

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA GUANTES JOSÉ OMAR CHACÓN, BAJO  
LA DIRECCIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015**

JULIÁN CAMILO DÍAZ GORDILLO  
ID. 000246374  
Facultad Ingeniería Industrial

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA- SECCIONAL BUCARAMANGA  
ESCUELA DE INGENIERÍA  
BUCARAMANGA  
2019

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA GUANTES JOSÉ OMAR CHACÓN, BAJO  
LA DIRECCIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015**

JULIÁN CAMILO DÍAZ GORDILLO  
ID. 000246374

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

INGENIERO INDUSTRIAL

Director(a) del Proyecto  
Olmedo González Herrera

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA- SECCIONAL BUCARAMANGA  
ESCUELA DE INGENIERÍA  
BUCARAMANGA  
2019

## **DEDICATORIA**

### **Para mi querida madre:**

Que con mucho esfuerzo nunca desistió para sacarme adelante y brindarme la oportunidad de adquirir una educación superior, todas sus enseñanzas me ayudaron a convivir con éxito dentro y fuera de esta gran institución educativa, pero más que nada gracias querida madre por tanto amor.

### **Para mis familiares:**

Principalmente a mi hermana mayor, la cual gestiono todo para iniciar mi vida Universitaria y por lo cual sé que cuando este logrando finalizar mi graduación estará muy feliz porque parte de mi logro ha sido gracias a ella. Mis demás familiares también tienen que estar presente en mi dedicatoria porque siempre tuvieron voz de aliento para motivarme a seguir adelante sin importar las adversidades.

### **Para mis compañeros:**

Me llevo grandes amistades para el resto de mi vida, las cuales nunca me negaron un favor o un consejo, juntos logramos llegar hasta lo más alto y tengo fe de que este solo es el comienzo de grandes éxitos que nos vienen en el camino, gracias infinitas por conocer y entender la palabra amistad.

## Tabla de Contenidos

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Nombre de la empresa GUANTES INDUSTRIALES JOSÉ OMAR CHACÓN S.A.S .....	13
2.2 Actividad económica / productos y servicios .....	13
2.3 Número de empleados.....	13
2.4 Estructura organizacional.....	14
2.5 Ubicación de la empresa .....	14
2.6 Reseña histórica .....	14
<b>3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA- ALCANCE.....</b>	<b>15</b>
<b>3. ANTECEDENTES .....</b>	<b>17</b>
<b>4. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>5. OBJETIVOS.....</b>	<b>19</b>
5.1 Objetivo general.....	19
5.2 Objetivos específicos.....	19
<b>6. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>20</b>
6.1 Normas ISO .....	20
6.1.1 Normas ISO 9000.....	20
6.1.2 Norma ISO 9001 .....	20
6.2 Sistema de gestión de calidad (SGC) .....	21
6.2.1 Principios del Sistema de Gestión de Calidad.....	23
6.3 Pilares de un sistema de gestión de calidad .....	24
6.3.1 Enfoque al cliente .....	24
6.3.2 Eliminación de despilfarros .....	24
6.3.3 Mejora continua .....	25
6.3.4 Participación de todo el personal.....	25
6.4 Planeación estratégica .....	26
6.4.1 Misión.....	26
6.4.2 Visión .....	26
<b>7. Diseño metodológico.....</b>	<b>28</b>
7.1 Diseño de la investigación.....	28
7.2 Técnica de recolección de información.....	28
7.2.1 Técnica observación directa .....	28

