procesos Apoyo 40%

**Figura 2: Porcentaje de cumplimiento de los procesos Vs. Requisitos de la Norma**



**Fuente. El Autor**

Estos valores corresponden al nivel de cumplimiento en que se encuentra la microempresa de la señora Odilia Rubiano en relación a los requisitos de la NTC 6001, por lo tanto dentro de una escala aproximada, se hace necesario apoyar el diseño de los procesos y las caracterizaciones de cada uno de ellos, como medio para la creación oportuna y acertada de una metodología que permita la futura implementación de la norma.

## **8. DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN**

La documentación es una herramienta necesaria para el diseño e implementación de un sistema de gestión en la organización, ya que brinda la evidencia del cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma y además son una guía para el personal en el desarrollo de sus funciones, dentro de la operatividad de los procesos, orientados al mejoramiento continuo y aumento de la competitividad.

Se diseñó una estructura documental que está compuesta por: estrategia organizacional, indicadores de gestión, mapa de procesos, caracterizaciones, procedimientos, y formatos. Para la elaboración de esta documentación, es necesario trabajar en conjunto con todo el personal para identificar las necesidades de documentar las actividades dentro de los procesos.

### **8.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN**

La Norma NTC 6001:2008 plantea que la organización mantenga los siguientes documentos:

- Estrategia Organizacional, indicadores de gestión, mapa de procesos y sus respectivas caracterizaciones. Estos documentos son los que gestionan todo el sistema de la empresa.
- Procedimientos
- Registros

### **8.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA**

Como punto de partida se toma cada numeral de la norma, y se realiza un análisis en conjunto, que permita determinar las necesidades por proceso para llevar a cabo la implementación de la norma, siguiendo el cumplimiento a cada requisito; esto se da como resultado del diagnóstico previo.

El compromiso desde la alta dirección es indispensable dentro del proceso de implementación de esta norma, ya que es un respaldo para cada proceso de la empresa, buscando así, alcanzar las metas propuestas dentro de este proyecto.

- La dirección debe asegurarse que las necesidades del cliente están plenamente identificadas.
- La dirección debe seleccionar una persona que lidere todo el proceso de planeación e implementación del Modelo de Gestión NTC 6001, siendo así también la representante de la dirección.

- La dirección debe definir, comunicar y mantener actualizada su estrategia organizacional orientada a la satisfacción del cliente y la mejora continua. (fortalecimiento interno, innovación, crecimiento, entre otros) . Numeral 3.1.1.1 NTC 6001.

Al haber definido e identificado las oportunidades de mejora dentro del diagnóstico inicial, es necesario llevar a cabo un proceso de sensibilización a todos los empleados de la empresa, que permita darles a conocer todo el proceso que se va a llevar a cabo, y cuáles son los beneficios para todos los procesos y el compromiso de cada uno dentro de sus labores diarias.

Para esto es necesario que la alta dirección, realice un diseño de toda la plataforma estratégica, iniciando con la misión y la visión a mediano plazo, que le permita definir el horizonte de la empresa, para darse a conocer en el mercado. Así mismo definir la política de calidad junto con los objetivos de calidad, que se encuentren alineados con la misión y visión de la empresa; de esta forma se podrá dar comienzo a la comunicación de la estrategia a lo largo de toda la organización, creando así una cultura de calidad dentro de empresa en donde el compromiso con los clientes sea el objetivo en todos los procesos.

Construir una matriz de estrategias organizacionales puede llegar a ser una herramienta muy útil, ya que por medio de esta se puede complementar la planeación y direccionamiento de la empresa (véase el Anexo A); allí se relacionan las estrategias propuestas y se definen las actividades puntuales a desarrollar en cada proceso, teniendo en cuenta los tiempos de ejecución. Al igual que toda la plataforma estratégica, la alta dirección deberá asegurar que todos los empleados conozcan sus estrategias.

### **8.3 REQUISITOS LEGALES**

La empresa cuenta con los requisitos legales necesarios para su operación, sin embargo, es pertinente construir una matriz de requisitos legales aplicables a la empresa (véase el Anexo B), en donde se lleve el control de la documentación referente a reglamentación externa que interviene en el desarrollo de los diferentes procesos y se plantean procedimientos que permitan dar conformidad a los requisitos.

### **8.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

Adoptando un enfoque basado en procesos, guiados por la ISO/TC 176/SC 2/N 544R3 Orientación sobre el Concepto y Uso del Enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión.

Numerales:

- 3.2 Tipos de procesos típicos que se pueden identificar
- 5. Implementación del enfoque basado en procesos y,
- 5.1 Identificación de los procesos de la organización<sup>10</sup>:

#### **8.4.1 Metodología a Desarrollar:**

- Se Identifican los procesos de la organización
- Se Agrupan según sea su función
- Se Tabulan de acuerdo a su importancia
- Se Diagraman los procesos de realización u operación que constituyen la cadena de valor de la organización, los procesos de soporte u apoyo, los procesos de Dirección o Estratégicos, los procesos de medición, control o mejoramiento.
- Se define la Interacción entre los procesos, Los objetivos, las interacciones, los requisitos y las responsabilidades de cada Proceso deben estar definidos y documentados . Numeral 3.1.1.4 NTC 6001.

**8.4.2 Mapa de Procesos.** El mapa de procesos es una representación gráfica de todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad, (véase la Figura 3).

Así mismo se identifica la interacción mediante la dirección de las flechas, donde se especifican:

- Cliente del proceso.
- Elementos de entrada y salida de cada proceso.
- Con que procesos se interactúan.

**8.4.2.1 Se Identifican los procesos de la organización.** Con base a la actividad actual de la empresa se definen los procesos así:

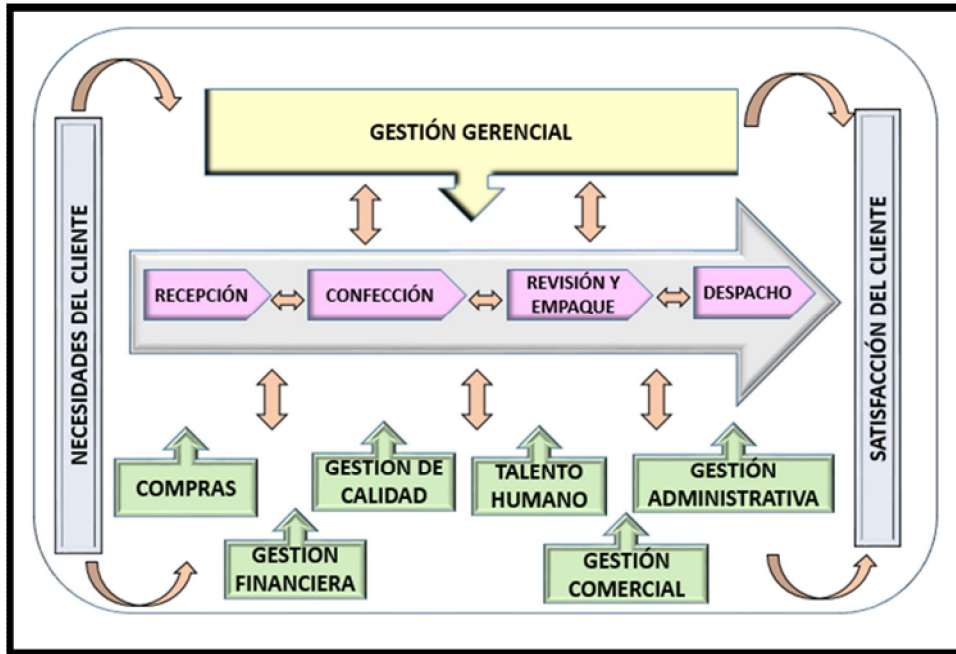
- Gestión Gerencial
- Recepción
- Confección
- Revisión y Empaque
- Despacho
- Compras
- Gestión de Calidad

---

<sup>10</sup> IMNC. Orientación sobre el concepto y uso del enfoque basado en Procesos para los sistemas de gestión [En Línea]. Bogotá: La Empresa [Citado 22 marzo, 2014. Disponible en internet: <URL: [http://www.congresoson.gob.mx/ISO/normas/normatividad\\_conceptos.pdf](http://www.congresoson.gob.mx/ISO/normas/normatividad_conceptos.pdf)>

- Talento Humano
- Gestión Administrativa
- Gestión Financiera
- Gestión Comercial

**Figura 3. Mapa de Procesos Dicoool S.A**



Fuente. El Autor

#### 8.4.2.2 Se agrupan según sea su función

Se dividen los procesos en grupos de acuerdo a su función:

- **Procesos de Dirección y/o Estratégicos.** Constituidos por aquellos procesos de planificación y que están dirigidos a definir las políticas, estrategias y propósitos fundamentales de la empresa que generen factores claves para el crecimiento. Este grupo está compuesto por la Alta Dirección y para Dicoool S.A se denomina Gestión Gerencial.
- **Procesos Misionales u Operativos.** Se compone de aquellos procesos que son la razón de ser de la compañía, donde se genera toda la gestión operativa y productiva, los cuales generan los ingresos y son los que están en permanente contacto con el cliente para identificar y satisfacer sus necesidades. Para Dicoool S.A este grupo está compuesto por:

- ✓ Recepción
- ✓ Confección



- ✓ Revisión y Empaque
- ✓ Despacho

• **Procesos de Apoyo.** Se compone de aquellos procesos que dan soporte a los procesos misionales y que permiten que la organización funcione a partir del suministro de recursos, no afectan en forma directa a los clientes, pero si a quienes los atienden. Para Dicoool S.A este grupo está compuesto por:

- ✓ Compras
- ✓ Talento Humano
- ✓ Gestión Administrativa
- ✓ Gestión Financiera
- ✓ Gestión Comercial

• **Procesos de Medición, Control y Mejora.** Son los procesos que se encargan de definir metodologías para hacer seguimiento, medición y análisis de la empresa, permiten medir el desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, A partir de los resultados que generan, permiten tomar decisiones sobre el producto o servicio, los procesos, los mercados, los métodos de control entre otros. Para Dicoool S.A se denomina Gestión de Calidad.

**Cuadro 26. Codificación de Procesos Dicoool S.A.**

<b>PROCESO</b>	<b>CODIFICACIÓN</b>
Gestión Gerencial	GG
Recepción	RE
Confección	CF
Revisión y Empaque	RYE
Despacho	DE
Compras	CO
Gestión de Calidad	GC
Talento Humano	TH
Gestión Administrativa	GA
Gestión Financiera	GF
Gestión Comercial	VE

**Fuente. El Autor**

**8.4.3 Caracterización de Procesos.** Los procesos deben contener toda la información correspondiente, la definición de indicadores para su seguimiento, recursos, responsables, entradas, salida y actividades. Al caracterizar procesos, el líder, clientes, proveedores y el personal que participa de la realización de las actividades, adquieren una visión integral, entienden para qué sirve lo que individualmente hace cada uno, por lo tanto fortalece el trabajo en equipo y la comunicación. Esto favorece de manera contundente la calidad de los productos y servicios.


Dentro de la estructura de la caracterización de los procesos:

- Se definen los dueños de proceso. Se asignan las responsabilidades y autoridades para cada proceso.
- Se definen la documentación del proceso. (En la caracterización se nombran los procedimientos y en el siguiente ítem 6.2.2 de la NTC 6001 se desarrolla la metodología para determinar los procesos).
- Se definen las actividades dentro del proceso. Se determinan las actividades necesarias para lograr los resultados previstos del proceso. Teniendo en cuenta:
  - ✓ Los elementos de entrada y los resultados requeridos del proceso.
  - ✓ Las actividades requeridas para transformar los elementos de entrada en los resultados deseados.
  - ✓ La secuencia e interacción de las actividades dentro del proceso.
- Se definen los recursos necesarios:
  - ✓ Recursos Humanos
  - ✓ Infraestructura
  - ✓ Información
  - ✓ Herramientas
  - ✓ Recursos Financieros.

Los procesos de la organización deben ser suficientes y coherentes con la estrategia organizacional que se determine. . Numeral 3.1.1.5 NTC 6001.

Los procesos que la empresa defina deben mostrar la realidad de la organización, sin olvidar que todos cumplen con sus objetivos.

**Figura 4. Estructura Caracterizaciones Dicool S.A**

	NOMBRE PROCESO			VERSION:
				PAGINA:
				FECHA:
OBJETIVO: ALCANCE: RESPONSABLE:				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
INDICADOR:	 			
SEGUIMIENTO:	 			
RECURSOS:	 			
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	 			
REQUISITOS DEL CLIENTE	 			
REQUISITOS LEGALES	 			
REQUISITOS DE LA NORMA	 			
Firma:	Firma:	Firma:	 	
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	 	

**Fuente. El Autor**

Los procesos caracterizados son todos los que constituyen la organización y se encuentran plasmados en el mapa de procesos (véase el Anexo C).

**8.4.4 Procesos Estratégicos.** La dirección debe planificar y realizar con una periodicidad definida, las actividades de análisis y evaluación necesarias relativas a:

- El cumplimiento de la estrategia organizacional, incluyendo el uso de indicadores;
- El desempeño de los procesos para la organización;
- La implementación de mecanismos de control y evaluación necesarios para la mejora continua de los procesos, bienes o servicios, o ambos . Numeral 3.1.2.1 NTC 6001.

Para medir el buen funcionamiento del sistema de gestión, es necesario llevar a cabo revisiones periódicas, donde se evalúen los siguientes ítem, que son vitales para la retroalimentación del sistema y en el cual se podrán evidenciar acciones que contribuyan al mejoramiento continuo.

- Cumplimiento de indicadores.
- Satisfacción del cliente.

Estas se pueden llevar a cabo mediante el manejo de herramientas como fichas técnicas de indicadores (véase el Anexo D), donde se identifique el resultado, la tendencia, el responsable de su medición y seguimiento y los análisis y acciones a tomar. Así mismo la satisfacción del cliente se puede evaluar mediante una encuesta de satisfacción que permita identificar la perspectiva del cliente frente a la calidad del producto y la prestación del servicio.

Los planes de mejora se contemplan como una herramienta para determinar análisis y controles dentro de los procesos. Estos deben incluir:

- Proyectos para mejorar el desempeño;
  - Acciones correctivas para eliminar las causas de problemas detectados;
  - Acciones preventivas para evitar la ocurrencia de problemas potenciales.
- Numeral 3.1.2.2 NTC 6001.

Estos planes deben incluir análisis de causa, acciones para eliminar las causas detectadas, responsables, tiempos de ejecución, recursos requeridos y resultados esperados. Los resultados de la evaluación de la gestión deben ser comunicados dentro de la organización, se deben generar registros de estas actividades, incluyendo la determinación de su eficacia.

