

**DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA AGENCIA DE
MERCADERO Y PUBLICIDAD: CPC AGENCIA S.A.S**

**CARLOS ANDRÉS LAGUNA PROAÑOS
JULIÁN DAVID GIRALDO MEJÍA**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PEREIRA
2013**

**DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA AGENCIA DE
MERCADERO Y PUBLICIDAD: CPC AGENCIA S.A.S**

CARLOS ANDRÉS LAGUNA PROAÑOS

Código: 93.235.208

JULIÁN DAVID GIRALDO MEJÍA

1.088.001.589

**PROYECTO PRESENTADO COMO REQUISITO DE GRADO PARA OPTAR EL
TÍTULO DE INGENIEROS INDUSTRIALES**

**DIRECTOR TRABAJO DE GRADO:
Ingeniero Carlos Alberto Buriticá Noreña**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA, 2013**

Nota de Aceptación

Firma presidente del jurado

Firma Jurado

Firma Jurado

Pereira, Mayo de 2013

DEDICATORIA

Este trabajo de grado se lo dedicamos a todos los colaboradores de CPC Agencia como principales actores del mismo, este es el inicio de un camino llamado Certificación de Calidad que nos posicionará no solo a nivel regional sino nacional como la primera agencia de publicidad acreditada por la ISO, reconocida por sus altos procesos de calidad y creatividad fuera de serie.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestras familias por su constante empeño y apoyo en este proceso académico, por creer en nosotros y en nuestras capacidades de ser unos profesionales y empresarios de bien.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
1. SITUACIÓN DEL PROBLEMA	14
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
2.1 Sistematización del Problema	15
3. DELIMITACIÓN.....	16
4. OBJETIVOS	17
4.1 OBJETIVO GENERAL	17
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
5. JUSTIFICACIÓN	18
6. MARCO REFERENCIAL.....	19
6.1 MARCO TEÓRICO	19
6.1.1 Antecedentes.....	19
6.1.2 Qué es ISO	19
6.1.3 Versiones de las Normas ISO.....	20
6.1.4 Norma ISO 9001:2008.....	20
6.1.5 Contenido de la Norma ISO 9001:2008.....	211
6.2 MARCO CONCEPTUAL	23
6.2.1 Sistema de Gestión de la Calidad	23
6.2.2 Principios de Gestión de la Calidad	23
6.2.3 Enfoque basado en los procesos	267
6.2.4 Ciclo PHVA	278
6.2.5 Manual de Calidad.....	28
6.3 MARCO LEGAL	30

6.4	MARCO SITUACIONAL	300
7.	DISEÑO METODOLÓGICO	33
7.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
7.2	FASES DE LA INVESTIGACIÓN	33
7.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	355
7.4	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	36
8.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	38
8.1	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA	38
8.2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA	38
9.	PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	388
9.1	PRESENTACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y MAPA DE PROCESOS	38
9.2	PRESENTACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	39
9.3	PRESENTACIÓN MANUAL DE FUNCIONES	39
9.4	PRESENTACIÓN LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y NORMA FUNDAMENTAL	39
9.5	PRESENTACIÓN POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	39
9.6	PRESENTACIÓN FORMATOS	40
10.	CONCLUSIONES	411
11.	RECOMENDACIONES	422
12.	BIBLIOGRAFÍA	433

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Enfoque Basado en procesos.....	27
Figura 2. Ciclo PHVA.	28
Figura 3. Etapa Documentación.....	29
Figura 4. Etapa Certificación.....	30

LISTA DE CUADROS:

Cuadro 1. Variables de la investigación.....36

LISTA DE ANEXOS:

Anexo a: Manual de Calidad

Anexo b: Manual de Funciones

Anexo c: Mapa de Procesos y Caracterización de Procesos

Anexo d: Política de Calidad y Objetivos de Calidad

Anexo f: Formatos CPC Agencia

Anexo g: Listado maestro de Documentos y Norma Fundamental

Anexo h: Direccionamiento Estratégico

Anexo i: Balance Score Card

Anexo j: Instrumento Diagnóstico

RESUMEN

Uno de los elementos principales dentro de una empresa que vende servicios es la calidad en el mismo, CPC Agencia emprende un objetivo muy importante como lo es la Certificación de Calidad para sus servicios misionales, por lo cual el presente trabajo busca ilustrar por medio de una serie de documentos estándares y debidamente registrados la Documentación Optima de un Sistema de gestión de la Calidad, para una empresa reconocida que siempre busca crecer.

Implementar un Sistema de gestión de la calidad en cualquier organización implica 3 etapas fundamentales: documentación, implementación y certificación.

La primera etapa de documentación registra todas aquellas actividades que la empresa realiza. Para el caso de CPC Agencia en el presente trabajo se reflejan y documentan todas las actividades y procesos que la organización lleva a cabo para lograr su razón de ser y su misión.

La implementación y adaptación de un Sistema de Gestión de la Calidad dentro de una organización refleja y genera confianza y competitividad, todas aquellas empresas que cuentan con una certificación por medio de un organismo certificador acreditado, puede ofrecer a todos sus proveedores y clientes la confianza de que se está realizando un buen producto y/o servicio, lo cual hace que sea más idónea a la hora de seleccionarse frente a otra del mismo sector.

Este documento refleja en cada uno de sus aspectos el objetivo de calidad de CPC Agencia de ser una empresa líder con un servicio de calidad, lográndolo por medio de una correcta y necesaria documentación y estandarización de sus procesos y procedimientos.

ABSTRACT

One of the main elements in a company that sells service is the quality, CPC Agencia undertakes an important objective like a Certification for their missionary service, so this paper seeks to illustrate through a series of standard documents and records the Documentation management System for Quality, a company known for always looking to grow.

Implement a system of quality management in any organization involves three basic steps: documentation, implementation and certification.

The first stage of documentation records all activities that the company performs. For the case of CPC Agencia in this paper reflect and document all activities and processes that the organization performs to achieve its purpose and mission.

The implementation and adaptation of a System of Quality Management within an organization reflects and builds confidence and competitiveness, all those companies that are certified by an accredited certification body can offer all its suppliers and customers confidence being made a good product or service, which makes it more suitable to the selected time over another in the same sector.

It reflects in every aspect of the quality objective CPC Agencia to be a leader with quality service, obtaining it through a proper and necessary documentation and standardization of processes and procedures.