7.2.2	Técnica Entrevista.....	28
7.2.3	Técnica revisión documental.....	28
7.3	Procesamiento de la información .....	29
7.4	Desarrollo.....	29
<b>8.</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>30</b>
8.1	Diagnóstico del (S.G.C) de Guantes Industriales José Omar Chacón S.A.S.....	30
8.1.1	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos .....	31
8.2	Metodología del Diagnóstico Inicial .....	31
8.3	Resultado del Diagnóstico.....	32
8.3.1	Contexto de la Organización .....	33
8.3.2	Liderazgo .....	33
8.3.3	Planificación .....	34
8.3.4	Apoyo .....	34
8.3.5	Operación .....	35
8.3.6	Evaluación de desempeño.....	35
8.3.7	Mejora continua .....	35
8.4	Documentación .....	36
8.4.1	Estado inicial de la documentación .....	37
8.4.2	Elaboración de la debida documentación .....	37
8.4.3	Documentos Elaborados .....	40
8.5	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	45
8.5.1	Estado actual del SGC en la microempresa .....	45
8.5.2	Riesgos y oportunidades de la organización .....	46
8.5.3	Sensibilización del personal.....	46
8.5.4	Auditoría interna .....	47
8.6	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO .....	50
<b>9.</b>	<b>ACTIVIDADES REALIZADAS .....</b>	<b>53</b>
9.1	Análisis de los resultados .....	54
<b>10.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>11.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>12.</b>	<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>58</b>
<b>13.</b>	<b>APÉNDICES</b>	

## LISTA DE APÉNDICES

Apéndice A. Lista de requisitos .....	58
Apéndice B- Plantilla de control de operaciones y medición de tiempos.....	75
Apéndice C- Plantilla para el control de entradas y salidas.....	76
Apéndice D- Evaluación de satisfacción del cliente.....	77
Apéndice E- Formato de evaluación de proveedores.....	78
Apéndice F- Comprobante de sensibilización del personal.....	79
Apéndice G- Cartelera de sensibilización del personal.....	80
Apéndice H- Instructivo “Responsabilidades del auditor”.....	81
Apéndice I- Matriz DOFA.....	82
Apéndice J- Matriz de comunicaciones interna y externa.....	83
Apéndice K- Manual de calidad.....	84
Apéndice KA- Mapa de procesos.....	92
Apéndice L- Procedimiento para el control de documentos.....	94
Apéndice M- Procedimiento acciones preventivas y correctivas.....	100
Apéndice N-Registro acciones preventivas y correctivas.....	101
Apéndice O- Procedimiento de auditoría interna.....	102
Apéndice P- Procedimiento de acciones de mejora.....	103
Apéndice Q- Procedimiento atención al cliente.....	104
Apéndice R- Caracterización de procesos.....	105
Apéndice S- Listado maestro de documentos.....	117

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Catálogo de productos .....	13
Tabla 2 Ponderación del criterio de evaluación.....	27
Tabla 3 Nivel de cumplimiento.....	29
Tabla 4 Tipo de documentos.....	39
Tabla 5 Tipo de procesos.....	40
Tabla 6 Cronograma Auditoría interna .....	47
Tabla 7 Diagnostico final.....	49

## LISTAS DE FIGURAS

Figura 1-Diagrama organizacional.....	14
Figura 2- Estructura de la documentación.....	38
Figura 3- Ejemplo del encabezado para los documentos.....	40
Figura 4 Mapa de procesos .....	43
Figura 5- Comparativos de diagnósticos.....	51
Figura 6- Aspectos relevantes para la decisión de compra.....	54



## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA GUANTES JOSÉ OMAR CHACÓN, BAJO LA DIRECCIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015

**AUTOR(ES):** JULIAN CAMILO DIAZ GORDILLO

**PROGRAMA:** Facultad de Ingeniería Industrial

**DIRECTOR(A):** OLMEDO GONZÁLEZ HERRERA

### RESUMEN

GUANTES INDUSTRIALES JOSÉ OMAR CHACHÓN S.A.S es una microempresa manufacturera con gran trayectoria, siempre enfatizada a brindar un producto de alta calidad, por lo tanto, se encuentra muy interesada en implementar los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, para el mejoramiento de sus procesos en todas las áreas administrativas y productivas de la mano del liderazgo del Gerente General Juan Pablo Gómez. Se inició con un diagnóstico con el método de lista de chequeo con todos los requerimientos que exige la norma y posteriormente se diseñó un manual de calidad y los diferentes métodos de recolección de información como formularios e indicadores para evaluar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y finalizando con la capacitación del personal para darles a entender la importancia que tienen los lineamientos de la norma, para mejoramiento de la satisfacción del cliente

**PALABRAS CLAVE:** Documentación, diseño, implementación, calidad, sistema.

**V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

## GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

**TITLE:** DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE MICRO-ENTERPRISE GLOVES JOSÉ OMAR CHACÓN, UNDER THE DIRECTION OF THE ISO 9001: 2015 STANDARD