Para dar cumplimiento a este análisis es necesario generar un procedimiento de acciones correctivas y preventivas, dentro de cada proceso; en el que debe estar establecido como se detectarán estas causas y los planes de acción para eliminarlas, así mismo identificar los responsables, el tiempo estimado para llevarla a cabo y los recursos necesarios para ejecutarla. Para estos tipos de análisis existen diferentes herramientas que permiten de una manera didáctica determinar estos puntos críticos, y así enfocarse en los aspectos más relevantes. Algunas de las que se pueden usar son el diagrama causa efecto (véase el Anexo E) y el análisis de los cinco porqué's (véase el Anexo F).

**8.4.4.1 Medición y seguimiento de los Procesos.** Durante todo el proceso de mejoramiento continuo es importante realizar el seguimiento y medición a los procesos; que indiquen la estabilidad de los mismos y el desarrollo óptimo de las actividades. Dentro del despliegue de objetivos de calidad se deben definir indicadores que permita medir el cumplimiento de dichos objetivos mediante el diseño de una matriz de indicadores general (véase el Anexo G), donde se evidencia a que objetivo impacta, la frecuencia de medición, la meta, fuente de información y responsable de la medición y seguimiento. Con el fin de determinar acciones a tomar, que beneficien la operatividad de la empresa.

#### **8.4.5 Procesos Operativos.**

##### **8.4.5.1 Planificación del producto y de sus procesos de realización.**

- **Planificación de productos.** La empresa debe definir y documentar las especificaciones, teniendo en cuenta las necesidades del mercado, los requisitos técnicos y las necesidades del cliente, aspectos legales y reglamentarios de los productos a suministrar. Numeral 3.2.2.1 NTC 6001.

Es importante realizar un formato que permita registrar la planeación de la producción (Véase el Anexo H), en la cual se tenga en cuenta la capacidad de esta y los recursos con los que se disponen para la ejecución de las diferentes actividades. Lo anterior soporta la negociación realizada con el cliente.

Con la programación se determina cuando se debe iniciar y terminar cada lote de producción, que operaciones se va a utilizar, con qué maquinaria y con qué insumos. De esta depende que los pedidos puedan entregarse en las fechas estipuladas, el cálculo de mano de obra, maquinaria y equipo sean más fáciles de hacer y los recursos se pueden aprovechar mejor dando paso a una disminución en costo de fabricación.

Por otra parte en este ítem de la norma NTC 6001 se sugiere a la empresa que genere Ficha técnica de producto (véase el Anexo I), (en la cual se incluyan las materias primas, insumos y etapas del proceso.)

**8.4.5.2 Planificación y desarrollo de procesos.** Se debe planificar y documentar el proceso de realización del producto, en función de sus especificaciones, necesidades de los procesos y de las proyecciones de innovación, desde la recepción de la información sobre las características del producto servicio, hasta la entrega al destino final, identificando las etapas, actividades críticas o los puntos de control, recursos y responsables. Numeral 3.1.2.2 NTC 6001.

De acuerdo con la norma y para la conformidad con este requisito, se deben establecer procedimientos que permitan evidenciar el correcto desarrollo de las

actividades en cada una de las etapas, con el fin de garantizar la calidad y conformidad del producto, su trazabilidad y la buena prestación del servicio.

**8.4.5.3 Diseño y desarrollo de productos.** Cuando la empresa defina o modifique las características de sus productos, según las exigencias de los clientes, del mercado y los proyectos de innovación, debe establecer, documentar y ejecutar un plan de diseño que incluya: objetivo del diseño, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados esperados de cada etapa. Numeral 3.2.3 NTC 6001.

Durante la ejecución del plan de diseño, se deben generar registros de revisión de cada etapa frente a los objetivos del diseño, verificación y validación de los resultados finales del mismo; para ello es importante estructurar un formato de validación de producto en proceso (Véase el Anexo J) que permita identificar falencias antes de que el producto llegue al cliente.

**8.4.5.4 Gestión de compras.** La empresa debe: Definir y documentar el proceso de compra del producto (materia prima, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimientos del servicio; Definir y documentar las especificaciones del producto que se va a comprar, teniendo en cuenta si aplica, las especificaciones definidas en normas nacionales o internacionales; Definir y documentar previamente las necesidades o requerimientos de compra de materias primas, insumos, productos terminados, de bienes o servicios; Definir y documentar los criterios de selección de los proveedores y registro de su cumplimiento.

Verificar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados; Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos adquiridos. . Numeral 3.2.4 NTC 6001.

La empresa únicamente cuenta con algunos registros de compra; como soporte de cotización existen algunos correo, otras son compras informales y solo hay recibos o factura, pero documentos que soportan todo el proceso no existen, lo que dificulta el seguimiento a la gestión. Algunos necesarios para ellos son los procedimientos necesarios de compra y así mismo registros como lo son la cotización, orden de compra y la selección y evaluación de proveedores, en donde se tiene en cuenta los parámetros de selección de acuerdo a las normas establecidas por la empresa, el cliente y los entes reguladores.

Una vez se tenga claro los requerimientos se deben definir los criterios de selección, de acuerdo a los productos y proveedores, de esta forma se hace una evaluación detallada de las necesidades de la empresa, el cumplimiento para la buena operatividad de la empresa y se realiza el seguimiento respectivo con el fin

de determinar acciones a tomar mediante una matriz de selección, evaluación y reevaluación de proveedores.

**Figura 5. Estructura Matriz de selección, evaluación y reevaluación de proveedores**

DICOOL S.A.		FORMATO					CÓDIGO:
		PROCESO COMPRAS					VERSIÓN:
		SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES					FECHA:
ASPECTOS GENERALES							
Fecha:	Ciudad:	Nombre del proveedor:					
Dirección:	Tipo de proveed:	NIT.		Registro Cámara de Comercio:			
Nombre del proveedor:	Cargo:						
Teléfono:	E-Mail:	tipo de servicio o producto:					
ASPECTOS LOGÍSTICOS							
CALIFICACIÓN							
CRITERIO	PARÁMETRO	PUNTAJE					OBSERVACIONES
		1	2	3	N.A	TOTAL	
1	TOTALES	0	0	0	0	0	
1	TOTALES	0	0	0	0	0	0,00%
1	TOTALES	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos a mejorar:							
NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ LA EVALUACIÓN							

**Fuente. El Autor**

**8.4.5.5 Producción de bienes o servicios.** La empresa debe establecer un programa de producción de bienes o de prestación del servicio, documentado que incluya:

- Tipos de producto
- Definición y asignación de capacidad requerida;
- Asignación de recursos (incluyendo materias primas, insumos, personal, equipos, e información, entre otros).

Dependiendo del tipo de producto la empresa debe:

- Definir las etapas del proceso productivo o de la prestación del servicio;
- Fabricar el bien o prestar el servicio bajo las condiciones especificadas;
- Identificar el producto, si es aplicable, cada una de las etapas de producción o prestación del servicio;

- Establecer y aplicar los métodos de control de procesos;
- Realizar la validación de los procesos productivos, del producto o prestación del servicio de acuerdo con lo planificado para asegurar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido;
- Establecer y aplicar los métodos de verificación, tales como ensayos o inspecciones, con el fin de evaluar la conformidad del producto con los requisitos especificado, generando los registros que evidencien la conformidad del mismo;
- Definir y aplicar procedimientos para la identificación y control del producto no conforme;
- Presentar y entregar el producto según los requisitos especificados;
- Definir una metodología para el control de los inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado;
- Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos. . Numeral 3.2.5 NTC 6001.

Para este requerimiento se sugiere elaborar procedimientos y estructurar planes de control e inspección para cada etapa del proceso teniendo en cuenta que permita cumplir con los requisitos legales y los establecidos por la empresa. Así mismo es recomendable establecer procedimientos para la identificación y control de producto no conforme y se defina la ubicación física con el mismo, con el fin de tener un mayor control sobre este y evitar el uso errado, que lleve a generar reprocesos.



**Figura 6. Estructura Plan de calidad Producto en Proceso**

<b>DICOOL S.A</b>	PLAN DE CALIDAD				
	PROCESO REVISIÓN			CÓDIGO:	
	PLAN DE CALIDAD PRODUCTO EN PROCESO			VERSIÓN:	
			FECHA:		
PROCESO	ACTIVIDAD	MEDIO DE CONTROL <i>¿qué se Mide?</i>	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	ELEMENTO A TENER EN CUENTA COMO PROPIEDAD DE CLIENTE	RESPONSABLE
Firma:		Firma:		Firma:	
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	

**Fuente. El Autor**

#### **8.4.6 Procesos de apoyo.**

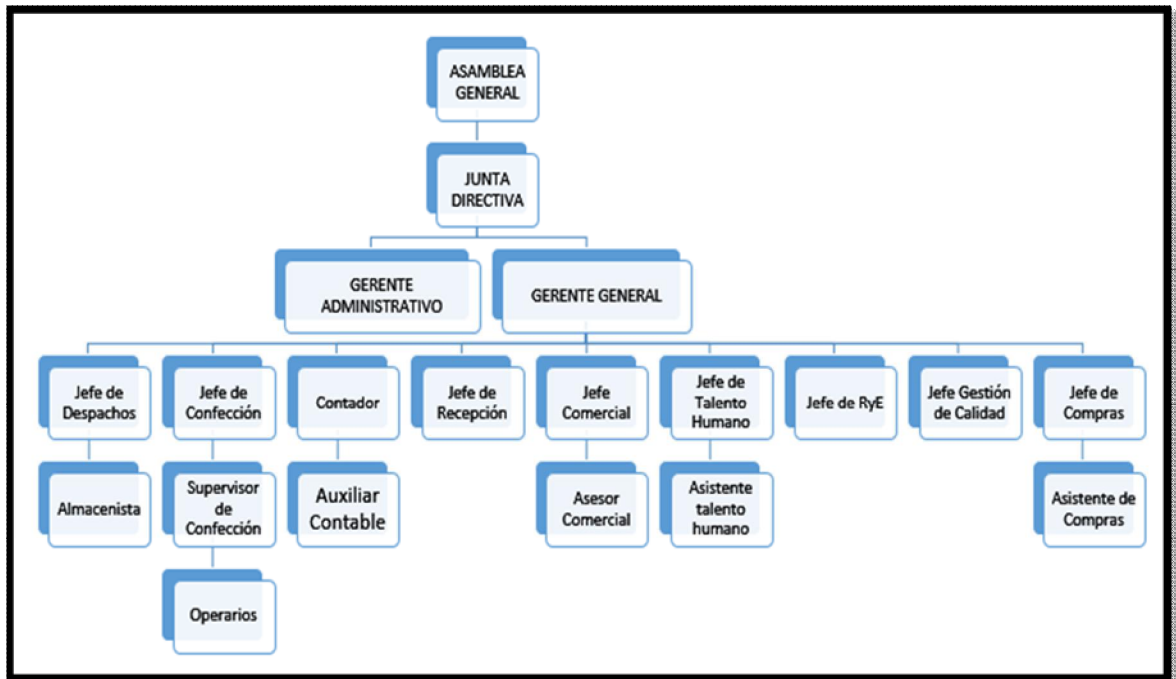
**8.4.6.1 Recursos humanos.** La empresa debe planificar e implementar un proceso de gestión humana, que le permita contar con el personal adecuado para el desarrollo de sus actividades, para esto la organización debe:

- Definir las funciones y responsabilidades del personal.
- Establecer las necesidades de competencia en cuanto a educación, formación (capacitación y/o entrenamiento), habilidades y experiencia apropiadas;
- Identificar las necesidades de formación (capacitación y/o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas;
- Mantener las competencias del personal según las necesidades detectadas;
- Realizar la contratación del personal directo e indirecto según lo estipulado en la ley, según el tipo de contratación establecido por la empresa -Numeral 3.3.1 NTC 6001.

Para este numeral es necesario definir los cargos de la empresa, y llevar a cabo el procedimiento de selección, contratación y capacitación de personal basados en

unas competencias estipuladas para cada proceso de la empresa; igualmente es necesario identificar y crear los perfiles de cargo, con su correspondiente manual de funciones, donde se evidencien las responsabilidades de cada empleado, su nivel jerárquico y nivel de autoridad.

**Figura 7. Organigrama Dicool S.A**



**Fuente. El Autor**

Así mismo se recomienda que la empresa diseñe un plan de capacitación (véase el Anexo L) en donde se atiendan las necesidades de formación y entrenamiento orientado al fortalecimiento de las habilidades de los empleados, con el fin de fortalecer las competencias y habilidades de cada empleado.

Al generar estos planes el personal debe desarrollar competencias que le permitan mejorar continuamente el desempeño y el desarrollo de todas sus actividades laborales. En determinado periodo es importante realizar una evaluar dicho desempeño, ya que esto también aporta para realizar una retroalimentación e identificar falencias dentro de los procesos de la organización. Para ello se debe diseñar un formato de evaluación de desempeño por competencias (véase el Anexo M), que evidencie el registro de estas evaluaciones a todo el personal.

**Figura 8. Estructura perfil de cargo**

	DOCUMENTO	
	PROCESO TALENTO HUMANO	CODIGO:
	PERFIL DE CARGO	VERSION: FECHA:
CARGO		
OBJETIVO:		
EDUCACIÓN:		
FORMACIÓN:		
EXPERIENCIA:		
COMPETENCIAS:		
FUNCIONES:		
Firma:	Firma:	Firma:
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:

**Fuente. El Autor**

**8.4.6.2 Gestión de la información.** La empresa debe establecer y aplicar un procedimiento para el manejo de la información que le permita:


- Tener acceso a la información confiable y oportuna.
- Analizar e interpretar adecuadamente la información.
- Proteger la información relevante para las actividades de la empresa. Numeral 3.3.2.NTC 6001.

Es importante definir un procedimiento para el control de documentos en donde se identifique la codificación de los documentos, quién elabora, modifica, revisa y aprueba, a que proceso pertenece. Así mismo se debe definir la metodología para la protección de la información, ya que debe ser confiable, evitando el uso de versiones obsoletas, y estar disponible para consulta. Para ello también es necesario generar los listados maestros de documentos y registros donde se almacene la información de disponibilidad, tiempo de retención, ubicación y responsable de almacenamiento.

✓ **Control de documentos** **Numeral 3.3.2.1 NTC 6001.** Los documentos requeridos en esta norma y los que la empresa determine o la ley se lo exija como necesarios, deben estar formalmente aprobados por la autoridad que se defina para tal fin; deben estar vigentes y disponibles para su consulta y aplicación por las personas que lo requieran; también se debe evitar el uso de documentos obsoletos.

Cuando se generen los documentos por proceso, es necesario realizar un listado maestro de documentos y listado maestro de documentos externos (véase los Anexos N y O), que permitan generar un control sobre la documentación de la empresa, las versiones vigentes, y los tiempos de conservación y disposición.