INTRODUCCIÓN

La norma ISO 9001:2008 es una norma internacional que busca la estandarización de los procesos al interior de una compañía.

La norma ofrece especificaciones sobre un método internacionalmente reconocido para operar una empresa. Se especifican unos requisitos mínimos; es decir, en cualquier implementación se deberá considerar sus disposiciones solo como requisitos mínimos. El sistema de gestión de la calidad puede evaluarse y conllevar a la certificación o registro por parte de un organismo reconocido. Un cliente puede exigirlo a sus proveedores como requisito de compra de productos y/o servicios críticos.

El cumplimiento de la norma tiene como objeto proporcionar confianza a sus clientes en cuanto al buen funcionamiento de la empresa. Exige comprobar la capacidad para cumplir con los requisitos del cliente y cualquier requisito reglamentario asociado. Los registros que muestran el buen desempeño en el pasado pueden proporcionar una base para que los clientes potenciales tengan un alto grado de confianza en las capacidades de la organización.

Por medio de la primera etapa llamada documentación y siguiendo los principios de la calidad CPC Agencia tiene como objetivo mejorar la capacidad de respuesta de requerimientos de los clientes y la capacidad interna para estandarizar y organizar los procesos con el fin de ofrecer un servicio de alta calidad.

1. SITUACIÓN DEL PROBLEMA

La calidad en el servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad de una forma ordenada, homogénea y estandarizada.

Hay compañías de diferentes tamaños y con diferentes actividades pero todas presentan algo en común; los clientes. Desde siempre se ha hecho énfasis en la satisfacción del cliente, dicha satisfacción se ha buscado de diferentes formas, pero una de las más importantes es brindar confianza a la hora de prestar el servicio, lo cual se logra siendo una compañía organizada y eficiente.

Actualmente se cuenta con diversas herramientas que sirven de soporte a las empresas para organizar su estructura y por supuesto los procesos que están involucrados en la producción del producto y/o prestación del servicio.

La Norma ISO 9001 es una de esas herramientas que permite a las empresas la estandarización de los procesos y por supuesto la calidad en el servicio.

CPC Agencia es considerada una empresa pequeña que ofrece un servicio importante a la sociedad, por esto se ha tomado la decisión de lograr a mediano plazo la certificación de la Norma ISO 9001.

La etapa de Certificación de calidad dentro de una empresa implica realizar actividades como lo es la documentación de dicha Norma; cuyo objetivo principal es establecer aquellos procesos, procedimientos, actividades, formatos que se requieren para la estandarización de los procesos en la empresa bajo los lineamientos de la Norma, con el fin de ofrecer confianza y calidad al cliente.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué documentos y registros se requieren y son necesarios u obligatorios para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001 en CPC Agencia?

2.1 Sistematización del Problema

¿CPC Agencia cuenta con los requerimientos necesarios para la etapa de implementación de un sistema de gestión de la calidad?

¿Existe un direccionamiento estratégico que permita seguir los principios de la calidad?

¿Están definidos y documentados todos los procesos, procedimientos y actividades de cada área y cada cargo que compone la organización?

3. DELIMITACIÓN

Parte Espacial

El proyecto se desarrolló en CPC Agencia, ubicada en la Avenida Circunvalar 10-21, Pereira, Risaralda.

Parte Académica

Se implementaron todos aquellos conocimientos adquiridos en la asignatura Control Total de la Calidad, formulación y evaluación de proyectos, seminario de investigación, y asignaturas del área administrativa, que permiten el estudio e investigación en este tipo de proyectos dentro de una organización.

Parte Empresarial

CPC Agencia busca implementar óptimamente y eficazmente un Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de obtener reconocimiento y un elemento diferenciador dentro del mercado donde se desempeña.

Duración

El proyecto se llevó a cabo durante 5 meses, empieza el 1 de Octubre de 2012 y termina el 1 de Marzo de 2013, en los cuales se logró a cabalidad la documentación de la norma ISO 9001:2008.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Documentar el Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los lineamientos de la Norma NTC ISO 9001:2008, en la empresa CPC Agencia S.A.S.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Hacer un Diagnóstico a la empresa, basado en el cumplimiento de cada uno de los requerimientos de la Norma.
- Desarrollar el Direccionamiento Estratégico para CPC Agencia.
- Capacitar a los colaboradores de la empresa acerca la importancia de documentar y adoptar un Sistema de gestión de la Calidad y la participación de ellos dentro de este proyecto.
- Estructurar el mapa de procesos con cada una de sus caracterizaciones donde se describe cada proceso.
- Desarrollar la documentación y registro de los procedimientos y/o actividades por medio de formatos y registros.
- Elaborar un Manual de Funciones para CPC Agencia.
- Elaborar un Manual de Calidad correspondiente a CPC Agencia.

5. JUSTIFICACIÓN

La documentación más que un deseo de incorporar un Sistema de Gestión de la Calidad, es una necesidad que tiene la corporación de organizar su estructura organizacional, su direccionamiento estratégico incluyendo la definición específica de cada una de sus funciones y aquellos procesos que se realizan siempre para la prestación del servicio pero que no se encuentran organizados, identificados ni documentados. Por lo cual se debe realizar un debido registro de todos aquellos procesos que rigen el buen funcionamiento de una buena y organizada compañía.

La empresa está en constante crecimiento y ha desarrollado proyectos e ideas innovadoras muy importantes, por lo tanto la implementación de un SGC y la certificación de la Norma ISO 9001, apoyará a la empresa a competir con calidad y confianza.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO TEÓRICO

6.1.1 Antecedentes

La normalización con base ordenada y científica surge a finales del siglo XIX, con la Revolución Industrial ante la necesidad de producir más y mejor. Se dio a conocer aún más en la primera Guerra Mundial entre los años 1914 y 1918 ante la necesidad de abastecer a los ejércitos y reparar los armamentos, donde fue indispensable la industria privada, a estas se les exigía unas especificaciones de cómo se intercambiaban los productos y ajustes de precios.

La normalización nació para limitar la diversidad de componentes, piezas y suministros, facilitando la producción en serie, la reparación y mantenimiento de los productos y servicios, así como facilitar las relaciones externas entre países y además ofrecer garantías de cumplimiento en cuanto a los requerimientos de los clientes y proveedores.