**AUTHOR(S):** JULIAN CAMILO DIAZ GORDILLO

**FACULTY:** Facultad de Ingeniería Industrial

**DIRECTOR:** OLMEDO GONZÁLEZ HERRERA

### ABSTRACT

GUANTES INDUSTRIALES JOSÉ OMAR CHACHÓN SAS is a manufacturing company with a long history, always focused on providing a high quality product, therefore, it is very interested in implementing the guidelines of the ISO 9001: 2015 standard, for the improvement of its processes in all the administrative and productive areas of the hand of the leadership of the General Manager Juan Pablo Gómez. It began with a diagnosis with the checklist method with all the requirements demanded by the standard and then a quality manual was designed and the different methods of collecting information such as forms and indicators to evaluate the implementation of the Quality Management System and finalizing with the training of the personnel to give them to understand the importance that the guidelines of the norm have, for improvement of the satisfaction of the client.

**KEYWORDS:** Documentation, design, implementation, quality, system.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

# 1. INTRODUCCIÓN

GUANTES INDUSTRIALES JOSÉ OMAR CHACÓN S.A.S es una microempresa manufacturera dedicada a la elaboración de artículos de seguridad industrial, la cual no ha implementado un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO9001:2015.

Por lo tanto, este documento presentado como proyecto de grado es el resultado de una investigación descriptiva, mediante las técnicas de revisión documental, observación directa y entrevista, las cuales fueron utilizadas para recolectar la mayor información posible.

Se estudió el funcionamiento de la microempresa en las diferentes áreas administrativas y productivas, después de conocer la empresa se dio el primer paso, se realizó un diagnóstico inicial para conocer su grado de compatibilidad con los requerimientos exigidos por la norma y de la mano del Gerente General entrar a proceder en la creación de un manual de calidad con una política de calidad cuyos objetivos van orientados hacia la satisfacción del cliente, dejando claro los valores corporativos y la caracterización de los principales procesos para inducir a todo el entorno de la microempresa a una mejora continua.

Se utilizaron diferentes herramientas como la elaboración de formularios y plantillas para recolectar información de los procesos y se elaboró una encuesta de satisfacción del cliente y una evaluación de proveedor para mejorar la comunicación y comprender la visión que tienen los clientes sobre el funcionamiento de la empresa, donde se encontraron algunos déficits, que

ayudaron a animar a los directivos y empleados para seguir los pasos que indicaba la norma, por lo tanto, se conocieron las debilidades y fortalezas donde quedaron establecidos dentro de una matriz DOFA y para finalizar se sensibilizó a todo el personal sobre la importancia que conlleva la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, dando como fruto una enriquecedora mejora frente a los lineamientos que presenta como obligatorios la norma ISO 9001:2015.

## 2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

### 2.1 Nombre de la empresa

GUANTES INDUSTRIALES JOSÉ OMAR CHACÓN S.A.S

### 2.2 Actividad económica / productos y servicios

1931- Fabricación de artículos de viaje, bolsos de mano, y artículos similares elaborados en cuero; fabricación de artículos de talabartería y guarnicionería.

#### 2.2.1 Catálogo de productos.

*Tabla 1 Catálogo de productos*

Productos fabricados por la empresa	Productos comercializados pero no fabricados por la empresa
Guantes tipo ingeniero en Vaqueta	Cascos
Guantes en Carnaza palmero y soldador	Gafas
Polainas	Botas
Petos	Tapabocas

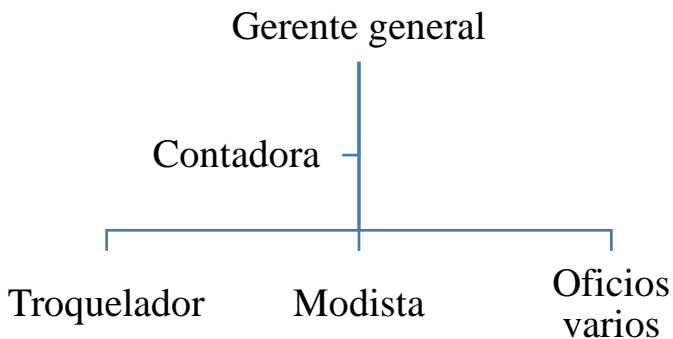
*Fuente: Elaboración propia*

### 2.3 Número de empleados

La microempresa tiene 12 empleados, de los cuales 3 son administrativos y los restantes trabajan por obra y labor.