**Figura 9. Estructura Listado Maestro para control de documentos**

	FORMATO		
	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: _____
	LISTADO MAESTRO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS		VERSIÓN: _____
			FECHA: _____
NOMBRE	VERSION	MODIFICACIÓN	PROCESO

Fuente. El Autor

**Figura 10. Estructura Listado maestro para el control de documentos externos**

<b>DICOOLS-A</b>	FORMATO			
	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			CÓDIGO:
	LISTADO MAESTRO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS			VERSIÓN:
FECHA:				
NOMBRE	FECHA DE EMISION	PROCESO	DISTRIBUIDO POR	UBICACIÓN

**Fuente. El Autor**

✓ **Control de registros** Numeral **3.3.2.2 NTC 6001**. Los registros que evidencian la operación conforme y eficaz del sistema de gestión frente a los requisitos de esta norma, y los que la empresa determine como necesarios, deben ser legibles, identificables y recuperables. Se deben mantener almacenados en forma segura y ordenada, durante el tiempo de conservación que se defina en la empresa o por la ley.

Es importante que la empresa tenga un listado maestro para el control de registros (véase el Anexo P), en donde se establezca el proceso responsable, la vigencia de estos, e información pertinente como nombre, lugar de almacenamiento, acceso y disposición. Esto genera tener un control de toda la documentación para la correcta operatividad de los procesos, y así tener registros de trazabilidad del producto final.

**Figura 11. Estructura Listado maestro para el control de registros**

		FORMATO:						
		PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD				CÓDIGO:		
IDENTIFICACION		RESPONSABLE RECOPIACION	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RUTA DE ACCESO	TIEMPO EN EL ARCHIVO		DISPOSICION
						ACTIVO	INACTIVO	
NOMBRE								

**Fuente. El Autor**

**8.4.6.3 Gestión financiera.** La empresa debe mantener actualizada la información relacionada con:

- La identificación de los riesgos potenciales que puedan llegar a afectar sus activos y establecidas las acciones preventivas necesarias para salvaguardarlos;
- Los costos de sus bienes o servicios y mantener registro de los cálculos de estos;
- El nivel mínimo de operación (punto de equilibrio) para no generar pérdidas;
- Los informes periódicos de la situación financiera, oportunos y confiables.
- Numeral 3.3.3 NTC 6001.

Es importante definir una matriz de riesgos financieros (véase el Anexo Q), que permita evidenciar algunas deficiencias potenciales dentro del proceso, y que puedan llegar a afectar la correcta operación de la empresa, así se pueden determinar mejor las acciones a tomar y los controles que mitiguen estos riesgos.

Los riesgos se deben evaluar así:

Se identifica en donde el riesgo se puede ubicar de acuerdo a la valoración.

**Cuadro 27. Valoración del Riesgo.**

ZONA DE RIESGO	COLOR	DESCRIPCIÓN
INACEPTABLE	Rojo	Se requiere una acción inmediata
IMPORTANTE	Naranja	Se requiere una pronta atención
TOLERABLE	Amarillo	Se administra con procedimientos normales de control
ACEPTABLE	Verde	Genera menores efectos que pueden ser fácilmente remediados

**Fuente. El Autor**

Al ubicar los riesgos se define cuáles requieren acciones inmediatas.

**Cuadro 28. Zona de Evaluación de riesgo.**

PROBABILIDAD	5	Casi Cierto-Seguro (80-100%)	5	10	15	20	25
	4	Muy Probable-Posible (51-79%)	4	8	12	16	20
	3	Probable (50%)	3	6	9	12	15
	2	Poco Probable (20-49%)	2	4	6	8	10
	1	Remota (0-19%)	1	2	3	4	5
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
			1	2	3	4	5
			IMPACTO				
VALORACIÓN							
			Acceptable	Tolerable	Importante	Inaceptable	

**Fuente. El Autor**

✓ **Opciones de tratamiento y administración de riesgos.** Teniendo en cuenta la valoración de riesgos después de controles, se determinan las siguientes opciones de tratamiento para cada uno de los riesgos:

- **Evitar el riesgo.** Son todas las acciones que se toman como primera alternativa para prevenir la materialización del riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización, esta se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación de las causas que generan los posibles riesgos.

- **Reducir el riesgo.** Son las medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. (Optimización de los procedimientos y la implementación de controles).
- **Compartir o Transferir el riesgo.** Reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra Administración, como en los contratos a riesgo compartido.
- **Asumir un riesgo.** Luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el director de proceso o el encargado, simplemente decide aceptar la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.

Para el manejo de los riesgos se deben analizar las posibles acciones a emprender, las cuales deben ser factibles y efectivas, tales como: la implementación de las políticas, definición de estándares, optimización de procesos y procedimientos y cambios físicos entre otros.

Para la selección de las acciones se debe considerar la viabilidad jurídica, técnica, empresarial, financiera, económica y que se pueden ejecutar con base en:

- La valoración del riesgo
- El balance entre el costo de la implementación de cada acción contra el beneficio de la misma.

**Cuadro 29. Tratamiento de riesgos después de controles.**

ZONA DE RIESGO	COLOR	OPCIONES DE TRATAMIENTO DE RIESGOS			
		Evitar	Reducir	Compartir o transferir	Asumir
Inaceptable	Rojo	X	X	X	
Importante	Naranja	X	X	X	
Tolerable	Amarillo	X	X	X	X
Aceptable	Verde				X



**Fuente. El Autor**

**8.4.6.4 Gestión de recursos físicos.** La empresa debe:

- Disponer de la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para cumplir los requisitos de los procesos de los productos;
- Determinar y planificar el mantenimiento de la infraestructura y de los equipos que le permitan su funcionamiento adecuado;
- Cuando sea aplicable, debe tener verificados y calibrados los equipos de medición y los correspondientes registros. Numeral 3.3.4 NTC 6001

Se sugiere realizar cronogramas (véase el Anexo R) y planes de mantenimiento (véase el Anexo S) para todos los equipos y máquinas de la empresa, que permitan tener un óptimo rendimiento y no afecten las operaciones en los diferentes procesos.

Así mismo se debe llevar una hoja de vida de estos equipos (véase el Anexo T) para mantener actualizado su estado y que permitan generar una trazabilidad cuando genere alguna novedad, ya que en ella se almacenaran los diferentes registros.

- En Resumen dentro del diseño documental se propusieron los siguientes documentos para cada proceso y se realizó la revisión de los documentos existentes.

**Cuadro 30. Resumen Documentación Por Proceso**

PROCESO	DOCUMENTOS PROPUESTOS
<b>Gestión Gerencial</b>	Matriz de Estrategias Organizacionales
	Matriz de Leyes
	Caracterización de Procesos
	Mapa de Procesos
<b>Gestión de Calidad</b>	Ficha Técnica de Indicadores
	Formato Diagrama Causa-Efecto
	Formato Análisis 5 Porqué's
	Matriz de Indicadores
	Listado Maestro para Control de Documentos
	Listado Maestro para Control de Documentos Externos
	Listado Maestro para Control de Registros
	Cronograma de Implementación del SGC

<b>Recepción</b>	Formato Planeación de Producción
<b>Confección</b>	Ficha Técnica de Producto
	Formato Validación de Producto en Proceso
<b>Compras</b>	Matriz de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores
<b>Talento Humano</b>	Plan de Capacitación
	Evaluación de Desempeño por Competencias
<b>Financiero Contable</b>	Matriz de Riesgos Financieros
<b>Gestión Administrativa</b>	Cronograma de Mantenimiento
	Plan de Mantenimiento Preventivo
	Hoja de Vida y Control de Mantenimiento de Maquinaria y Equipos
<b>PROCESO</b>	<b>DOCUMENTOS EXISTENTES</b>
<b>Revisión y Empaque</b>	Formato de Producto No conforme
	Rótulo de Identificación Producto Contado
	Remisión de Devolución a Confección
	Planilla de Entrega a Despachos
<b>Despachos</b>	Remisión de Despachos
	Control Entrega de Pedidos
<b>Gestión Comercial</b>	Orden de Compra

Fuente. El Autor

## 9. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 9.1 PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN

Al concebir la idea de querer trabajar bajo un sistema de gestión de calidad, es importante que la alta dirección defina o estime un presupuesto del proyecto, donde se identifiquen los costos por los diferentes conceptos en los que se deben incurrir incluyendo todos los costos por servicios de formación, consultoría que se requiera, y aquellos en los que se incurran dentro de la ejecución del proyecto y se deban contemplar.

**Cuadro 31. Presupuesto de implementación SGC**

DICOOL S.A.			
PRESUPUESTO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
AÑO 2015			
RUBROS	AÑO 2015		
	PRESUPUESTO	REAL	VARIACION
<b>1. AUDITORIAS DE ENTE CERTIFICADOR</b>			
INCONTEC - CERTIFICACION			
INCONTEC - AFILIACION			
<b>2. DEPARTAMENTO GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
<b>    FUNCIONARIOS</b>			
SALARIO FASE MANTENIMIENTO PROYECCION			
<b>3. DOCUMENTACION</b>			
PAPELERIA FASE MANTENIMIENTO (PAPELERIA, Y OTROS)			
<b>4. SOFTWARE</b>			
PROGRAMA DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
MANTENIMIENTO			
<b>5. CAPACITACIONES</b>			
CAPACITACIONES			
<b>6. RESERVAS</b>			
OTROS ADECUACIONES Y ADQUISICION DE ACTIVOS			
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>			

Fuente. El Autor

## **9.2 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN**

Todo proyecto requiere de una planificación, que permita llevar a cabo todas las actividades que son necesarias para que éste llegue a lograr los objetivos propuestos. Para ello es necesario definir tareas, responsables, recursos y establecer fechas, con el fin de evaluar los resultados.

Para evaluar el avance del proyecto se propone definir un cronograma de trabajo, con las etapas de implementación (véase el Anexo U) propuestas de la siguiente forma:

### **9.2.1 Entrega del diseño del proyecto**

**9.2.2 Compromiso y Sensibilización.** Durante este proceso de implementación, es importante el compromiso de la alta dirección y de todo el personal en los diferentes niveles, es por eso que se deben programar actividades que permitan sensibilizarlos de todo lo que se realizará. Algunas de las actividades que se pueden desarrollar son:

- Realizar sensibilizaciones a todo el personal.
- Realizar carteles donde se plasme la planeación estratégica, y distribuirlos por las instalaciones de la empresa con el fin de que el personal la conozca y se apropie de la misma.
- Generación de clima organizacional favorable, para el desarrollo, mantenimiento y mejora de los procesos.
- Nombrar el representante de la dirección y el comité de calidad, y realizar reuniones donde se les dé a conocer sus funciones dentro del sistema de gestión de calidad.
- Comprometer a cada uno de los empleados con la implementación del sistema.
- Comunicar el diseño realizado del sistema de gestión de calidad, y los avances periódicos en la implementación.

**9.2.3 Entrenamiento y Formación.** Como actividades preliminares a la implementación, es importante desarrollar competencias en el personal y difundir conocimientos sobre todo el sistema; algunas capacitaciones que se deben programar son:

- Capacitación en temas básicos sobre ISO 9001:2008 y NTC 6001.

- Entrenar a todo el personal sobre todo el manejo, elaboración y control de documentación.
- Capacitación sobre auditorías internas.

**9.2.4 Implementación SGC.** Se den llevar a cabo los siguientes puntos para la correcta implementación del sistema de gestión de calidad.

- Llevar a la práctica toda la documentación y los registros establecidos para cada uno de los procesos.
- Garantizar los recursos necesarios para la realización de todas las actividades.

**9.2.5 Verificación y Validación.** Es necesario llevar a cabo auditorias periódicas, que evidencien el avance del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad. Algunas tareas que se pueden llevar a cabo son:

- Seleccionar y formar auditores internos de calidad.
- Realizar auditorías periódicas a los diferentes procesos, con el fin, de conocer el avance en la operación.
- Levantar las correspondientes no conformidades encontradas en los diferentes procesos y generar las acciones a las que haya lugar (correctiva, preventivas o de mejora).
- Revisar los resultados de las auditorias con gerencia.

**9.2.6 Implementación de Acciones.** Dentro del avance que se realice del proyecto de implementación y de acuerdo a los resultados de las auditorias, se deben proponer acciones que evidencien la corrección de determinadas no conformidades, o mejoras que se puedan implementar para la mejora de los procesos.

**9.2.7 Auditoria Interna.** Con todas las revisiones y validaciones realizadas dentro de los procesos, y las acciones correspondientes implementadas, se debe llevar a cabo una gran auditoria final del proceso, para determinar si la empresa se encuentra en condiciones de recibir a un ente certificador. De acuerdo a ello se realiza:

- Solicitud de cotizaciones de los diferentes entes certificadores.
- Seleccionar y contratar el ente certificador.
- Programar pre auditoria y auditoria de certificación.

**9.2.8 Auditoría de Certificación.** Con la auditoria de certificación programada se envía toda la documentación requerida para el estudio de la empresa y se comunican las fechas establecidas a todo el personal para la preparación de la misma.

**9.2.9 Mejora Continua.** Para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad, se debe tener un proceso de mejora continua en toda la organización, de tal manera que se encuentre en marcha y genere valor agregado. Las actividades planteadas para este mejoramiento son:

- Realizar auditorías periódicas a todos los procesos de la organización.
- Identificar falencias y generar acciones.
- Monitorear los indicadores establecidos para los procesos, verificando los logros alcanzados.
- Monitorear los objetivos de calidad, verificando la eficacia del sistema y necesidades de ajuste.
- Revisar periódicamente la documentación de la organización, con el fin de que se encuentre actualizada.
- Identificar e implementar mejoras en todos los procesos.

### **9.3 LANZAMIENTO DEL PROYECTO**

Dentro del lanzamiento del proyecto se hace necesario involucrar a todo el personal para llevar a cabo todas las actividades propuestas. Por ello se debe realizar un proceso de sensibilización y divulgación de todo el contenido del proyecto; algunas estrategias son:

- Montar carteles en las instalaciones de la empresa, con el fin de dar a conocer la planeación estratégica.
- Generación de clima organizacional favorable, para el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procesos
- Capacitación en términos básicos de la NTC 6001.
- Capacitación en manejo de documentación.

- Garantizar los recursos necesarios
- Definir el representante de la dirección y el comité de Calidad

Así mismo es necesario realizar actividades lúdicas que generen impacto y trascendencia en todo el personal, sobre la importancia de este proyecto y los beneficios que traerá para toda la empresa.

#### **9.4 DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL**

La alta Dirección y la persona responsable del proyecto, deben estructurar el sistema documental de la empresa, que permita tener control sobre las operaciones que se realizan, para ello deben tener en cuenta:

- Definir la Jerarquía de la documentación (Manuales, Procedimientos, Políticas, Instructivos, Formatos).
- Definir Autoridad y Responsabilidad para la elaboración de los documentos (quien Elabora, Revisa y Aprueba).
- Definir Estructura y Formato de la documentación (Encabezados, Códigos de Procesos, fecha, versión y Logo).
- Capacitar a todo el personal sobre el manejo y elaboración de la documentación.