6.1.2 Qué es ISO

La ISO (International Organization for Standardization) “Organización Internacional para la Estandarización”, es la federación mundial que congrega a los organismos nacionales de normalización de unos 100 países y 173 comités técnicos activos, la cual ha promulgado más de diez mil normas internacionales obligatorias e informes técnicos.

Se crea la ISO 9000 bajo el endoso de la Organización Internacional para la Estandarización. ISO; es una confederación de países, cuya función es promover estándares para productos y servicios. ISO, se adoptó para facilitar el comercio global.

La tarea principal de los comités técnicos es prepara Norma Internacionales. Los proyectos de norma internacionales adoptados por los comités técnicos se circulas a los organismos miembros para su votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación de por lo menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.¹

¹ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. [en línea]. [Citado 24 de marzo de 2011]. Disponible en internet: <<http://www.iso.org/iso/home.html>>.

6.1.3 Versiones de las Normas ISO

La familia ISO 9000 de normas representa un consenso internacional sobre buenas prácticas de gestión de calidad. Se trata de normas y directrices relativas a los sistemas de gestión de calidad y de las normas de apoyo.

ISO 9001:2008 es el estándar que proporciona un conjunto de requisitos estándar para un sistema de gestión de calidad, independientemente de lo que la organización del usuario hace, su tamaño o del sector público privado. Es el único estándar en la familia contra la cual las organizaciones pueden ser certificadas. A pesar de la certificación no es un requisito obligatorio de la norma.

Las demás normas en la familia cubren los aspectos específicos, tales como los fundamentos y el vocabulario, las mejoras de rendimiento, documentación, formación, y los aspectos financieros y económicos.

La Norma ISO 9000: Establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario.

La Norma ISO 9001: Establece los requisitos por cumplir.

La Norma ISO 9004: Proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

ISO 9001:

ISO 9001:1987: *Versión Original.*

- **ISO 9001:1994:** *Primera revisión del modelo original.*

- **ISO 9001:2000:** *Segunda revisión del modelo original.*

- **ISO 9001:2008:** *Tercera revisión del modelo original.*

La más reciente actualización de la Norma ISO 9001 fue El 14 de Noviembre de 2008.

ISO 9001:2008, es la versión actualizada, las demás son obsoletas

6.1.4 Norma ISO 9001:2008²

² Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. Manual ISO. 7 ed. El instituto, 2007. 173 p.

La Norma ISO 9001:2008 ha sido formalmente aprobada por unanimidad por los miembros de ISO, su publicación oficial se dió el 13 de noviembre de 2008.

La Norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad en una organización, permite demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que cumplan los requerimientos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios. Tiene como objetivo aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad de los clientes.

Todos los requisitos de la norma ISO 9001:2008 son genéricos, se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, independientemente de la actividad que realicen, del sector al que pertenezcan, el tamaño y demás.

Cuando algún requisito o punto de la norma ISO 9001:2008 no se puede aplicar debido a la naturaleza de una organización o su producto y/o servicio, esto debe considerarse para ser excluido.

Cuando se realicen exclusiones, las reclamaciones de conformidad con la norma ISO 9001:2008 no son aceptables a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7, tales exclusiones no afectan la capacidad de la organización, o la responsabilidad, para ofrecer productos y/o servicios que satisfacen al cliente.

La Norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos; refiriéndose los tres primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, entre otros, es decir, son de carácter introductorio.

Los capítulos 4 a 8 están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Esta norma no introduce nuevos requisitos sino que establece clarificaciones a la versión del año 2000, y aumenta su compatibilidad con la norma ISO 14001:2004 de Gestión Ambiental. No obstante cada organización deberá evaluar las mejoras a introducir para adaptarse a la norma.

6.1.5 Contenido de la Norma ISO 9001:2008³

Norma Internacional ISO 9001:2008

0. Introducción

0.1 Generalidades

³ Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. *Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos*. NTC ISO 9001:2008. Bogotá D.C: El Instituto, (tercera actualización) 2008. 18 p.

- 0.2 Enfoque basado en procesos
- 0.3 Relación con la norma ISO 9004
- 0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

- 1. Objetivo y campo de aplicación
 - 1.1. Generalidades
 - 1.2. Aplicación

- 2. Referencias normativas

- 3. Términos y definiciones

- 4. Sistema de gestión de la calidad
 - 4.1. Requisitos generales
 - 4.2. Requisitos de la documentación

- 5. Responsabilidad de la dirección
 - 5.1. Compromiso de la dirección
 - 5.2. Enfoque al cliente
 - 5.3. Política de calidad
 - 5.4. Planificación
 - 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - 5.6. Revisión por la dirección

- 6. Gestión de los recursos
 - 6.1. Provisión de recursos
 - 6.2. Recursos humanos
 - 6.3. Infraestructura
 - 6.4. Ambiente de trabajo

- 7. Realización del producto
 - 7.1. Planificación de la realización del producto
 - 7.2. Procesos relacionados con el cliente
 - 7.3. Diseño y desarrollo
 - 7.4. Compras
 - 7.5. Producción y prestación del servicio
 - 7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición

- 8. Medición, análisis y mejora
 - 8.1. Generalidades
 - 8.2. Seguimiento y medición
 - 8.3. Control del producto no conforme
 - 8.4. Análisis de datos
 - 8.5. Mejora

6.2 MARCO CONCEPTUAL

6.2.1 Sistema de Gestión de la Calidad

Es la forma como la organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y cursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se hacen las cosas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

6.2.2 Principios de Gestión de la Calidad⁴

❖ Enfoque al cliente

Los clientes son la razón de ser de las empresas. Por lo tanto es necesario identificar y comprender las necesidades que puedan presentar hoy así como en el futuro, y velar por satisfacer sus requisitos con énfasis en exceder sus expectativas.

Algunos beneficios que pueden obtenerse:

- Incremento de la fidelidad del cliente, lo que lleva a concretar y reiterar contratos comerciales.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para satisfacer al cliente.
- Mejora de los ingresos y el tamaño del mercado a través de nuevos clientes.

❖ Liderazgo

Los líderes son aquellos que unifican el propósito y la dirección de una organización. También quienes crean, conservan y mejoran el clima organizacional con un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse efectivamente en el logro de los objetivos y metas de la empresa.

Beneficios son:

⁴ **GUTIÉRREZ GARZA, Gustavo**, *“Justo a Tiempo y Calidad Total, Principios y Aplicaciones”* Quinta edición. Ediciones Castillo S. A. de C. V., Monterrey, Nuevo León, México, 2000.