## 2.4 Estructura organizacional

Figura 1 Estructura organizacional



Fuente: Elaboración propia

## 2.5 Ubicación de la empresa

El área administrativa y ventas está ubicada en carrera 8ª #41-39- Bucaramanga, Santander

El área de producción está ubicada en Cúcuta, Norte de Santander

## 2.6 Reseña histórica

Guantes Industriales José Omar Chacón, es una empresa santandereana fundada hace más de 30 años en la ciudad de Bucaramanga, Colombia, dedicada a la fabricación y comercialización de Guantes y otros productos para la seguridad personal de usuarios que desarrollan sus actividades en diferentes áreas de la más diversas empresas. La filosofía de Guantes Industriales José Omar Chacón, es la plena satisfacción a problemas específicos de seguridad, mediante el trabajo en conjunto de los responsables de seguridad, con los operarios y nuestro departamento de producción representado por expertos con amplia experiencia en el ramo. Fabricamos nuestros productos con maquinaria de última generación, que nos permiten confeccionar productos originales e innovadores con calidad y competitividad como: Guantes tipo Ingeniero y Operador en Vaqueta, Guantes en Carnaza Palmero y Soldador, Otros productos como: Petos - Mangas - Polainas - Guantes para Moto - Tapabocas etc. (Guantes Industriales Jose Omar, 2012)

### **3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA- ALCANCE**

La Microempresa cuenta con varios años de trayectoria sin mayor evolución a través de ellos, actualmente cuenta con una planta de producción en Cúcuta y un área administrativa con planta de terminado de producto en Bucaramanga.

La planta de producción en Cúcuta tiene como funcionalidad entregar un porcentaje de los insumos brindados como producto terminado o como producto troquelado, después se despacha para el área administrativa ubicada en Bucaramanga, para el visto de calidad y luego el producto final es dirigido a los clientes.

El funcionamiento básicamente va a través de los pedidos requeridos por los clientes, se maneja muy poco inventario, casi nulo. Por lo tanto, dificulta en ciertas ocasiones una entrega oportuna, el sistema de pedidos se maneja por correo o línea telefónica con una periodicidad de algunas empresas, lo cual facilita al gerente general conocer la demanda esperada y tener todo a tiempo. Normalmente la empresa ofrece a sus clientes más fieles un crédito de 30 días para pagar el producto, logrando mantener la fidelidad del cliente, pero aumentando los inconvenientes que tiene la microempresa como una extendida cartera, que lo único que logra son atrasar los pagos a los proveedores.

En los años que lleva laborando esta microempresa, nunca ha tenido un sistema de calidad, ni mucho menos una política clara de calidad. Entendiendo que para que los clientes tengan un grado de satisfacción por el cumplimiento del producto terminado a tiempo y garantizando calidad de ellos, se necesita planificación, organización y control del desarrollo del sistema y otras actividades relacionadas con la calidad.

Con esto claro, este proyecto pretende dar comienzo a una nueva etapa, donde todos los procesos administrativos, misionales o de apoyo sean mucho más coordinados y sistematizados, para una mejor satisfacción del cliente y aumentar la calidad, basados en la norma ISO 9001 del 2015.



### 3. ANTECEDENTES

La empresa desde el 2016 está constituida como una Sociedad (S.A.S) bajo la dirección de su nuevo gerente general Juan Pablo Gómez, empleado de la microempresa desde sus inicios en el año 1999. Por lo tanto, conoce a profundidad las necesidades que tienen sus clientes y las virtudes o fortalezas de la que hoy es su microempresa. Por años ha querido entrar como proveedor de equipos de seguridad industrial a las más grandes multinacionales de las regiones cercanas, pero siempre le han solicitado certificaciones de calidad, las cuales por ahora no cuenta, por lo tanto, tiene la necesidad de incluir un Sistema de Gestión de calidad para mejorar su enfoque:

“El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.” (Incotec, 2015)

Teniendo esto claro, con la implementación de un sistema de gestión de calidad y la certificación de la norma ISO 9001, podría entrar a competir en el mercado de la seguridad industrial, con un mayor compromiso en la busca de la satisfacción del cliente y logrando conocer su capacidad de producción para manejar mejor las entregas de pedidos a tiempo y optimizar los recursos, para una mayor rentabilidad.