## 10. CONCLUSIONES

- ✓ El diagnóstico inicial que se realizó a la empresa permitió evidenciar de forma cualitativa y cuantitativa, el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC 6001, la cual generó resultados medibles, en cuanto a aspectos por mejorar y aspectos positivos. Así mismo evidenció la carencia de documentación y estandarización de los procesos los cuales son necesarios para llevar a cabo la implementación del sistema de gestión.
- ✓ La empresa aún tiene una ausencia de investigación de mercados lo cual no permite abrir más campo de acción, únicamente ha estado trabajando con 2 proveedores y realiza algunas actividades de calidad mediante el sistema de gestión de ellos. Al implementar el sistema de gestión se evidenciarán varios planes de mejora que les permitirán impactar más en el mercado y ampliar sus servicios.
- ✓ Durante el proceso de selección no se tienen establecidas las competencias del personal y su desarrollo, ya que por ser una empresa tan pequeña y aun de carácter familiar muchas de las contrataciones son por recomendaciones, lo cual dificulta el empoderamiento para la toma de decisiones a nivel de procesos operativos, debido a que la dueña y gerente interviene en la realización del producto y su control basada en la experiencia.
- ✓ Para cada uno de los procesos identificados, se establecieron las actividades a realizar, los proveedores, responsables del proceso, parámetros de medición, recursos y documentación para que el proceso sea eficaz y eficiente, esta información se encuentra plasmada en las caracterizaciones y procedimientos.
- ✓ En la gestión financiera se evidencia algún manejo sin fundamentación o asesoría, lo que genera algún riesgo de incurrir en incumplimientos o en la misma operatividad de la empresa. Es por ello que se planteó una matriz de riesgos financieros que le permita a la empresa tener mayor control sobre sus finanzas.
- ✓ El compromiso por parte de la gerente y de todo el personal involucrado fue de gran importancia para poder llevar a cabo las actividades de implementación definidas en esta guía, ya que gracias al trabajo conjunto se lograron definir controles y seguimientos constantes a todas las actividades, y la generación de la documentación para cada proceso.
- ✓ Por medio de la metodología que se desarrolló para el logro de los objetivos propuestos, se pudo identificar el estado actual de la empresa, donde se evidenciaron los puntos críticos dentro de los procesos que se estructuraron para mejorar la operación, en los cuales se determinó la documentación necesaria para



poder llevar un mayor control y así llegar a cumplir el objetivo fundamental que es la satisfacción de los clientes y la rentabilidad de la compañía.

- ✓ La documentación es vital en toda organización, ya que permite dejar registros de los conocimientos que se desarrollan en los diferentes procesos, lo cual evita que se pierdan la información con el pasar del tiempo y la rotación de personal.

## 11. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que se implemente el presente trabajo en la organización, con el fin de que la organización se vuelva competitiva en el mercado y sus procesos sean más eficaces y eficientes, logrando así mayor reconocimiento en el sector.
- Es necesario identificar en todos los procesos la documentación necesaria tanto la sugerida, como la que consideren necesaria para el logro total de calidad dentro de las actividades que se realicen, y poder tener control sobre los mismos. Manteniéndola actualizada en caso de que se presentaran modificaciones o mejoras.
- Es necesario que se desarrolle el plan de capacitaciones periódicas a los empleados; el cual permitirá que se lleven a cabo todas las actividades con un mayor compromiso en el desarrollo de estas, asegurando mayor eficiencia del personal.
- Dentro de todas las actividades de la implementación se requiere que la Gerencia se encuentre constantemente comprometida en proceso de cambio cultural organizacional, y debe hacerlo extensivo a todo el personal, involucrándolos en todas las tareas que el proyecto requiera.
- Es importante definir toda la planeación estratégica, así como la política y objetivos de calidad, donde se evidencie el compromiso de la organización frente a la calidad y aquello que se quiere realizar, para lograr la satisfacción del cliente. Teniendo en cuenta que estos deben ser coherentes y medibles.
- Realizar auditorías internas con el propósito de detectar las no conformidades que se presenten en los diferentes procesos, para que posteriormente, se implementen acciones correctivas, preventivas y de mejora, las cuales posibiliten la mejora continua.
- Realizar reuniones periódicas donde se evalúen las necesidades de mejora que requiera el sistema de gestión de calidad, basándose en el control del desempeño de sus procesos y la retroalimentación de sus clientes.
- Para lograr aumentar el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la NTC 6001, se sugiere que se realicen mediciones periódicas al desempeño de la gestión por procesos y al desempeño global de la empresa, por medio de los indicadores propuestos, de las reuniones de revisión gerencial y de la medición de la satisfacción del cliente; que se realicen, para determinar acciones que conlleven a desarrollar planes de mejora continua.

## BIBLIOGRAFIA

CONSULTORIA EMPRESARIAL ESTRATEGIA Y PRÁCTICA. NTC 6001: guía de gestión para pymes [en línea]. Bogotá: La Empresa [Citado 20 agosto, 2013]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.estrategiaypractica.net/blog/2008/05/ntc-6001-guia-de-gestion-para-pymes/>>

CREDISEGURO. Informe Sector Textil. En Informes [En línea].Bogotá: La Empresa [Citado 25 septiembre, 2013].Disponible en internet: <URL: [http://www.crediseguero.com.co/dmdocuments/INFORME\\_SECTOR\\_TEXTIL\\_Marzo\\_2\\_010.pdf](http://www.crediseguero.com.co/dmdocuments/INFORME_SECTOR_TEXTIL_Marzo_2_010.pdf)>

CULTURA E MEDELLIN. Nueva norma para certificar micro y pequeñas empresas. [En línea]. Medellín: La Empresa [Citado en 5 octubre, 2013]. Disponible en internet: [URL:http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/certificamipymes\\_080801.aspx](http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/certificamipymes_080801.aspx)

IMNC. Orientación sobre el concepto y uso del %Enfoque basado en Procesos+para los sistemas de gestión [En Línea].Bogotá: La Empresa [Citado 22 marzo, 2014]. Disponible en internet: <URL: [http://www.congresoson.gob.mx/ISO/normas/normatividad\\_conceptos.pdf](http://www.congresoson.gob.mx/ISO/normas/normatividad_conceptos.pdf)>

INEXMODA. El sector textil y de la confección Colombiano [En línea].Bogotá: La Empresa [Citado 22 septiembre, 2013]. Disponible en internet:<URL: <http://www.inexmoda.org.co>>

INFORIENTE. Rionegro pionero en Colombia en la implementación de la NTC 6001 para las Mypes.[En línea]. Antioquia: La Empresa [Citado 27 septiembre, 2013]. Disponible en internet: <URL: <http://www.inforiente.info/ediciones/2009/agosto/2009-08-31/15178-rionegro-pionero-en-colombia-en-la-implementacion-de-la-ntc-6001-para-las-mypes.html>.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES).NTC 6001. Bogotá: ICONTEC,2008. 12 p.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA. Estandarización de los procesos empresariales [En línea]. Bogotá: La Universidad [Citado 25 septiembre, 2013].

Disponible en internet: <URL:  
revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos\_admon/.../4181::pdf>

SCIELO. Guía administrativa para implementar el sistema de gestión de calidad en las pymes en Boyacá [En línea]. Bogotá: La Empresa [Citado 28 septiembre, 2013]. Disponible en Internet:< URL: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-63462007000100007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-63462007000100007&script=sci_arttext)>

# ANEXOS

## Anexo A: Matriz de Estrategias Organizacionales

ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES																					
ESTRATEGIA	AÑO												RESULTADO DE SEGUIMIENTO								
	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY		JUN							
<b>1. COMERCIAL</b>																					
1.1 Participación en ferias																					
1.2 Comercialización a través de																					
1.3 Publicidad y mercadeo																					
1.4 Estrategias de Comunicación																					
Otras																					
<b>2. ORGANIZACIONAL</b>																					
2.1 Implementación de la NTC 6001																					
2.2 Organización y mantenimiento de Contabilidad																					
2.3 Implementación de Software																					
<b>3. PRODUCTIVA</b>																					
3.1 Mejoramiento del Proceso																					
3.2 Análisis de Materia prima y producto terminado																					
<b>4. EVALUACIÓN POST VENTA</b>																					
<b>SEGUIMIENTO</b>	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 15px; background-color: #00aaff;"></td> <td>Planificado</td> </tr> <tr> <td style="width: 20px; height: 15px; background-color: #90d090;"></td> <td>Se participó/se cumplió</td> </tr> <tr> <td style="width: 20px; height: 15px; background-color: #ff0000;"></td> <td>No se participó/No se cumplió</td> </tr> <tr> <td style="width: 20px; height: 15px; background-color: #ffff00;"></td> <td>En proceso</td> </tr> </table>														Planificado		Se participó/se cumplió		No se participó/No se cumplió		En proceso
	Planificado																				
	Se participó/se cumplió																				
	No se participó/No se cumplió																				
	En proceso																				

Fuente: Autor

## Anexo B: Matriz de Leyes

### MATRIZ DE LEYES

Se ha establecido la siguiente matriz, de manera que se permita identificar las diferentes, leyes y/o normas legales empleadas en cada uno de los procesos y su respectiva ubicación. Esto con el fin de centralizar la información y tener un mejor control de la misma.

PROCESO	LEY / NORMA	CONCEPTO
<b>FINANCIERO CONTABLE</b>	REGIMEN IMPUESTO A LA RENTA Y COMPLEMENTARIOS	Régimen que contiene en su totalidad la reglamentación de las normas fiscales en Colombia aplicables a las personas naturales, jurídicas y asimiladas.
	REGIMEN IMPUESTO A LAS VENTAS	%Régimen que contiene todo el marco legal para los impuestos generados por la compra de un bien o un servicios o por la venta de los mismos+
	MANUAL IMPUESTO INDUSTRIA Y COMERCIO Y RETENCION DE ICA	%Manual que contiene toda la reglamentación de los tributos al distrito capital y que aplican a los servicios aplicados en Bogotá+
	CODIGO DE COMERCIO	Código que contiene toda la reglamentación de las actividades comerciales y de los comerciantes+
	REGIMEN LEGAL DE SOCIEDADES	%Régimen Contiene todos los aspectos legales que rigen a las sociedades en Colombia+

	<p>REGIMEN CONTABLE COLOMBIANO</p>	<p>Régimen que compila las normas, jurisprudencia y doctrina sobre la actividad contable, para el sector privado y aquellas que se refieren al ejercicio profesional del Contador Público, Revisor Fiscal y auditor.</p>
	<p>ESTATUTO TRIBUTARIO COLOMBIANO</p>	<p>Compendio de toda la reglamentación fiscal en Colombia y que contiene entre otros: Tabla de Retención en la fuente para asalariados - Cambio de valores absolutos y tabla de impuesto de renta para personas naturales - Plazos para presentar declaraciones - Impuesto de Timbre para salidas en el exterior - Reglamentación de precios de transferencia y procedimientos para preparar la declaración informativa individual y consolidada y documentación comprobatoria - Personas jurídicas calificadas y excluidas de la calificación de Grandes Contribuyentes</p>
	<p>PLAN UNICO DE CUENTAS . PUC</p>	<p>%Contiene el plan de cuentas autorizado en el decreto 2650 de 1993, para las actividades comerciales aplicables a las sociedades y personas naturales+</p>
	<p>CIRCULARES DECRETOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</p>	<p>%Reglamentaciones de carácter legal aplicables a las sociedades vigiladas y controladas por la superintendencia de sociedades+</p>
	<p>CIRCULARES DECRETOS DE LA DIAN</p>	<p>%Reglamentaciones de carácter legal aplicables a las sociedades y a las personas que realizan actividades generadoras de renta, normalmente son de carácter extraordinario, expedidas por el gobierno nacional. También pueden obedecer a aclaraciones de índole legal y fiscal+</p>



	CIRCULARES Y DECRETOS DE LA SUPERINTENDENCIA LA SECRETARIA HACIENDA DISTRITAL	DE LA DE DE	%Reglamentaciones de carácter legal aplicables a las actividades comerciales que se realizan en Bogotá y que son aplicables las personas naturales y jurídicas+
	RESOLUCIÓN FACTURACIÓN	DE	%Autorización de tipo legal para las actividades comerciales y aplicables a los contribuyentes que realizan actividades gravadas, además da validez a la factura emitida en la cual debe ir indicado el número de resolución de autorización+
	CIRCULARES Y DECRETOS Y LEYES EXPEDIDA POR EL GOBIERNO NACIONAL A TRAVES DE REFORMAS	Y EL A	%Documentos expedidos por el gobierno nacional para reglamentar aspectos fiscales aplicables a las personas jurídicas y naturales+
	CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL O INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS	DE Y DE	Formalización y actualización de la constitución legal de la Compañía.
<b>SISTEMAS</b>	<b><u>SERVIDORES DE APLICACIONES</u></b>		
	SIIGO		
	<b><u>SISTEMA OPERACIONALES ESTACIONES DE TRABAJO</u></b>		
	WINDOWS XP		Manejo de software (Licenciamiento de software)
	WINDOWS 7		
	<b><u>Aplicaciones de estaciones de trabajo</u></b>		
OFFICE XP		Manejo de software (Licenciamiento de software)	


	OFFICE 2003	
	OFFICE 2007	
	OFFICE 2010	
	ADOBE	
	PROJECT 2003	
<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>	RESOLUCIÓN 1950 DEL MES DE JULIO DE 2009	Requisitos mínimos para la etiqueta permanente de prendas en el sector de la confección.
	LEY 1480 DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL MES DE OCTUBRE DE 2011	Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.
<b>TALENTO HUMANO</b>	RÉGIMEN LABORAL COLOMBIANO	Marco regulatorio la Constitución Política de 1991, tratados y convenios internacionales suscritos por Colombia y el Código Sustantivo del Trabajo.
	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.	Conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y los trabajadores en sus relaciones de trabajo
	REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	Estructura de la Seguridad Social en el país, la cual consta de tres componentes como son: - El Régimen de Pensiones - La Atención en Salud - El Sistema General de Riesgos Profesionales.

### **Anexo C: Caracterización de Procesos**

Los procesos caracterizados son aquellos que fueron plasmados dentro del mapa de procesos de la empresa, estos son:

- ❖ Gestión Gerencial
- ❖ Recepción
- ❖ Confección
- ❖ Revisión y Empaque
- ❖ Despacho
- ❖ Compras
- ❖ Gestión de Calidad
- ❖ Gestión Financiera
- ❖ Talento Humano
- ❖ Gestión Comercial
- ❖ Gestión Administrativa

## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN GERENCIAL

	<b>CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN GERENCIAL</b>	<b>VERSION:</b> 0
		<b>PAGINA:</b> 1 DE 1
		<b>FECHA:</b> Junio 12 de 2014

### OBJETIVO:

Definir y realizar seguimiento a las directrices organizacionales, formular o reformular objetivos a corto, mediano y largo plazo, para el mantenimiento y crecimiento de la organización.

### ALCANCE:

Desde el análisis de la información de cada uno de los procesos que integran el S.G.C. hasta la determinación y seguimiento a la aplicación de acciones y recursos asignados para garantizar la mejora continua en todos los niveles de la Organización.