- El personal de la empresa comprenderá diferentes aspectos de la misma y se sentirá comprometido con alcanzar los objetivos o metas establecidas.
- Existirá una mejor comunicación en los diferentes niveles de la empresa.

❖ **Participación del personal**

El personal, sin importar el nivel jerárquico dentro de la empresa, es la esencia de ésta. El aporte de sus habilidades y capacidades dan la posibilidad a que la empresa las utilice para alcanzar beneficios especiales como pueden ser los siguientes:

- Disposición de todo el personal para contribuir a la mejora continua
- Personal comprometido motivado y con disposición de involucrarse en la toma de decisiones dentro de la empresa
- Aporte de ideas por parte de los colaboradores, innovando y creando posibilidades para lograr los objetivos de la empresa.

❖ **Enfoque basado en procesos**

Cuando las actividades y todos los recursos se gestionan y se manejan como un proceso, e interrelacionan dichos procesos como un sistema, se alcanza mayor eficiencia y eficacia a la hora de buscar resultados.

Aspectos positivos que se obtienen:

- Permite identificar y priorizar las oportunidades de mejora.
- Obtención de mejores resultados.
- Alineamiento de los procesos que mejor contribuirán a lograr los resultados deseados.
- Habilidad para enfocar los esfuerzos en los procesos claves.

❖ **Enfoque de sistema para la gestión**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Beneficios clave:

- Estructurar un sistema para lograr los objetivos de la organización en la forma más eficaz y eficiente
- Comprender las interdependencias entre los procesos del sistema
- Brindar una mejor comprensión de las funciones
- Comprender las capacidades organizacionales y establecer restricciones de los recursos previamente a la acción
- Establecer metas y definir la manera en que determinadas actividades dentro de un sistema deberían operar
- Mejorar el sistema continuamente mediante la medición y la evaluación

❖ **Mejora continua**

Beneficios claves como:

- Ventajas en el desempeño, mediante capacidades organizacionales mejoradas
- Alineación de todas las actividades mejoradas a los niveles de acuerdo con un propósito estratégico de la organización
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente ante las oportunidades

❖ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones**

Las decisiones más efectivas se consiguen basadas en análisis de los datos e información objetiva. Además de buen soporte de la eficiencia de las decisiones tomadas, se requieren registros y buena comunicación de las mismas.

Beneficios como:

- Asegurar que los datos y la información son lo suficientemente exactos y confiables
- Hacer que los datos sean accesibles para quienes los necesiten
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos
- Tomar decisiones y acciones basadas en el análisis de los hechos, equilibradas con la experiencia y la intuición

❖ **Relaciones de mutuamente beneficiosas con los proveedores**

Una empresa y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa incrementa la capacidad de ambos para crear valor. También se encuentran aspectos positivos como:

- Aumento de la capacidad para crear valor para ambas partes
- Flexibilidad y velocidad de las respuestas conjuntas ante cambios del mercado o de las necesidades y expectativas de los clientes

- Optimización de recursos y costos

6.2.3 Enfoque basado en los procesos

Cuando se desarrolla, implementa y mejora continuamente un sistema de gestión de la calidad, la norma internacional promueve el manejo de un enfoque basado en procesos con el fin de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus necesidades y requerimientos.

Para que las organizaciones funcionen de manera eficaz es necesario que identifiquen y gestionen las actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utilice recursos, y que permite que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

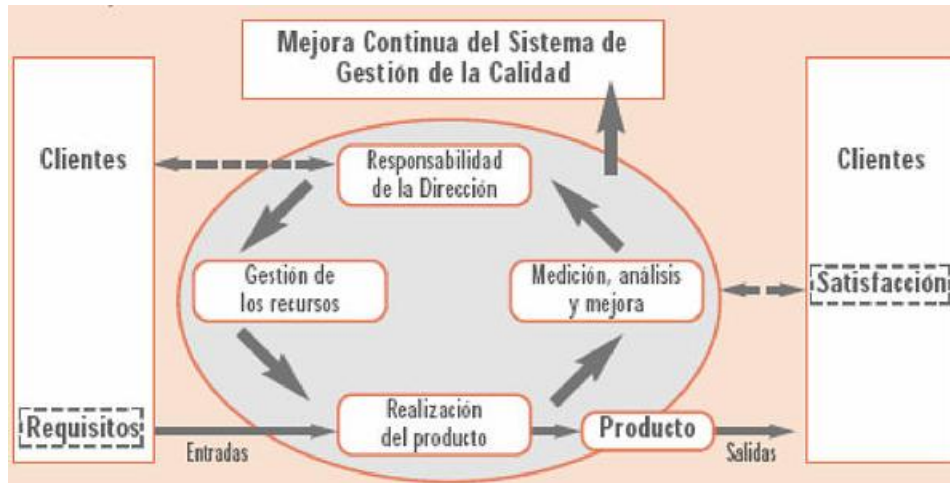
La aplicación de un sistema de procesos dentro de la empresa y su gestión, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, puede denominarse “enfoque basado en procesos”, el cual tiene como ventaja el control continuo que proporciona sobre los vínculos de los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Cuando dentro de Sistema de Gestión de Calidad se utiliza este tipo de enfoque, se enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas

En la **figura1** se refleja un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en procesos. También se refleja la importancia que tienen los clientes para definir los requisitos de entrada. En este diagrama se ilustra los vínculos que se presentan en los capítulos 4 a 8 de la norma internacional ISO 9001:2008.

Figura 1. Enfoque Basado en procesos.

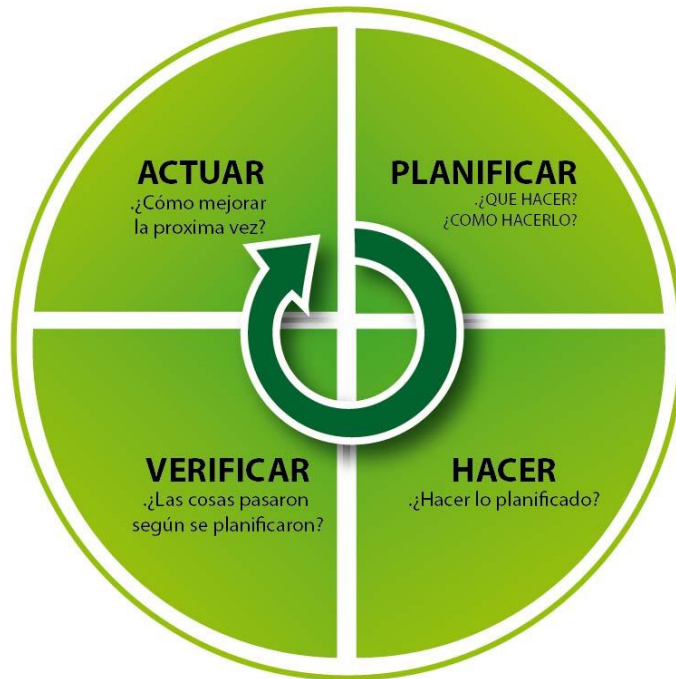


Fuente: elaboración propia.