## 4. JUSTIFICACIÓN

Guantes Industriales José Omar Chacón, conoce sus déficits en el sistema de gestión de calidad (SGC) y por lo tanto está dispuesto a adaptarse a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, para fortalecer un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos. Por lo tanto, los beneficios que activan esta norma aportarían un crecimiento estructural y organizacional aportando en las diferentes áreas como productividad.

El aumento de la productividad se alcanza tras la evaluación inicial y la consiguiente mejora de los procesos que se produce durante su implementación, así como también de la mejora en la capacitación y calificación de los empleados. Al disponer de mejor documentación y de un control de los procesos, es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño, reducir la cantidad de desperdicio y evitar la repetición del trabajo. (Normas9000)

Para entrar a competir en nuevos mercados, se tiene que vincular todos los procesos hacia la perspectiva de una mejor satisfacción del cliente, teniendo en cuenta los pilares de calidad.

La mayor parte de las certificaciones o "sellos de calidad" está en la satisfacción del cliente; la mejora de la imagen empresarial es un beneficio adicional de las normas de calidad hacen hincapié en los aspectos necesarios en un negocio para la satisfacción de sus clientes. En el día a día de la empresa es fácil perder ese foco y quedarse en procesos o aspectos internos que no agregan valor al destinatario final. | (Buenos negocios, 2013)

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 Objetivo general**

Diseñar, documentar e implementar un sistema de gestión la calidad, funcional para la microempresa Guantes Industriales José Omar Chacón S.A.S bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015

### **5.2 Objetivos específicos**

- Detallar un diagnóstico inicial, para conocer el estado actual de la microempresa Guantes Industriales José Omar S.A.S, frente a los lineamientos de la norma.
- Identificar los diferentes procesos utilizados en la producción, distribución y comercialización de los equipos de seguridad industrial en la empresa Guantes Industriales José Omar Chacón (S.A.S), con el fin de plasmar las actividades que se deben diseñar bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.
- Elaborar la debida documentación del sistema mediante la recolección de información de debilidades y fortalezas que se encuentren en la microempresa.
- Implementar el sistema de gestión calidad y socializar al personal de la microempresa para el debido seguimiento de las nuevas políticas estructuradas para una mejora continua.
- Evaluar un diagnóstico final para contrastar el proceso adquirido y mirar el nuevo nivel de cumplimiento de los requisitos que tienen los lineamientos de la norma ISO 9001:2015

## **6. MARCO TEÓRICO**

### **6.1 Normas ISO**

ISO, en español Organización Internacional de Normalización, es una federación mundial que agrupa representantes de varios países participantes, elaborando y difundiendo estándares o normas técnicas, entre las cuales se encuentra la norma ISO 9000. El objetivo de ISO es promover y desarrollar normas internacionales para estandarizar distintas actividades y así facilitar el intercambio comercial de bienes y servicios.

#### **6.1.1 Normas ISO 9000.**

El enfoque de la familia de normas ISO 9000 trata de establecer un sistema de gestión de la calidad que asegure la satisfacción del cliente entendiendo que ésta se conseguirá cuando el producto satisfaga las necesidades especificadas en el producto y/o servicio y las expectativas creadas. En las nuevas ediciones de la familia de normas ISO 9000 se substituye el concepto aseguramiento de la calidad por el de gestión de calidad, siendo éste más amplio e incorporando la calidad a los diferentes aspectos de gestión de la organización. (Sánchez, 2017)

#### **6.1.2 Norma ISO 9001**

Denominada “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2015)”, que especifica los requisitos que un sistema de gestión de la calidad debe cumplir en una organización para que ésta pueda demostrar su habilidad para proporcionar los productos adecuados que satisfagan las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas. Esta norma anula y substituye a las Normas UNE-EN ISO 9001:2008/AC: 2009 (Sánchez, 2017)