### RESPONSABLE:

Gerente General

### INVOLUCRADOS:

Todos los cargos relacionados con los procesos del S.G.C. de la Organización

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
ENTIDADES DEL ESTADO	Requisitos legales y reglamentarios	Definir, revisar y/o ajustar el Direccionamiento Estratégico de la Compañía	Misión - Visión - Políticas de Calidad - Objetivos y Lineamientos Corporativos.	<b>TODOS LOS PROCESOS</b>

GESTIÓN COMERCIAL	Necesidades y Requisitos del Cliente - Presupuestos - Plan de Mercadeo - Objetivos	Análisis de requerimientos y establecimiento de directrices - Establecer objetivos a Corto, Mediano y Largo plazo	Lineamientos Corporativos - Aprobación Presupuesto de Ventas	<b>CLIENTES</b>
GESTION FINANCIERA	Informe - Necesidades de los recursos	Definir Recursos	Presupuesto de la Compañía	
TALENTO HUMANO	Requerimientos y Competencias	Definición de responsabilidades y autoridades	Organigrama - Perfiles de cargo	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Infraestructura Física Adecuada	Definir infraestructura para la operación de la empresa y herramientas de trabajo	Activos	
TODOS LOS PROCESOS MEJORA CONTINUA	Información de entrada para la revisión. Informe de indicadores	Revisión de la Dirección - Lineamientos Corporativos.	Resultados de la revisión	
<b>INDICADOR:</b>	Cumplimiento de los objetivos de calidad			
<b>SEGUIMIENTO:</b>	Revisión Gerencial, Auditorías Internas y Externas, Objetivos de Calidad, Indicadores de Gestión, Seguimiento a las acciones y Oportunidades de mejora, Compromisos y resultados de reuniones y actividades planificadas en el cronograma			

	anual del S.G.C	
<b>RECURSOS:</b>	<b>Humanos:</b> Gerente, <b>Técnicos:</b> Equipos PC-Software-Comunicación, <b>Financieros:</b> Presupuesto.	
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Manual de Calidad, Planeación Estratégica - Plan de Mercadeo-listados maestros (Listado Maestro de Documentos, Listado Maestro de Registros y Listado Maestro de Documentos Externos) por proceso Gestión Gerencial.	
<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	Requisitos específicos e implícitos	
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	Requisitos legales establecidos para el tipo de empresa (Ver Matriz de Leyes)	
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>	3.1 - 3.1.1- 3.1.2 - 3.2.1 - 3.2.5 - 3.3.2	
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Elaboró:</b> Diana Guicelle Rincón Asesora	<b>Revisó:</b> Yinny Blanco Gerente Administrativa	<b>Aprobó:</b> Odilia Rubiano Gerente General

## CARACTERIZACION PROCESO RECEPCIÓN

	<b>CARACTERIZACION PROCESO RECEPCIÓN</b>	<b>VERSION:</b> 0
		<b>PAGINA:</b> 1 DE 1
		<b>FECHA:</b> JUNIO 12 DE 2014

### OBJETIVO:

Definir las operaciones necesarias para la recepción de las piezas provenientes de los clientes, con el fin de garantizar la óptima calidad de los productos revisados en el área.

### ALCANCE:

Comprende desde la recepción de las piezas relacionadas en la remisión de entrega, hasta la entrega de los paquete debidamente identificados, revisados y priorizados para confección de prendas, verificando los parámetros de calidad establecidos.

### RESPONSABLE:

Jefe de Recepción

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
CLIENTE	Paquetes de piezas de corte para confección	Verificar cantidad, contra remisión, validar calidad	Piezas verificadas	Confección
RECEPCIÓN	Paquetes de piezas de corte para confección	Identificar y priorizar los cortes de acuerdo a las necesidades del cliente	Cortes Priorizados	Confección
CONFECCIÓN	Producto No Conforme	Revisar el producto y hacer devolución a	Producto No conforme	Cliente

		cliente		
CLIENTE	Remisión	Registro de Unidades ingresadas en el sistema	Kardex	Confección/Comercial

**INDICADOR:** Calidad en Revisión

**SEGUIMIENTO:** Evaluar la calidad en la revisión, evitando reprocesos en Confección.

**RECURSOS:** **Humanos:** Personal Competente - **Técnicos:** Equipos PC, Software, Comunicación

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA** Procedimiento para el tratamiento del producto no conforme durante el proceso productivo. Listados maestros (Listado Maestro de Documentos, Listado Maestro de Registros y Listado Maestro de Documentos Externos) por proceso Recepción.

**REQUISITOS DEL CLIENTE** Requisitos específicos e implícitos

**REQUISITOS LEGALES** Requisitos legales establecidos para el tipo de empresa (Ver Matriz de Leyes)

**REQUISITOS DE LA NORMA** 3.2.5 Producción de Bienes o prestación de servicios

<b>Firma:</b>  <b>Elaboró:</b> Diana Guicelle Rincón Asesora	<b>Firma:</b>  <b>Revisó:</b> Yinny Blanco Gerente Administrativa	<b>Firma:</b>  <b>Aprobó:</b> Odilia Rubiano Gerente General
---	--	---



## CARACTERIZACIÓN PROCESO CONFECCIÓN

	<b>CARACTERIZACION PROCESO CONFECCIÓN</b>	<b>VERSION:</b> 0
		<b>PAGINA:</b> 1 DE 1
		<b>FECHA:</b> JUNIO 12 DE 2014

**OBJETIVO:** Describir la metodología utilizada para el desarrollo de las operaciones para la confección de prendas de vestir para la familia.

**ALCANCE:** Este proceso involucra desde la recepción del corte, la recepción de insumos, la elaboración y confección de la prenda, el remate (quitar hebras), la revisión, el empaque de las prendas (el lote como tal) y la entrega del producto en proceso a revisión y Empaque.

**RESPONSABLE:**  
Jefe de Confección

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
RECEPCIÓN	Paquetes de piezas de corte para confección	Verificar cantidad, contra remisión, validar calidad	Piezas verificadas	Confección
RECEPCIÓN	Paquetes de piezas de corte para confección	Confeccionar piezas para construir prendas de acuerdo a la ficha técnica de producto	Prendas de vestir	Revisión y Empaque

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Maquinaria y Herramientas	Mantenimiento de Herramientas y maquinaria para el óptimo funcionamiento	Maquinaria y Herramientas en buen funcionamiento	Confección
COMPRAS	Insumos para Confección	Insertar en las prendas los insumos, validar los hilos e hilazas para la correcta confección	Prendas de vestir	Revisión y Empaque

<b>INDICADOR:</b>	Calidad en Confección
<b>SEGUIMIENTO:</b>	Validación de Muestras y Contramuestras. Calidad en Producto
<b>RECURSOS:</b>	<b>Humanos:</b> Personal Competente - <b>Técnicos:</b> Máquinas de Confección, Comunicación
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Listados maestros (Listado Maestro de Documentos, Listado Maestro de Registros y Listado Maestro de Documentos Externos) por proceso Confección.
<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	Requisitos específicos e implícitos
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	Requisitos legales establecidos para el tipo de empresa (Ver Matriz de Leyes)
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>	<b>3.2.5 Producción de Bienes o prestación de servicios</b>

<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Elaboró:</b> Diana Guicelle Rincón Asesora	<b>Revisó:</b> Yinny Blanco Gerente Administrativa	<b>Aprobó:</b> Odilia Rubiano Gerente General

### CARACTERIZACIÓN PROCESO REVISIÓN Y EMPAQUE

DICOOL S.A

<b>CARACTERIZACION PROCESO REVISIÓN Y EMPAQUE</b>	<b>VERSION:</b> 0
	<b>PAGINA:</b> 1 DE 1
	<b>FECHA:</b> JUNIO 12 DE 2014

**OBJETIVO:**

Determinar los parámetros de inspección necesarios para asegurar la adecuada revisión de prendas de vestir, de manera que se garantice la conformidad del producto y el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos

**ALCANCE:**

Aplica para todas las prendas inspeccionadas por el área de revisión y empaque.

**RESPONSABLE:**

Jefe de Revisión y Empaque

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
CONFECCIÓN	Prendas de vestir terminadas bajo los parámetros definidos en las fajas técnicas	Revisar la prenda teniendo en cuenta las especificaciones señaladas en la ficha técnica, catálogo y/o prenda validada. Revisar calidad, tallas y tonalidades	Prendas validadas y clasificadas en producto conforme y No conforme	Despachos
COMPRAS	Material de Empaque y etiquetado	Doblar correctamente la prenda y empacar la prenda en la bolsa correspondiente según su tamaño.	Prenda empacada y Etiquetada	Revisión y Empaque
REVISIÓN Y EMPAQUE	Prendas clasificadas como No conformes	Realizar devolución de las prendas que tienen defectos por confección o entregarlas a despachos aquellas que tienen otro tipo de defecto.	Producto no conforme	Confección y Despachos

<b>INDICADOR:</b>	Eficiencia de Revisión y empaque
<b>SEGUIMIENTO:</b>	Producto No conforme, Calidad en etiquetado
<b>RECURSOS:</b>	<b>Humanos:</b> Jefe de RyE - <b>Técnicos:</b> Equipos PC- Software-Comunicación-
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Procedimiento Empaque, Procedimiento control de calidad, Listados maestros (Listado Maestro de Documentos, Listado Maestro de Registros y Listado Maestro de Documentos Externos) por proceso Revisión y Empaque.


<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	Requisitos específicos e implícitos
-------------------------------	-------------------------------------

<b>REQUISITOS LEGALES</b>	Requisitos legales establecidos para el tipo de empresa (Ver Matriz de Leyes)
---------------------------	---

<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>	<b>3.2.2 Planificación del Producto y sus procesos de realización.</b>
-------------------------------	--

<b>Firma:</b>  <b>Elaboró:</b> Diana Guicelle Rincón Asesora	<b>Firma:</b>  <b>Revisó:</b> Yinny Blanco Gerente Administrativa	<b>Firma:</b>  <b>Aprobó:</b> Odilia Rubiano Gerente General
---	--	---

### CARACTERIZACIÓN PROCESO DESPACHOS

	<b>CARACTERIZACION PROCESO DESPACHOS</b>	<b>VERSION:</b> 0
		<b>PAGINA:</b> 1 DE 1
		<b>FECHA:</b> JUNIO 12 DE 2014

**OBJETIVO:**

Verificar entrada de la mercancía, preservar el buen estado de la misma y entregar los requerimientos del cliente.

**ALCANCE:**

Comprende las Actividades de Recepción, Almacenaje y Despacho de mercancía.

**RESPONSABLE:**

Jefe de despachos

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
COMPRAS	Orden de Compra Factura del Proveedor Especificaciones de almacenamiento del producto	Recibir y verificar los productos, Almacenar y realizar inventario	Verificación de Mercancía	Gestión Financiera
			Informe de Producto no conforme	Gestión de Calidad Compras
CLIENTE	Requerimiento de Mercancía Orden de Pedido	Revisión de Inventario de Mercancía	Solicitud de Compra de Mercancía	Revisión y Empaque
		Despacho de la Mercancía	Prendas empacadas, etiquetadas y clasificadas.	Cliente
REVISIÓN Y EMPAQUE	Producto	Recibir Devoluciones y Clasificar como producto no conforme	Notificación sobre producto No Conforme	Cliente

<b>INDICADOR:</b>	Eficacia y oportunidad en la entrega de Pedidos
<b>SEGUIMIENTO:</b>	Entrega oportuna de los productos para la satisfacción del cliente.
<b>RECURSOS:</b>	<b>Humanos:</b> Jefe de Despachos, Almacenista - <b>Técnicos:</b> Equipos PC-Software-Comunicación - <b>Financieros:</b> Presupuesto.

<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Procedimiento Recibo y Acondicionamiento, Procedimiento Despacho, Instructivo de despacho, Instructivo de Recepcion Acondicionamiento y Almacenamiento, Procedimiento Producto No conforme. Listados maestros (Listado Maestro de Documentos, Listado Maestro de Registros y Listado Maestro de Documentos Externos) por proceso Despachos.	
<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	Requisitos específicos e implícitos	
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	Requisitos legales establecidos para el tipo de empresa (Ver Matriz de Leyes)	
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>	3.2.1 Gestión Comercial- 3.2.2 Planificación del Producto y sus procesos de realización.	
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Elaboró:</b> Diana Guicelle Rincón Asesora	<b>Revisó:</b> Yinny Blanco Gerente Administrativa	<b>Aprobó:</b> Odilia Rubiano Gerente General

## CARACTERIZACIÓN PROCESO COMPRAS

DICOOL S.A

<b>CARACTERIZACION PROCESO COMPRAS</b>	<b>VERSION:</b> 0
	<b>PAGINA:</b> 1 DE 1
	<b>FECHA:</b> JUNIO 12 DE 2014

### OBJETIVO:

Gestionar la adquisición de productos de calidad, en forma oportuna para garantizar la satisfacción de las necesidades del cliente.

### ALCANCE:

Desde la planeación de las compras nacionales e internacionales hasta la evaluación del proveedor.

### RESPONSABLE:

Jefe de Compras

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
DIRECCIONAMIE NTO ESTRATEGICO	Líneas a comercializar	Seleccionar proveedores	Proveedor seleccionado	Gestión Financiera
CLIENTE PROVEEDOR	Solicitud de Compra de Mercancía Registro Orden de Pedido	Planear las compras	Orden de compra	Proveedor Recepción Confección
PROVEEDOR	Listado de precios Cotizaciones			



GESTIÓN COMERCIAL	Información de producto con mayor aceptación Histórico de ventas			
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C	Producto y reporte de devolución.	Devolución de Mercancía	Nota crédito Cambio de producto	Gestión Financiera
	Formato de devoluciones Verificación de mercancías	Evaluación y Re-evaluación de proveedores	Calificación Desempeño del Proveedor	Proveedor

**INDICADOR:** Conformidad de productos comprados, Evaluación de Proveedores, Devoluciones por producto comprado

**SEGUIMIENTO:** Inventarios, Desempeño proveedor y ordenes de compra.

**RECURSOS:** **Humanos:** Jefe Compras **Técnicos:** Equipos PC-Software-Comunicación, **Financieros:** Presupuesto

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** Procedimiento Compras, Instructivo de Evaluación y Reevaluación proveedores. Listados maestros (Listado Maestro de Documentos, Listado Maestro de Registros y Listado Maestro de Documentos Externos) por proceso Compras.