6.2.4 Ciclo PHVA

El ciclo PHVA es una herramienta de la mejora continua, presentada por Deming a partir del año 1950; se basa en un ciclo de 4 pasos: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act). Es común usar esta metodología en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, de tal manera que al aplicarla en la política y objetivos de calidad así como en la red de procesos, la probabilidad de éxito es mayor.

Figura 2. Ciclo PHVA.



Fuente: elaboración propia.

6.2.5 Manual de Calidad

Especifica la política de calidad de la empresa y describe el sistema de gestión de la calidad de una organización. Documento de trabajo de circulación controlada que resume las políticas, misión, visión, organigrama, funciones relacionadas con la calidad y nivel de responsabilidades competente. Enuncia los procedimientos e instrucciones de trabajo de una empresa.

Se puede resumir en varios puntos:

- Única referencia oficial.
- Clasifica la estructura de responsabilidades.
- Es un instrumento para la formación y la planificación de la calidad.
- Es la base de referencia para auditar el Sistema de Gestión de la Calidad

Manual de Funciones

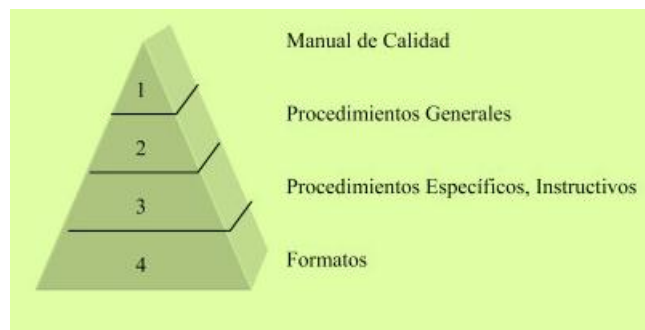
Documento que recoge y especifica toda la información necesaria para la descripción cargos dentro de una empresa, en forma abreviada y sintética.

Contiene la identificación del cargo, la descripción de funciones: (permanentes, periódicas, y ocasionales), requisitos del cargo: (conocimientos y experiencias, competencias, y responsabilidades), entorno del cargo y condiciones de trabajo.

Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Es un documento interno, del que se debe registrar y controlar las copias.

Figura 3. Etapa Documentación.

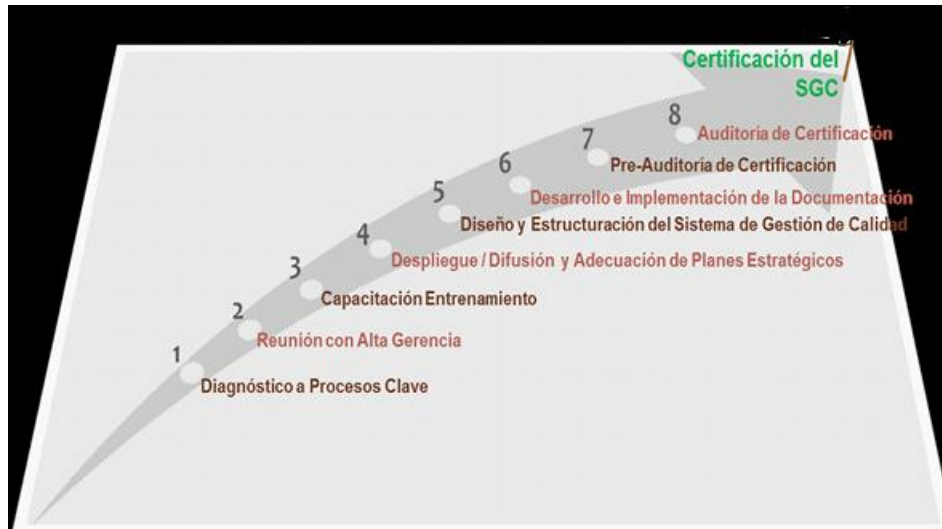


Fuente: elaboración propia.

Certificación

Verificar por medio de una Entidad de Certificación, que se cumple en la práctica todo aquello que la organización refleja en la documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Figura 4. Etapa Certificación.



Fuente: elaboración propia.

6.3 MARCO LEGAL

Para el tipo de actividades y procesos que desarrolla CPC Agencia no existen ningún tipo de reglamento que impida la realización de su actividad misional, dentro del marco legal. Pero se deben tener en cuenta todas aquellas leyes que cobijan y protegen al consumidor. Estas leyes deben ser cumplidas a cabalidad debido a que son implementadas por todo el sector en cual se desempeña CPC Agencia y es factor vital a la hora de tomar decisiones y crear nuevas estrategias de mercadeo.

6.4 MARCO SITUACIONAL

Antecedentes Empresa

CPC Agencia S.A.S. es un equipo creativo que no contentos con el tradicionalismo en mercadeo y publicidad idea formas diferentes de comunicar a un cliente con su respectivo público objetivo, logrando eficientes estrategias, campañas y tácticas que ayudan al cumplimiento de las metas comerciales fijadas con los clientes.

A través de sus seis (6) unidades de negocio, CPC Agencia S.A.S. se consolida como la única agencia INTEGRAL de mercadeo y publicidad del Eje Cafetero capaz de brindarle al cliente de forma holística una completa asesoría en sus

actividades de lanzamiento, posicionamiento y fidelización de producto/servicio; estas seis unidades de negocio corresponden a:

CPC Digital: Convencidos de la necesidad de generar interactividad entre las marcas y su público objetivo, CPC Agencia S.A.S. conceptualiza, diseña y ejecuta estrategias digitales utilizando las redes sociales como principal herramienta para posicionar el ADN de cada marca en las comunidades capturadas.

CPC Visual: CPC Agencia adapta a su equipo de trabajo a la línea de diseño de la marca, generando campañas visuales que logran transmitir las emociones, requerimientos y especificaciones de los clientes de una forma efectiva, creativa y diferente.

CPC Branding: CPC Agencia sabe lo importante que es para un cliente su marca, por ello realiza a través de procesos creativos la conceptualización del nombre, slogan, logotipo y aplicativos de una marca bajo altos estándares de calidad.

CPC Creativa: Articula las formas más eficientes de comunicar un mensaje, aplicando estrategias creativas que hacen de sus campañas, casos de éxito para cada uno de sus clientes, logrando los objetivos en mercadeo y publicidad propuestos de una manera diferente, óptima y eficiente.

CPC Logística: Desarrolla la conceptualización, planeación y hasta la ejecución de las más creativas activaciones, eventos y show rooms que evidencian más que un producto, una experiencia para el consumidor final, posicionándola en su “top of mind”

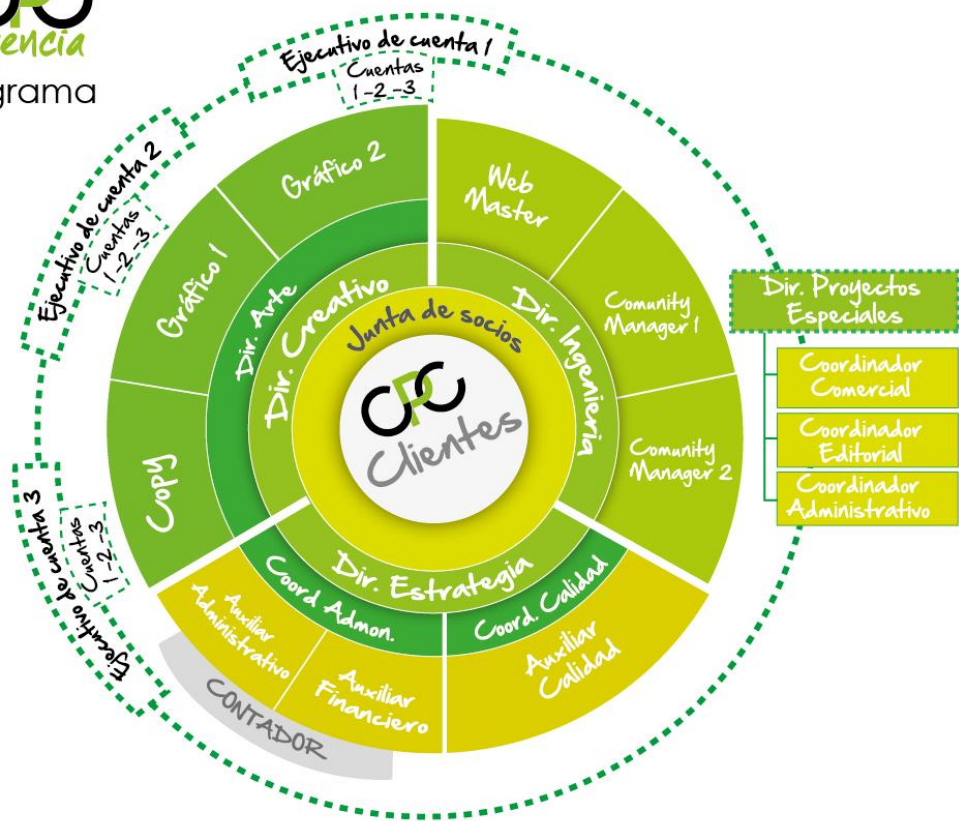
CPC Experiencial: Con el fin de transmitir un mensaje de forma diferente, interactiva y muy impactante, CPC Agencia diseña las formas más creativas de canalizar las necesidades del cliente, materializándolas en los que se llama activaciones por debajo de la línea o “below the line” que buscan de forma sensorial mostrar las cualidades de una marca.

Objeto Social Empresa

CPC Agencia S.A.S tiene un objeto social indeterminado, se expresa que la sociedad puede realizar cualquier actividad comercial o civil, lícita, en desarrollo de su objeto, la sociedad podrá adquirir, importar, exportar, administrar, enajenar y/o gravar a cualquier título, toda clase de bienes, títulos valores y toda clase de bienes negociables, recibir donaciones y suceder, conforme a la ley, celebrar contratos, manejar cuentas corrientes bancarias y de corporaciones de ahorro, celebrar contratos de sociedad o de asociación para la explotación de negocios, adquirir, poseer, administrar y enajenar a cualquier título, intereses o participaciones en compañías, en general, celebrar toda clase de actos y/o contratos necesarios para el logro de sus fines. Así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en Colombia como en el extranjero.

La sociedad podrá llevar a cabo, en general, todas las operaciones de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto mencionado así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad.

Estructura Organizacional



7. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación utilizado para el desarrollo de este proyecto fue la investigación descriptiva, este método describe algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. Inicialmente se realizó un trabajo de campo en la empresa, realizando entrevistas al personal y observación directa con el fin de recolectar información verídica, que permitiera estructurar de manera adecuada los procesos y procedimientos de la empresa.

7.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

- Definición de plan de trabajo.
- Definición de cronograma de actividades
- Recolección y clasificación de la información.
- Procesamiento y análisis de la información.
- Elaboración de direccionamiento estratégico.
- Documentación de la norma ISO 9001:2008 (numerales 4, 5, 6, 7 y 8).

- **Presentación Plan de Trabajo ante la junta de socios de CPC Agencia S.A.S:**

Se presenta para que sea valorado y estudiado, con el fin de aceptar las sugerencias y realizar correcciones e iniciar su ejecución.

- **Aplicación de diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad Norma NTC ISO 9001:2008 en la agencia:**

Aplicación de un formato de diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de establecer qué documentos existen, qué procesos se realizan y calificar el estado en el que se encuentra la empresa para empezar a Documentar la Norma NTC ISO 9001:2008

- **Capacitaciones al equipo de trabajo de CPC Agencia S.A.S. sobre la documentación de la Norma ISO 9001:2008 en la agencia, socializando cómo ellos son parte fundamental de este proceso:**

Es necesaria esta capacitación y sensibilización, ya que el equipo debe entender lo importante que es realizar satisfactoriamente el proceso de documentación de la Norma, debido a que si este proceso se lleva a cabo con éxito se puede continuar a mediano plazo con la implementación y por ende comenzar con la certificación del servicio que ofrece CPC Agencia S.A.S..