**REQUISITOS DEL CLIENTE** Requisitos específicos e implícitos

**REQUISITOS LEGALES** Requisitos legales establecidos para el tipo de empresa (Ver Matriz de Leyes)

**REQUISITOS DE LA NORMA** 3.2.4

**Firma:** | **Firma:** | **Firma:**

<b>Elaboró:</b> Diana Guicelle Rincón Asesora	<b>Revisó:</b> Yinny Blanco Gerente Administrativa	<b>Aprobó:</b> Odilia Rubiano Gerente General
--	---	--

### CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

	<b>CARACTERIZACION PROCESO GESTION FINANCIERA</b>	<b>VERSION:</b> 0
		<b>PAGINA:</b> 1 DE 1
		<b>FECHA:</b> JUNIO 12 DE 2014

**OBJETIVO:**

Suministrar información económica, comprensible, útil, comparable y oportuna que permita tomar decisiones acertadas la gerencia.

**ALCANCE:**

Desde la recolección de documentos soporte hasta la generación de los Estados Financieros.

**RESPONSABLE:**

Contador


PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
TODOS LOS PROCESOS	Documentos de soporte (comprobantes de egreso,	Recolección, Clasificación, Registro y Resumen de Documentos Soporte	Estados Financieros, Comprobantes de	Direccionamiento Estratégico, Inversionistas, Prestamistas, Proveedores, Acreedores Comerciales y

	recibos de caja, facturas de venta, facturas de compra, notas crédito, notas débito, notas y consignaciones bancarias, declaraciones de importaciones, ajustes)		Contabilidad, Estados de Cuenta, Programación de Pagos, Inventarios.	Clientes, Gestión Financiera
GESTIÓN COMERCIAL	Solicitud de Listados de Ventas	Elaboración del Informe de Ventas	Listados de Ventas	Gestión Comercial
GESTION FINANCIERA	Programación de Pagos, Pago de Nómina, Estados de Cuenta	Efectuar Pagos	Comprobantes de Egreso, Compobantes de Nómina, Recibos de Caja	Proveedores, Bancos, DIAN, SHD, Empleados
CONTABILIDAD	Estados financieros, presupuestos años anteriores, indicadores financieros	Consolidar Presupuesto	Presupuesto	Gestión Gerencial, Gestión Comercial

<b>INDICADOR:</b>	Rotación de cartera - Liquidez
<b>SEGUIMIENTO:</b>	Estado de Cuenta de clientes, Estado de cuenta proveedores
<b>RECURSOS:</b>	<b>Humanos:</b> Contador - Revisor Fiscal - <b>Técnicos:</b> Equipos PC- Software-Comunicación

<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Listados maestros (Listado Maestro de Documentos, Listado Maestro de Registros y Listado Maestro de Documentos Externos) por proceso Gestión Financiera.	
<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	Requisitos específicos e implícitos	
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	Requisitos legales establecidos para el tipo de empresa (Ver Matriz de Leyes)	
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>	3.3.3	
<b>Firma:</b>  <b>Elaboró:</b> Diana Guicelle Rincón Asesora	<b>Firma:</b>  <b>Revisó:</b> Yinny Blanco Gerente Administrativa	<b>Firma:</b>  <b>Aprobó:</b> Odilia Rubiano Gerente General

## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSION:</b> 0
		<b>PAGINA:</b> 1 DE 1
		<b>FECHA:</b> JUNIO 12 DE 2014

### OBJETIVO:

Garantizar la eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Organización, a través del desarrollo, seguimiento y control de modelos de operación que permitan la optimización de los procesos de la compañía, contribuyendo al logro de los resultados, la satisfacción del cliente, la calidad de los productos y servicios asociados, apoyando activamente el mejoramiento de la competitividad de Dicool S.A

### ALCANCE:

Aplica para todos los procesos del S.G.C.

### RESPONSABLE:

Coordinador Gestión de Calidad

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
TODOS LOS PROCESOS	Solicitud para la creación, modificación y anulación de documentos o registros	Control de los documentos o registros	Listado maestro de los documentos o registros aprobados	Todos los procesos
	Indicador por proceso	Recopilación e información de indicadores	Informe de Indicadores	Gestión Gerencial

DESPACHOS	Desempeño de procesos Documentos del proceso Solicitud interna	Auditorias Internas	Programa de auditoria Plan de auditoria Lista de verificacion Informe de auditoria	Todos los procesos
	Resultados de Auditorias Desempeño de los procesos Quejas y reclamos	Acciones correctivas y preventivas	Informe de las acciones correctivas y preventivas	Gestión Gerencial
	Registro de producto no conforme	Análisis y seguimiento de producto no conforme	Informe y resultados de producto no conforme	Todos los procesos
COMERCIAL	Encuesta de satisfacción	Medir y analizar la percepcion del cliente	Resultados de encuestas, acciones propuestas	Todos los procesos

**INDICADOR:** Eficacia de acciones correctivas y preventivas.

**SEGUIMIENTO:** Ejecución y efectividad de las acciones.

**RECURSOS:** Humanos: Coordinadora de Calidad, Técnicos: Programas-Equipos PC-Software-Comunicación, Financieros: Presupuesto.

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA**  
1. Procedimiento para administración y control de documentos y registros.  
2. Procedimiento acciones correctivas y preventivas. 3. Procedimiento producto y servicio no conforme. 4. Procedimiento de auditorias internas. listados maestros (Listado Maestro de Documentos, Listado Maestro de Registros y Listado Maestro de Documentos)

	Externos) por proceso Gestión de Calidad.	
<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	Requisitos específicos e implícitos	
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	Requisitos legales establecidos para el tipo de empresa (Ver Matriz de Leyes)	
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>	<b>3.1.2.1</b> Evaluación de la Gestión - <b>3.1.2.2- 3.3.2.1</b> Control de Documentos- <b>3.3.2.2</b> Control de Registros	
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Elaboró:</b> Diana Guicelle Rincón Asesora	<b>Revisó:</b> Yinny Blanco Gerente Administrativa	<b>Aprobó:</b> Odilia Rubiano Gerente General

## CARACTERIZACIÓN PROCESO TALENTO HUMANO

	<b>CARACTERIZACION PROCESO TALENTO HUMANO</b>	<b>VERSION:</b> 0
		<b>PAGINA:</b> 1 DE 1
		<b>FECHA:</b> JUNIO 12 DE 2014

### OBJETIVO:

Seleccionar, desarrollar y mantener un Talento Humano competente, calificado y comprometido, en un ambiente de trabajo seguro y adecuado, que genere valor en el cumplimiento de los resultados de la Organización

### ALCANCE:

Aplica a todas las actividades desarrolladas por el proceso, para la adecuada gestión en temas relacionados con la selección, contratación, formación, desarrollo y bienestar del personal, su interacción con los diferentes procesos y el cumplimiento de los requisitos establecidos dentro del S.G.C.

### RESPONSABLE:

Jefe de Talento Humano

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
DIRECCIONAMIENT TO ESTRATEGICO	Requisición de personal, perfil del cargo.	Reclutamiento, selección y contratación.	Contrato laboral	Todos los procesos
TODOS LOS PROCESOS	Personal contratado Información del proceso	Inducción y entrenamiento	Programa de inducción	Gestión Humana
TALENTO	Perfiles de cargo	Evaluación de desempeño	Necesidades de	Todos los procesos



HUMANO	Formato de Evaluación		capacitación	
TODOS LOS PROCESOS	Necesidades de Capacitación	Programar capacitaciones	Capacitaciones Registro de Capacitación	
ARL	Evaluación de riesgos	Salud Ocupacional	Plan de Salud Ocupacional	
ARL, EPS, AFP, Cajas de Compensación, SENA, ICBF y otras Entidades	Normatividad legal	Contratación, Dotación, Liquidación de nómina, Gestión seguridad y salud en el trabajo	Cumplimiento de los requisitos legales aplicables al proceso	Empleados-ARL, EPS, AFP, Cajas de Compensación, SENA, ICBF y otras Entidades

<b>INDICADOR:</b>	Competencia de personal.
<b>SEGUIMIENTO:</b>	Evaluar programas de inducción y perfiles, capacitación y salud ocupacional.
<b>RECURSOS:</b>	<b>Humanos:</b> Personal Competente - <b>Técnicos:</b> Equipos PC, Software, Comunicación - <b>Financieros:</b> Presupuesto
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación - procedimiento de evaluación y desempeño - diccionario de Evaluación. listados maestros (Listado Maestro de Documentos, Listado Maestro de Registros y Listado Maestro de Documentos Externos) por proceso Talento Humano.
<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	Requisitos específicos e implícitos
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	Requisitos legales establecidos para el tipo de empresa (Ver Matriz de Leyes)

<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>	<b>3.3.1 Recursos Humanos</b>
-------------------------------	-------------------------------

<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Elaboró:</b> Diana Guicelle Rincón Asesora	<b>Revisó:</b> Yinny Blanco Gerente Administrativa	<b>Aprobó:</b> Odilia Rubiano Gerente General

### CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

	<b>CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b>	<b>VERSION:</b> 0
		<b>PAGINA:</b> 1 DE 1
		<b>FECHA:</b> JUNIO 12 DE 2014

**OBJETIVO:**

Planificar, desarrollar, implementar y gestionar las estrategias y actividades comerciales necesarias para el mantenimiento y crecimiento de la Compañía

**ALCANCE:**

Desde el contacto y registro de clientes, hasta la realización de la venta.

**RESPONSABLE:**

Jefe Comercial

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
GESTIÓN GERENCIAL	Lineamientos Corporativos	Ejecutar el plan de Mercadeo	Presupuesto	Gestión gerencial
GESTIÓN GERENCIAL	Información de Productos	Análisis de viabilidad en el Mercado	Pedidos	Recepción Compras Gestión Gerencial
CLIENTE	Necesidades - Orden de Compra del cliente -	Vender - Preparar propuesta para cliente	Cotizaciones, Orden de Pedido - Convenios - Contratos - Ofertas	Recepción Compras
COMPRAS	Reporte Técnico	Efectuar cotización de Reparación - Facturar - Cambio o Garantía	Cotizaciones Facturas al cliente Remisiones	Clientes Recepción y Despacho
CLIENTES	Encuestas Quejas y Reclamos	Medir satisfacción del cliente y reportar incidentes adversos de los equipos comercializados	Resultados Plan de Acción	Gestión de Calidad
<b>INDICADOR:</b>	Satisfacción del cliente - Clientes Nuevos - Cumplimiento del Presupuesto			
<b>SEGUIMIENTO:</b>	Cumplimiento de los requisitos del cliente, presupuesto de ventas, Crecimiento trimestral en clientes.			

<b>RECURSOS:</b>	<b>Humanos:</b> Asesores Comerciales - <b>Técnicos:</b> Equipos PC-Software-Comunicación, <b>Financieros:</b> Presupuesto.	
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Procedimiento comercial, Plan de mercadeo, Procedimiento de quejas y reclamos, Metodología para la encuesta de satisfacción, Instructivo de atención- Listados maestros (Listado Maestro de Documentos, Listado Maestro de Registros y Listado Maestro de Documentos Externos) por proceso Gestión Comercial.	
<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	Requisitos específicos e implícitos	
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	Requisitos legales establecidos para el tipo de empresa (Ver Matriz de Leyes)	
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>	3.2.1	
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Elaboró:</b> Diana Guicelle Rincón Asesora	<b>Revisó:</b> Yinny Blanco Gerente Administrativa	<b>Aprobó:</b> Odilia Rubiano Gerente General

## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA



### CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**VERSION:** 0

**PAGINA:** 1 DE 1

**FECHA:** JUNIO 12 DE 2014

#### OBJETIVO:

Gestionar los servicios administrativos mediante la planificación, organización y control de sus actividades con el fin de asegurar el adecuado desempeño de los demás procesos.

#### ALCANCE:

Incluye las actividades relacionadas con realizar mejoras en la estructura física de la compañía, realizar las compras de suministros para consumo interno y la conservación del archivo general.

#### RESPONSABLE:

Gerente Administrativo

#### INVOLUCRADOS:

Todos los cargos relacionados con los procesos del S.G.C. de la Organización

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
TODOS LOS PROCESOS	Listado de equipos de computo y comunicación.	Planeación de mantenimiento de la Planta física, de equipos de oficina y de comunicación y de Calibración de Instrumentos	Cronograma de Mantemiento equipos de Oficina Cronograma de Mantemiento Planta Física	Todos los procesos


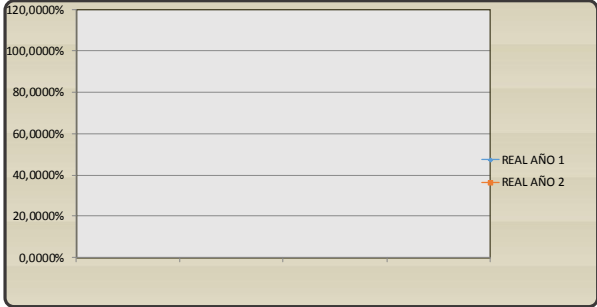
			Cronograma de Instrumentos de medición	
INFRAESTUCTURA	Cronograma de Mantemiento equipos de Oficina	Ejecutar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo según cronograma	Hoja de vida actualizada por equipo. Formato de mantenimiento para equipos de infraestructura.	Todos los procesos
	Cronograma de Mantemiento Planta Física			
INFRAESTUCTURA	Cronograma de calibración instrumentos de medición.	Realizar calibracion de instrumentos	Hoja de Verificación	Infraestructura

<b>INDICADOR:</b>	Cumplimiento de actividades proyectadas.
<b>SEGUIMIENTO:</b>	Programacion de mantenimiento equipos de computo, calibracion de instrumentos .
<b>RECURSOS:</b>	<b>Humanos:</b> Gerente Administrativo, <b>Técnicos:</b> Equipos PC, Software, Comunicación - <b>Financieros:</b> Presupuesto
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Cronograma de Mantenimiento Planta Física, Cronograma de Mantenimiento Equipos de Computo, Cronograma de Calibración instrumentos de medición- Listados maestros (Listado Maestro de Documentos, Listado Maestro de Registros y Listado Maestro de Documentos Externos) por proceso Administrativo.
<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	Requisitos específicos e implícitos
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	Requisitos legales establecidos para el tipo de empresa (Ver Matriz de Leyes)

<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>	<b>3.3.4</b>
-------------------------------	--------------

<b>Firma:</b>  <b>Elaboró:</b> Diana Guicelle Rincón Asesora	<b>Firma:</b>  <b>Revisó:</b> Yinny Blanco Gerente Administrativa	<b>Firma:</b>  <b>Aprobó:</b> Odilia Rubiano Gerente General
---	--	---

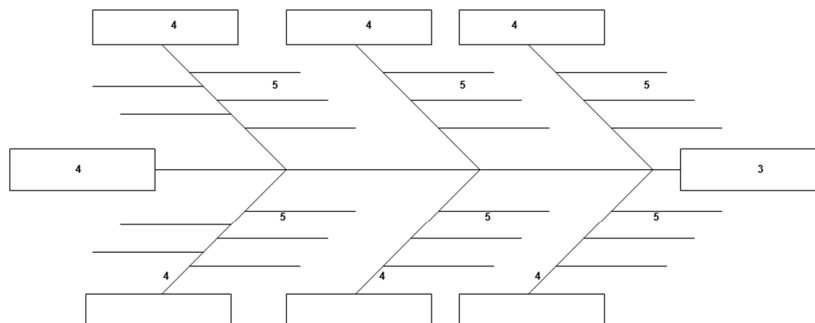
## Anexo D: Ficha Técnica de Indicadores