Este proceso se llevará a cabo con el apoyo de cada uno de los integrantes de la agencia, ya que se programarán actividades que requieren de su atención y tiempo.

- **Elaboración de Direccionamiento Estratégico:**

En estas actividades se consolidará la Misión, Visión, Políticas, Valores, Principios, Organigrama, Manual de Funciones.

Todo el Direccionamiento Estratégico se presentará ante la junta de socios de CPC Agencia S.A.S para estar atento a las sugerencias y correcciones propuestas con el fin de mejorarlo y por último ser aprobado.

Se elaborará el Manual de Funciones con el apoyo de cada uno de los integrantes del equipo de la agencia y la dirección de los tres socios que tiene la agencia quienes actúan paralelamente como directores de los departamentos de creatividad, ingeniería y estrategia; tres principales departamentos en los que se fundamenta el direccionamiento estratégico de la agencia.

- **Establecer alcance de La Norma, Política de calidad, Identificar Procesos, Realizar Mapa de Procesos, Caracterización de Procesos, Realización de procedimientos:**

En esta actividad se logrará organizar un poco la agencia, ya que se establecen los procesos que se realizan dentro de ella y el responsable de cada uno de ellos. Esta actividad se realiza con el apoyo de cada uno de los empleados de CPC Agencia S.A.S.

El alcance de la norma se establece con la junta de socios de la agencia y se debe preguntar ¿Qué quiere la agencia con la incorporación de la Norma ISO 9001:2008?

Mediante los procedimientos que se realizan en cada cargo, se derivan actividades; estas requieren algunos documentos, por lo cual se harán formatos, todo de acuerdo a los requerimientos de la Norma.

- **Realización de la documentación: se debe documentar e implementar registros y formatos. (Actividades que se realizarán para garantizar el cumplimiento de la norma):**

Se construyen formatos y registros, donde los integrantes de CPC Agencia S.A.S documentarán en adelante aquellas actividades donde la Norma exige un soporte.

Documentar los procedimientos obligatorios que menciona la norma como lo son:

- 4.2.3 Control de los documentos
- 4.2.4 Control de los registros
- 8.2.2 Auditoría interna
- 8.3 Control del producto no conforme
- 8.5.2 Acciones correctivas
- 8.5.3 Acciones preventivas

Existen otros formatos que deben documentarse, se denominan Técnicos, estos formatos se realizan a medida que las actividades establecidas lo requieran.

- **Presentar y socializar las nuevas actividades y funciones que se deben realizar para garantizar la documentación y a mediano plazo la Implementación de la Norma ISO 9001:2008:**

Para garantizar el cumplimiento de la Norma todas las actividades realizadas en la agencia deben ser dirigidas en cómo mejorar el Sistema de Gestión de Calidad que se está implementando y documentando en la empresa y así garantizar la calidad del servicio que se ofrece en CPC Agencia S.A.S

- **Realizar Manual de Calidad:**

Esta actividad recoge y organiza toda la información recolectada en las actividades anteriores. Además le da respuesta a cada uno de los puntos de la Norma.

7.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población para realizar el estudio fueron todos los colaboradores de la empresa CPC Agencia, durante la realización del proyecto se realizaron entrevistas, encuestas y reuniones a nivel interno de la empresa, estos métodos permitieron obtener la información para documentar el sistema de gestión de calidad.

7.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Cuadro 1. Variables de la investigación.

REQUISITO	TÍTULO	CÓMO SE CUMPLE	PROCESO ASOCIADO
4.1	Requisitos Generales	Caracterización de cada Proceso Procedimientos Documentados	Todos los Procesos
4.2.1	Generalidades de la Documentación	Política de Calidad Objetivos de Calidad Caracterizador de Procesos Procedimientos Documentados Formatos	Todos los Procesos
4.2.2	Manual de Calidad	Manual de Calidad	Todos los Procesos
4.2.3	Control de Documentos	Procedimiento Documentado Control de Documentos	Todos los Procesos
5.1	Compromiso de La Dirección	Política de Calidad Objetivos de Calidad Caracterización Proceso Planeación Estratégica	Todos los Procesos
5.2	Enfoque al Cliente	Direccionamiento Estratégico de CPC Agencia Caracterización Proceso Planeación Estratégica Formato Evaluación Asesoría y Atención de CPC Agencia.	Todos los Procesos
5.3	Política de Calidad	Política de Calidad	Todos los Procesos
5.4.1	Objetivos de Calidad	Objetivos de Calidad	Todos los Procesos
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	Mapa de Procesos Caracterización de Procesos Procedimientos Documentados	Todos los Procesos
5.5.1	Responsabilidad y	Manual de Funciones	Todos los Procesos

	Autoridad		
5.5.2	Representante de la Dirección	Manual de Calidad ítem (6.5)	Todos los Procesos
5.6	Revisión por la Dirección	Caracterización Proceso Administrativo-Financiero	Todos los Procesos
6.1	Provisión de Recursos	Caracterización Proceso Administrativo-Financiero Caracterización Planeación Estratégica	Todos los Procesos
6.2	Recursos Humanos	Manual de Funciones Procedimiento Documentado Auditoría Interna	Todos los Procesos
6.3	Infraestructura	Caracterización Proceso Administrativo-Financiero Caracterización Planeación Estratégica	Todos los Procesos
6.4	Ambiente de Trabajo	Caracterización Proceso Administrativo-Financiero Caracterización Planeación Estratégica	Todos los Procesos
7.1	Planificación	Caracterización de los Procesos Manual de Procedimientos	Todos los Procesos
7.2	Procesos Relacionados con el cliente	Caracterización de los Procesos	Todos los Procesos
7.5	Producción y Prestación del Servicio	Caracterización de los Procesos	Todos los Procesos
8	Medición, Análisis y Mejora	Caracterización de los Procesos Manual de Procedimientos Formatos CPC Agencia	Todos los Procesos

Las variables se complementan en el presente trabajo con un Balance Score Card realizado para todas las etapas de implementación de un sistema de gestión de calidad para CPC Agencia (**Anexo i**).

8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

8.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

CPC Agencia, tiene sus servicios y clientes bien definidos; es una empresa donde cada uno de sus empleados realiza sus actividades y funciones con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

El diagnóstico indica que la empresa controla y documenta cierta información.

Muestra la ausencia de un plan de la calidad, por lo cual se puede decir que la documentación de la Norma ISO 9001:2008 para esta empresa debe realizarse muy completa, ya que la empresa carece de varios elementos principales que son importantes para adoptar un SGC en la empresa.

(Anexo j)

8.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA

En estas actividades se estableció Misión, Visión, Políticas, Valores, Principios, Organigrama, Manual de Funciones.

(Anexo h)

9. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad para CPC Agencia expone la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, dicho documento explica y sustenta la documentación de los correspondientes procesos, procedimientos, formatos y todos aquellos documentos que exige la Norma ISO 9001:2008 para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, aspirando así a la certificación para CPC Agencia. Este Manual refleja la organización y adaptación de la empresa bajo los lineamientos de la Norma; es un documento público frente a clientes y proveedores.

En CPC Agencia se realiza un manual de calidad cuyo contenido da respuesta a cada uno de los puntos de la Norma ISO 9001:2008. En él se relacionan, explican y ubican los anexos como: Mapa de Procesos, Caracterización de Procesos, Procedimientos, Formatos, Norma Fundamental, Listado maestro de Documentos y el contenido en general de la Documentación de la Norma en la Organización CPC Agencia; El manual de calidad se realiza con el fin de darle respuesta a uno de los

objetivos principales dentro de un Sistema de gestión de la Calidad, el cual es crear un documento final dentro de la empresa que recopile la información necesaria y acertada para brindar un servicio de alta calidad. Este documento es exigido dentro del proceso de Auditoría Interna y Auditoría externa por un organismo certificador, ya que es la guía principal para ubicar y relacionar todos los documentos exigidos y requeridos para una certificación de calidad.

(Anexo a)

9.1 PRESENTACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y MAPA DE PROCESOS

Las caracterizaciones de procesos son aquellos formatos principales y centrales que la empresa ejecuta, en los que se encuentran documentados cada uno de los procesos relacionados en el mapa de procesos.

El mapa de procesos ilustra claramente los procesos de la compañía y la forma como interactúan.

(Anexo c)

9.2 PRESENTACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

En el manual de procedimientos se documentaron todos aquellos procesos necesarios que la empresa debe cumplir para responder a satisfacción cada uno de los puntos de la norma.

- a) 4.2.3 Control de Documentos
- b) 4.2.4 Control de Registros
- c) 8.2.2 Auditoría Interna
- d) 8.3 Control de Producto No Conforme
- e) 8.5.2 Acciones Correctivas
- f) 8.5.3 Acciones Preventivas
- g) Procedimiento selección de personal

(Anexo c)

9.3 PRESENTACIÓN MANUAL DE FUNCIONES

En este manual se presentan cada uno de los formatos de cargo que requiere la empresa para desarrollar y definir las funciones de cada colaborador.

Los cargos documentados fueron:

- Auxiliar Administrativo y Financiero
- Community Manager
- Coordinador (a) Administrativo y Financiero
- Director (a) de Ingeniería
- Director (a) Creativo
- Director (a) de Arte
- Director (a) Estratégico
- Ejecutivo de Cuenta Junior
- Ejecutivo de Cuenta Master
- Ejecutivo de Cuenta Senior
- Gráfico Creativo
- Web Master

(Anexo b)

9.4 PRESENTACIÓN LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y NORMA FUNDAMENTAL

En el listado maestro de documentos se relacionan con código cada uno de los documentos y registros realizado para la empresa, con el fin de generar un control y total y organización de los documentos y formatos realizados.

La Norma fundamental es la guía y/o directriz para realizar cada uno de los formatos y documentos que requiere la organización para continuar con su proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad.

(Anexo g)

9.5 PRESENTACIÓN POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Estos documentos registran claramente la política y objetivos de calidad establecidos.

(Anexo d)

9.6 PRESENTACIÓN FORMATOS

En esta carpeta anexa se encuentran cada uno de los formatos establecidos para que la compañía pueda tener un control total de todos los procesos y procedimientos, que se requieren para cumplir los requisitos de la norma.

(Anexo f)

10. CONCLUSIONES

- Con el desarrollo del presente proyecto se da cumplimiento total al objetivo general inicialmente establecido.
- Con una duración de 5 meses de ejecución se logró dar respuesta a cada uno de los objetivos específicos, los cuales mencionaban cada uno de los manuales y requerimientos que debía cumplirse para lograr la implementación de un sistema de gestión de la calidad.
- El sistema de gestión de la calidad se logra por medio de esta primera etapa llamada documentación, con esta se genera una base para lograr una certificación de los servicios, por lo cual es de vital importancia que se divulgue claramente ante los colaboradores de la empresa para generar un espacio donde todos puedan entender todo acerca de este proyecto y comunicar la siguiente etapa como lo es la implementación.

11. RECOMENDACIONES

- Capacitación continua a los colaboradores de la empresa con el fin de que todos aporten y obtengan todas las capacidades para lograr una certificación.
- La empresa debe enfocarse mucho en la organización de los documentos y registros que deben seguirse controlando para generar cumplimiento a los requisitos de la norma.
- Cada uno de los colaboradores debe tener claro cuáles son sus funciones establecidas dentro de la empresa, estas actividades son las mínimas funciones que deben cumplir con el fin de que exista una gran interacción entre los procesos y las partes interesadas.

12. BIBLIOGRAFÍA

- *INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO.* [en línea]. [Citado 24 de marzo de 2011]. Disponible en internet: <<http://www.iso.org/iso/home.html>>.
- *Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. Manual ISO.* 7 ed. El instituto, 2007. 173 p.
- **Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC.** *Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos.* NTC ISO 9001:2008. Bogotá D.C: El Instituto, (tercera actualización) 2008. 18 p.
- **HARRINGTON, H. James.** “*Administración Total del Mejoramiento Continuo*”. Mc, Graw Hill 1997
- **GUTIÉRREZ GARZA, Gustavo,** “*Justo a Tiempo y Calidad Total, Principios y Aplicaciones*” Quinta edición. Ediciones Castillo S. A. de C. V., Monterrey, Nuevo León, México, 2000.
- **SENLE, Andrés y STOLL, Guillermo.** “*Calidad Total y normalización: ISO 9000, las normas para la calidad en la práctica*”. Barcelona: Gestión 2000, 1997. 191 p.