	<b>DICOOL S.A.</b> GESTIÓN DE CALIDAD PLANTILLA ANÁLISIS DE INDICADORES																																			
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>																																				
PROCESO: <input style="width: 95%;" type="text"/>	NOMBRE INDICADOR: <input style="width: 95%;" type="text"/>																																			
CONSIDERACIONES ESPECIALES     	OBJETIVO: <input style="width: 95%;" type="text"/>																																			
	FRECUENCIA <input style="width: 40%;" type="text"/>	UNIDAD DE MEDIDA <input style="width: 40%;" type="text"/>																																		
	FORMULA <input style="width: 95%;" type="text"/>																																			
	TOLERANCIA <input style="width: 40%;" type="text"/>	TENDENCIA <input style="width: 40%;" type="text"/>																																		
	<b>DATOS DE ENTRADA</b>																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">PERIODO</th> <th style="width: 15%;">REAL AÑO 1</th> <th style="width: 15%;">REAL AÑO 2</th> <th style="width: 10%;">META</th> <th style="width: 10%;">CUMPL. PERIODO</th> <th style="width: 10%;">PROM. PERIODO</th> <th style="width: 10%;">VARIACIÓN PERIODO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td style="background-color: #90EE90;"> </td><td style="background-color: #90EE90;"> </td><td> </td><td style="background-color: #FF0000;"> </td><td style="background-color: #FFFF00;"> </td><td style="background-color: #FFFF00;"> </td></tr> <tr><td> </td><td style="background-color: #90EE90;"> </td><td style="background-color: #90EE90;"> </td><td> </td><td style="background-color: #FF0000;"> </td><td style="background-color: #FFFF00;"> </td><td style="background-color: #FFFF00;"> </td></tr> <tr><td> </td><td style="background-color: #90EE90;"> </td><td style="background-color: #90EE90;"> </td><td> </td><td style="background-color: #FF0000;"> </td><td style="background-color: #FFFF00;"> </td><td style="background-color: #FFFF00;"> </td></tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">Promedio Cumplimiento</td> <td style="background-color: #FFFF00;"> </td> <td style="background-color: #FFFF00;"> </td> <td style="background-color: #FFFF00;"> </td> </tr> </tbody> </table>	PERIODO	REAL AÑO 1	REAL AÑO 2	META	CUMPL. PERIODO	PROM. PERIODO	VARIACIÓN PERIODO																						Promedio Cumplimiento							
PERIODO	REAL AÑO 1	REAL AÑO 2	META	CUMPL. PERIODO	PROM. PERIODO	VARIACIÓN PERIODO																														
Promedio Cumplimiento																																				
<b>ANÁLISIS DEL INDICADOR</b>																																				
PERIODO	MEDICIÓN	ANÁLISIS DE DATOS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA ESTIMADA	FECHA SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES																													
Versión			Elaborado por: Gestión Calidad				Vigencia a partir de																													



### Anexo E: Formato Análisis de Causa- Efecto

<b>Fecha:</b>	(1)
<b>Tipo de Acción:</b>	Correctiva ( ) Preventiva( ) (2)



<b>No conformidad encontrada (6)</b>	<b>Solución a la no conformidad (7)</b>

<b>Responsable del análisis: (8)</b>	<b>Firma (9)</b>
_____	_____
_____	<b>Fecha (10)</b>
_____	_____

Cómo diligenciarlo:

<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	En este campo se determina la fecha en que se va a realizar el análisis de causa raíz de la no conformidad detectada.
2	Este campo especifica qué tipo de acción se va a analizar, si es una acción correctiva o es acción preventiva.
3	En este punto se describe la no conformidad detectada, de la misma forma en como fue levantada. En dado caso que se trate de una no conformidad detectada en una auditoría externa, de servicio, quejas de usuarios o

	producto no conforme, se tiene que redactar claramente para que pueda ser tratada de la forma correcta.
4	Estos puntos representan las categorías principales de recursos o factores causales. No existe una regla definida acerca de cual puede ser esta categoría o la causa raíz; sin embargo, las más comunes son: recursos materiales, métodos, recursos tecnológicos, recursos humanos, recursos financieros y ambiente de trabajo. Las categorías anteriormente mencionadas, no son limitativas, las áreas pueden determinar en su momento cuales pueden incluir para realizar el análisis correspondiente.
5	Esta parte se refiere a identificar las posibles causas de acuerdo a la categoría que se trate, es importante que se identifiquen sólo causas y no soluciones. Las ideas generadas en esta parte guiarán a la selección de las causas raíz.
6	En esta parte se redacta la no conformidad tal como se presentó en el campo 4.
7	En este punto se define la solución definitiva a la no conformidad, esta solución tiene que estar relacionada con la causa raíz que se identificó previamente, además se deben incluir los pasos o actividades a seguir para resolver la no conformidad.
8	En este campo se especifica la persona responsable del análisis, ésta debe estar involucrada con las actividades del área o proceso en que se detectó la no conformidad.
9	En este punto el responsable del análisis una vez que concluyó con esta actividad firma el formato de conformidad.
10	Este punto determina la fecha en la que se terminó de realizar el análisis de causa raíz.

**Anexo F: Formato Análisis Cinco Porqué's**

<b>PROBLEMA</b> <b>Conformidad Real ó Potencial)</b>	<b>(No</b>	<b>1° Porqué</b>	<b>2° Porqué</b>	<b>3° Porqué</b>	<b>4° Porqué</b>	<b>5° Porqué</b>
1						
2						
3						
4						
5						
<b>Quando llegue al último Por Qué, defina la acción</b>						
<b>No</b>	<b>Acción</b>					
1						
2						
3						
4						
5						

### Anexo G: Matriz De Indicadores

DICOOL S.A	MATRIZ DE INDICADORES					CÓDIGO	
						VERSIÓN:	
						FECHA:	
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FORMULA	META	FRECUENCIA MEDICION	FUENTE DE INFORMACION	PROCESO	
Satisfacción del cliente	Eficacia	$\frac{\text{No. Clientes satisfechos}}{\text{Total Clientes Encuestados}} * 100$	90%	SEMESTRAL	ENCUESTA SATISFACCION AL CLIENTE	GESTIÓN COMERCIAL	
Eficacia de Acciones correctivas y preventivas	Efectividad	$\frac{\text{No. Acciones correctivas y preventivas eficaces}}{\text{Total de Acciones generadas}} * 100$	80%	SEMESTRAL	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	GESTIÓN DE CALIDAD	
Conformidad de productos comprados	Eficacia	$\frac{\text{No. Productos no conformes}}{\text{Total Productos comprados}} * 100$	2%	TRIMESTRAL	FORMATO DE VERIFICACION PRODUCTO	COMPRAS	
Proveedores Confiables	Eficacia	$\frac{\text{No. de proveedores confiables}}{\text{total de proveedores}} * 100$	90%	ANUAL	EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES	DESPACHOS	
Devoluciones por Conceptos de Calidad	Eficacia	$\frac{\text{No. Unid. Devueltas por el cliente}}{\text{Total Unid. Despachadas}} * 100$	0,5%	TRIMESTRAL	FORMATO DEVOLUCION		
Eficiencia Personal Revisión y Empaque	Eficiencia	$\frac{\text{No. Prendas Revisadas}}{\text{No. Prendas Planeadas}} * 100$	90%	MENSUAL	FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS	REVISION Y EMPAQUE	
Eficacia y oportunidad en la entrega de pedidos	Eficacia	$\frac{\text{No. Pedidos completos y a tiempo}}{\text{Total Despachos}} * 100$	95%	TRIMESTRAL	FORMATO DE RECIBIDO - FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS	DESPACHOS	
Calidad de Producto en Proceso	Eficacia	$\frac{\text{No. De prendas reprocesadas}}{\text{No. Prendas Terminadas}} * 100$	2%	MENSUAL	FORMATO REVISIÓN DE PRODUCTO EN PROCESO	CONFECCIÓN	
Cumplimiento de actividades proyectadas	Eficacia	$\frac{\text{No. Actividades Cumplidas}}{\text{Total Actividades planeadas}} * 100$	98%	SEMESTRAL	CRONOGRAMAS DE MANTENIMIENTO	GESTION ADMINISTRATIVA	
Competencia de Personal	Eficacia	$\frac{\text{No. Personal Con calificación >7.5}}{\text{Total de personal}} * 100$	80%	SEMESTRAL	EVALUACION DE DESEMPEÑO	TALENTO HUMANO	
Cumplimiento Plan de Capacitación	Eficacia	$\frac{\text{Capacitaciones Realizadas}}{\text{Capacitaciones Programadas}} * 100$	80%	SEMESTRAL	EVALUACION COMPETENCIAS	TALENTO HUMANO	
% Cambio de Piezas	Eficacia	$\frac{\text{No. De cambios realizados en el mes}}{\text{No. Promedio de piezas}} * 100$	1%	MENSUAL	FORMATO CAMBIO DE PIEZAS	RECEPCIÓN	

### Anexo H: Formato Planeación de Producción

<b>DICOOL S.A</b>	<b>FORMATO</b>		
	<b>PROCESO RECEPCIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b>
	<b>PLANEACIÓN DE PRODUCCIÓN</b>		<b>FECHA:</b>

FECHA:				<b>REFERENCIA</b>	<b>N°.</b>
--------	--	--	--	-------------------	------------

<b>OBSERVACIONES DE PROGRAMACIÓN</b>

N° ORDEN DE PRODUCCIÓN	COD. TELA INV	COLOR	TOTAL MTS	TALLAS							TOTAL
				PROGRAMADO	PROGRAMADO	PROGRAMADO	PROGRAMADO	PROGRAMADO	PROGRAMADO	PROGRAMADO	
				CORTADO	CORTADO	CORTADO	CORTADO	CORTADO	CORTADO	CORTADO	

INSUMOS	MEDIDA	CANTIDAD	OBSERVACIONES
BOTONES			
ELASTICOS			
CRAMLLERAS			
CBROCHES			
HERRAJES			
PREHORMADO			
ENCAJE			
MARQUILLA			
TALLA			

<b>Supervisor de Recepción</b>	<b>Supervisor Confección</b>
--------------------------------	------------------------------



### Anexo J: Formato Validación de Producto en Proceso

<b>DICOOL S.A.</b>	<b>FORMATO</b>		
	<b>PROCESO CONFECCIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b>	
	<b>VALIDACIÓN DE PRODUCTO EN PROCESO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	
		<b>FECHA:</b>	

<b>FECHA:</b>	<b>HORA INICIO DE REVISIÓN:</b>			<b>HORA TERMINACION REVISIÓN:</b>						
REFERENCIA	MUESTRA APROBADA		CANTIDAD TOTAL LOTE	CANTIDAD INSPECCIONDA						
	SI	NO		EN PROCESO			TERMINADO			
				TOTAL	C	NC	TOTAL	C	NC	
<b>OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR</b>										
PRENDAS SUPERIORES		Vo.Bo / OBSERVACIÓN		PRENDAS INFERIORES		Vo.Bo / OBSERVACIÓN				
Ubicación de marquilla				Ubicación de marquilla y/o Talla						
Ubicación de la marquilla de composición				Ubicación de la marquilla de composición						
Tono y ubicación de ojales, botones y/o broches				Tono y ubicación de ojales, botones y/o broches						
Tonos y medidas de anchos de Sesgos				Ancho y medida del resorte						
Rectificar el largo de tiras y cordones				Rectificar el largo de los cordones						
Recogidos en plana y/o hilocaucho				Reventar la costura interna de la pretina						

Pegada de cuellos y escotes que queden uniformes			Unión pretina y atraques Internos						
Pisado del cuello			Pretina y pasadores						
Tonos de hilo e hilaza			Tonos de hilo e hilaza						
Cimbra y hombros recargados hacia el delantero			Case de los cortes o franjas						
Case de los cortes o franjas			Ubicación de bolsillos y tapas						
Monte de copas y ancho de cruce			Medida y cace de los dobladillos y/o rollito						
Cortes entalegados			Terminación del telovi						
Terminación de pecheras y abertura			Arandelas						
Terminación del telovi			Pespuntes						
Ubicación de bolsillos y tapas			Remates						
Medida y cace de los dobladillos y/o rollito			Cremallera y figura de aletilla						
Arandelas			Charreteras						
Pespuntes			Entretelas						
Charreteras			Terminación de largos y anchos						
Cremallera y falsos			Orientación y cace de rayas						
Entretelas			Tipo de telas-verificar piezas						
Terminación de largos y anchos			Puntadas por pulgada						
Orientación y case de rayas			<b>OTROS</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>					
Tipo de telas-verificar piezas			Manejo del kardex						
Puntadas por pulgada			Insumos						
<b>ACABADOS</b>			<b>MAQUINARIA</b>				<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>ASPECTO</b>	<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>MAQUINA</b>	<b>PUNTADAS</b>	<b>ADITAMENTOS</b>	<b>AGUJAS</b>	<b>ASPECTO</b>	<b>C</b>	<b>NC</b>
Planchado			Plana				Cambios		
Doblado			Fileteadora				Reprocesos		
Empaque			Collarín				Muestra		
Ojal y Botón			Multiaguja				Manejo de Ficha		



Otros		Encauchador a			Plantillas		
		Otras:			Otros:		
<b>OTRAS OBSERVACIONES:</b>				<b>OBSERVACIONES SUPERVISOR DE CONFECCIÓN:</b>			
				<b>FIRMA SUPERVISOR DE CONFECCIÓN:</b>			

### Anexo K: Matriz Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores



<b>FORMATO</b>		
<b>PROCESO COMPRAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	
<b>SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>VERSIÓN:</b>	
	<b>FECHA:</b>	

ASPECTOS GENERALES									
Fecha:		Ciudad:		Nombre del proveedor:					
Dirección:				Tipo de proveedor		NIT.		Registro Cámara de Comercio:	
Nombre del Contacto:						Cargo:			
Teléfono:		E-Mail:				tipo de servicio o producto:			
ASPECTOS LOGÍSTICOS									
Disponibilidad del producto y/o servicio.		Local:			Nacional:		Importado:		origen:
Forma de pago	Contado		Crédito		15 días		30 días o más		Especifique
Experiencia en el mercado:			Menos de 1 año			Entre 1 y 2 años			Mayor a 3 años
CALIFICACIÓN									
Marque con una "X" el puntaje que según su criterio deba ser asignado a cada parámetro									
CRITERIO	PARÁMETRO	PUNTAJE					OBSERVACIONES		
		1	2	3	N.A	TOTAL			

Calidad	1	Oportunidad en el tiempo de entrega de cotizaciones					0,00%	
	2	Disponibilidad de productos y servicios acordes a las necesidades						
	3	Oportunidad en la respuesta a requerimientos de compra						
	4	Flexibilidad en condiciones de negociación						
	5	Productos o servicios con condiciones óptimas de calidad						
	6	Cumplimiento con las especificaciones de los productos o servicios						
	7	Productos y servicios con certificados de calidad						
	TOTALES			0	0	0		0
Logística	1	Empaque					0,00%	
	2	Medios eficientes de transporte						
	3	Oportunidad en el tiempo de entrega						
	TOTALES			0	0	0		0
Garantía	1	Tiempo de garantía					0,00%	

	2	Servicio post venta						
	TOTALES		0	0	0	0	0	
Precio	1	Costo de los productos o servicios, acorde a las condiciones de negociación					0,00%	
	2	Descuento						
	TOTALES		0	0	0	0	0	
Atención a solicitudes	1	Oportunidad en el tiempo de respuesta a solicitudes y reclamos					0,00%	
	2	Gestión para devolución de productos o insatisfacción con los servicios prestados						
	TOTALES		0	0	0	0	0	
Documentación	1	Entrega de documentación en regla					0,00%	
	2	Suministro de información de productos (Manuales, folletos, etc.)						
	TOTALES		0	0	0	0	0	
<b>Aspectos a mejorar:</b>								

---

NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ LA EVALUACIÓN

**NOTA:**

Cuando se obtengan puntajes menores a 70%, verifique aquellos aspectos que obtuvieron una calificación de 1 ó 2 y cree planes de mejoramiento con el proveedor buscando optimizar los aspectos evaluados



**Anexo M: Evaluación de Desempeño por Competencias**

**FORMATO**

<b>PROCESO TALENTO HUMANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	
<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS</b>	<b>VERSIÓN:</b>	
	<b>FECHA:</b>	

Fecha

<b>Datos de evaluado</b>			
Nombre del empleado evaluado:			
Cargo:		Antigüedad en el cargo:	
<b>Datos del evaluador</b>			
Nombre de quien evalúa			
Cargo		Relación con el evaluado:	

Marque en la columna de "Calificación" para cada una de las opciones, dando un valor de "1" a "5" según usted considere pertinente. Tome en consideración que "1" indica su menor grado de satisfacción y "5" su mayor grado de satisfacción

**1. Compromiso Organizacional**

<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Calificación</b>
1	Actúa en pro de la organización, dando cumplimiento a las políticas organizacionales.	
2	Es reconocido en su área y en la empresa en general por cumplir siempre con sus compromisos personales y profesionales.	

3	Su actuar es consistente y congruente con los valores de la Organización.	
4	Asume la responsabilidad sobre decisiones en pro de la Organización y el logro de los objetivos de la misma.	
5	Manifiesta orgullo de pertenecer a la Organización y motiva el mismo sentimiento en todos/as los/las colaboradores/as.	
6	Antepone los intereses organizacionales a los intereses particulares.	

## 2. Orientación al logro

No.	Concepto	Calificación
1	Se propone objetivos y metas altas (retadoras) para mejorar el trabajo de su área en particular y de la empresa.	
2	Analiza la brecha entre los resultados obtenidos y los deseados, realiza los ajustes necesarios.	
3	Alcanza los objetivos que se ha propuesto en sus planes de trabajo.	
4	Identifica avances en los resultados y retroalimenta para alcanzar el logro esperado.	
5	Se autoevalúa con base en resultados y se propone nuevas metas retadoras.	
6	Asume riesgos, administrando y minimizando la incertidumbre.	
7	Analiza los resultados actuales y establece planes de mejora buscando siempre la satisfacción de los industriales.	



### 3. Inteligencia analítica

No.	Concepto	Calificación
1	Detecta a tiempo problemas relacionados con su área y cualquier otra área de la Organización	
2	Establece prioridades para las tareas en orden de importancia.	
3	Analiza las relaciones entre diferentes partes de un problema o situación	
4	Trabaja con datos y hechos concretos y frecuentemente hace referencia a estos.	
5	Clasifica las ideas usando gráficos y/o tablas que explican los fenómenos analizados.	
6	Recopila información relevante, la organiza de forma sistemática y establece relaciones entre los datos.	
7	Identifica cadenas de acontecimientos, los hechos, las causas y consecuencias que llevaron a un problema y genera las soluciones para estos.	

### 4. Iniciativa

No.	Concepto	Calificación
1	Posee una visión de largo plazo, que le permite anticiparse a los cambios externos e internos y preveer alternativas de acción.	
2	Actúa preventivamente creando oportunidades y evitando problemas potenciales.	
3	Tiene facilidad para encontrar soluciones a los problemas; es proactivo y creativo.	

4	Se anticipa a situaciones inesperadas o de cambio, orientando y acompañando a los/las Colaboradores/as para que respondan oportunamente.	
5	Hace propuestas novedosas y útiles para mejorar las condiciones y el trabajo del área al que pertenece.	
6	Propone ideas acordes a las normas y principios de la Organización.	
7	Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo.	

#### 5. Habilidad para el trabajo en equipo

No.	Concepto	Calificación
1	Es abierto a aceptar criterios y conocimientos de los/as miembros del equipo cuando estos/as los plantean.	
2	Construye redes de comunicación fluida entre todos/as los miembros de la Organización a fin de facilitar la circulación de la información y del conocimiento.	
3	Reconoce en los/as miembros de su equipo las habilidades y fortalece el desarrollo de las mismas.	
4	Promueve la integración y participación de todos/as los miembros del equipo, solicitando insumos, información y realimentación.	

No.	Concepto	Calificación
5	Se enfoca en la tarea y permanentemente logra motivar al grupo en el logro de resultados concretos.	

6	Valora la opinión de los demás. Solicita ideas y opiniones para tomar decisiones y formular planes concretos.	
7	No sólo realiza esfuerzos extraordinarios, sino que logra el compromiso de los otros/as miembros del equipo para que estos también los hagan.	

### 6. Inteligencia Integradora

No.	Concepto	Calificación
1	Tiene habilidades para el manejo de gran cantidad de información estableciendo relaciones complejas pero expresadas con claridad; contribuyendo con ello a la resolución de problemas en el menor tiempo posible.	
2	Propone herramientas para que la información sea compartida por toda la organización, para que todos respeten los mismos parámetros y, así evitar la duplicación de tareas o la generación de informaciones contradictorias	
3	Demuestra facilidad para discriminar en sus tareas los datos importantes de los secundarios; estableciendo relaciones atinadas.	
4	Es capaz de reunir la información suficiente para la elaboración de propuestas (presupuestos, proyectos) que dan absoluta claridad de la justificación del mismo.	
5	Se preocupa por su capacitación y la de su equipo para la búsqueda y uso de herramientas novedosas que permitan un mejor y más rápido manejo de los datos, variables y toda aquella información que requiera de un análisis profundo.	
6	Utiliza una visión de conjunto en el análisis de la información.	

7	Identifica un problema clave dentro de una situación muy compleja.
---	--

<b>7. Capacidad de organización</b>		
<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Calificación</b>
1	Organiza su trabajo y lo hace con base en su planificación.	
2	Es ordenado y establece con claridad roles, procedimientos y metas	
3	Cumple y hace que se cumpla con los procedimientos establecidos y constantemente establece medidas para mantener el orden en el trabajo.	
4	Verifica el trabajo de sus colaboradores/as y da seguimiento a los plazos de las actividades y sus resultados.	
5	Desarrolla sistemas y métodos de trabajo para mejorar la calidad de los resultados.	

<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Calificación</b>
6	Establece prioridades, tácticas, decisiones y tiempos establecidos.	
7	Documenta lo pactado sobre metas, objetivos, experiencias y/o resultados importantes.	

<b>RESUMEN DE LA EVALUACIÓN</b>		
<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Calificación</b>
2	Compromiso Organizacional	
3	Orientación al logro	
4	Inteligencia analítica	

5	Iniciativa	
6	Habilidad de trabajo en equipo	
7	Inteligencia integradora	
8	Capacidad de organización	
<b>PROMEDIO</b>		

---

Firma del  
evaluado

---

Firma del evaluador

**Anexo N: Listado Maestro Para Control de Documentos**

DICOOL  
S.A

<b>FORMATO</b>			
<b>PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>CÓDIGO:</b>	
<b>LISTADO MAESTRO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>VERSIÓN:</b>	
		<b>FECHA:</b>	

<b>NOMBRE</b>	<b>VERSION</b>	<b>MODIFICACIÓN</b>	<b>PROCESO</b>

**Anexo O: Listado Maestro Para Control de Documentos Externos**

DICOOL

S.A

<b>FORMATO</b>			
<b>PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD</b>			<b>CÓDIGO:</b>
<b>LISTADO MAESTRO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS</b>			<b>VERSIÓN:</b>
			<b>FECHA:</b>

NOMBRE	FECHA DE EMISION	PROCESO	DISTRIBUIDO POR	UBICACIÓN

**DICOOL** Anexo P: Listado Maestro para el Control de Registros  
S.A

FORMATO		
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	
LISTADO MAESTRO PARA CONTROL DE REGISTROS	VERSIÓN:	
	FECHA:	

IDENTIFICACION  NOMBRE	RESPONSABLE RECOPIACION	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RUTA DE ACCESO	TIEMPO EN EL ARCHIVO		DISPOSICION
					ACTIVO	INACTIVO	



## Anexo Q: Matriz de Riesgos Financieros

<b>DICOOL S.A</b>	<b>FORMATO</b>		
	<b>PROCESO GESTION FINANCIERA</b>		<b>CÓDIGO:</b>
	<b>MATRIZ DE RIESGOS FINANCIEROS</b>		<b>VERSION:</b>
			<b>FECHA:</b>

N°	RIESGO	FACTOR DE RIESGO	CAUSA	ANÁLISIS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN					ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO				
				FRECUENCIA	IMPACTO	ALCANCE	CALIFICACIÓN	ZONA DE RIESGO	ACCIONES DE CONTROL	EVIDENCIA DE CONTROL	RESPONSABLES	VALORACIÓN DEL CONTROL	VALORACIÓN DEL RIESGO

### Anexo R: Cronograma de Mantenimiento

<b>DICOOL S.A</b>	<b>FORMATO</b>		
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO:	
	CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO	VERSIÓN:	
		FECHA:	

DESCRIPCIÓN				FRECUENCIA	AÑO											
TIPO	MODELO	CARGO	PROCESO		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<b>COMPUTADOR</b>																
<b>IMPRESORA</b>																
<b>SCANNER</b>																
<b>PLANTA TELEFONICA</b>																
<b>PLANTA FÍSICA</b>																
<b>EXTINTORES</b>																
<b>OTROS</b>																
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO ((Total Real / Total Programado) * 100)</b>																
EL NUMERO EN LA CASILLA CORRESPONDE A LA SEMANA DENTRO DEL MES EN QUE SE EJECUTARA EL MANTENIMIENTO																

## Anexo S: Plan de Mantenimiento Preventivo

	FORMATO				
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS, MAQUINARIA Y DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN		CÓDIGO:		
				VERSIÓN:	
				FECHA:	

EQUIPO/DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	L: LIMPIEZA C: CALIBRACIÓN M: MANTENIMIENTO PREVENTIVO																																																RESPONSABLE	% CUMPLIMIENTO								
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE													
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
<b>MULTIAGUJAS</b>																																																											
	P:																																																										
	R:																																																										
	P:																																																										
	R:																																																										
<b>PLANA</b>																																																											
	P:																																																										
	R:																																																										
	P:																																																										
	R:																																																										
<b>FUSIONADORA - PLANCHA</b>																																																											
	P:																																																										
	R:																																																										
	P:																																																										
	R:																																																										
<b>BALANZA ELECTRÓNICA GRAMERA 1300gr</b>																																																											
	P:																																																										
	R:																																																										
	P:																																																										
	R:																																																										
<b>REGLA PATRON</b>																																																											
	P:																																																										
	R:																																																										
<b>COMPRESOR</b>																																																											
	P:																																																										
	R:																																																										
<b>METROLOGÍA</b>																																																											
	P:																																																										
	R:																																																										
	P:																																																										
	R:																																																										
<b>CONVENCIONES</b>																																																<b>RESUMEN % DE CUMPLIMIENTO</b>											
P:	MANTENIMIENTO PLANEADO																																															TOTAL	100.00%										
R:	MANTENIMIENTO REALIZADO																																																										

## Anexo T: Hoja de Vida y Control de Mantenimiento de Maquinaria y Equipos

<b>DICOOL S.A</b>	<b>FORMATO</b>										
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>								<b>CÓDIGO:</b>		
	<b>HOJA DE VIDA Y CONTROL DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS</b>								<b>VERSIÓN:</b>		
								<b>FECHA:</b>			
<b>Tipo de Maquina:</b>			<b>Modelo Cabezote:</b>		<b>Marca Cabezote:</b>			<b>Ubicación:</b>			
<b>Cabezote N° Serie</b>		<b>Referencia Cabezote:</b>			<b>N° Maquina:</b>			<b>Año de Fabricación:</b>			
<b>Motor Voltaje:</b>		<b>Motor N° Serie:</b>			<b>Marca Motor:</b>			<b>Origen:</b>			
<b>RPM:</b>		<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>SI</b>		<b>NO</b>			
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manual del Usuario				Libro Referencia de Piezas							
<b>REGISTRO DE MANTENIMIENTO</b>											
<b>Fecha</b>			<b>Tipo Mantenimiento</b>		<b>N° Orden de trabajo</b>	<b>Actividad Ejecutada</b>	<b>Repuestos Instalados</b>	<b>Elementos a Comprar / Solicitar</b>	<b>Estado Real</b>	<b>Realizo</b>	<b>Reviso</b>
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Preventivo</b>	<b>Correctivo</b>			<b>Elementos utilizados</b>				

<b>DICOOL S.A</b>	<b>FORMATO</b>		
	<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>		<b>CÓDIGO:</b>
	<b>HOJA DE VIDA Y CONTROL DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS</b>		<b>VERSIÓN:</b>
			<b>FECHA:</b>

No.	TIPO MAQUINA	MARCA	MODELO	No. SERIE CABEZOT E	ESTADO			No. SERIE MOTOR	MOTOR - VOLTAJE				UBICACIÓN	FECHA PROGRAMADA	FECHA REAL	FIRMA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
					B	R	M		R.P.M.	M	T	BP					

## Anexo U: Cronograma de Implementación SGC

N°		DESCRIPCIÓN		DURACIÓN		DICOOL S.A																																																							
						GESTIÓN DE CALIDAD																																																							
						CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL S.G.C. AÑO 2015																																																							
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE															
		S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5
		ENTREGA DE DISEÑO																																																											
		COMPROMISO Y SENSIBILIZACIÓN																																																											
		ENTRENAMIENTO Y FORMACIÓN																																																											
		IMPLEMENTACIÓN SGC																																																											
		VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN																																																											
		IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES																																																											
		AUDITORIA INTERNA																																																											
		AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN																																																											
		MEJORA CONTINUA																																																											