Los beneficios que se le atribuyen a esta norma son:

La certificación del sistema de gestión de la calidad con SGS le ayudará a que su organización desarrolle y mejore su rendimiento. La certificación ISO 9001 le permite demostrar alto nivel de calidad de servicio al hacer ofertas para contratos; además, un certificado ISO 9001 válido demuestra que su organización sigue los principios de gestión de calidad internacionalmente reconocidos. (SGC COLOMBIA S.A.S, 2016)

La norma ISO 9001 se basa en ocho principios de gestión de calidad:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (Incotec, 2015)

## **6.2 Sistema de gestión de calidad (SGC)**

La base de los sistemas de gestión de la calidad está constituida por la implementación de una serie de procedimientos documentados que la empresa utiliza para demostrar que tiene en operación un sistema de calidad controlado, y que cuenta con la capacidad para la producción de bienes y servicios con calidad, proporcionando cierta garantía al cliente. Podría decirse que las Normas Iso-9000 constituyen un <<Aval>> al productor por parte de un organismo externo a la

misma, reconocido internacionalmente, es decir, un certificador autorizado y reconocido como por ejemplo SGS e Icontec, en Colombia (Ortiz, 2016)

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe acordar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
- Determinar tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.
- Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos.
- Estipular los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.
- Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- Manejar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo a los requisitos del apartado 6.1.
- Evaluar tales procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.
- Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- Mantener información documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos.
- Conservar la información documentada para tener la certeza de que los procesos se ejecutan acorde con lo planificado. (ICONTEC, 2015)

### **6.2.1 Principios del Sistema de Gestión de Calidad**

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio. Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones. (ISO 2015)

### **6.3 Pilares de un sistema de gestión de calidad**

El enfoque actual de un sistema de gestión eficiente en las empresas y la búsqueda de la excelencia de los Sistemas de Gestión de Calidad implantados en las entidades se basan en cuatro aspectos principales: enfoque al cliente, eliminación máxima de “despilfarros”, mejora continua y participación de todos los integrantes de la entidad. (Blanco, 2015)

#### **6.3.1 Enfoque al cliente.**

En pleno siglo XXI y en el marco de una elevada competencia el consumidor se ha convertido en el rey pues todo se prueba, se analiza y se cuestiona. Los Sistemas de Gestión actuales enfocan (o deberían enfocar) sus procesos hacia la correcta determinación, planificación y atención de las demandas o acuerdos planteados con sus clientes sin olvidar en ningún momento el llamado “servicio post-venta” (tal olvidado en muchas empresas). La determinación “correcta” de las necesidades de los clientes, la programación y ejecución ordenada de los trabajos y/o servicios y la valoración posterior de dichos trabajos como entrada de “reproceso” y datos a considerar implica a todos los departamentos de la organización “obligando” a una buena “interrelación” entre ellos de cara a optimizar al máximo la atención los clientes. (Blanco, 2015)

#### **6.3.2 Eliminación de despilfarros.**

Tanto el “coste” de producción o servicio como el “despilfarro” de recursos son aspectos que se han situado en primer plano en las empresas (y más teniendo en cuenta el momento económico global en el que vivimos). La revisión y optimización de los procesos de la entidad y el control de repeticiones, correcciones, pérdidas burocráticas, etc., se ha convertido en una prioridad a tener en cuenta siendo, lógicamente, tremendamente valorada por la Dirección.



Muchas empresas con Sistemas de Gestión de Calidad muy bien implantado han desarrollado estos últimos años objetivos y mejoras encaminados a una optimización de procesos y reducción de costes (de un modo estudiado y ordenado) con objeto de “paliar” en cierto modo el descenso de su facturación, logrando en muchas ocasiones buenos resultados.

### **6.3.3 Mejora continua.**

Considerado como uno de los principios fundamentales de la 9001, desde su versión de 2000 y punto de “avance” de los Sistemas de Gestión, se enlaza tremendamente con un buen desarrollo de los procesos y toma de datos de las empresas de cara a la adopción de medidas programadas con objeto de elevar progresivamente la “calidad” general de la entidad. El planteamiento de los Sistemas de Gestión bajo las fases generales del modelo de Deming en forma de “rueda” de actuaciones continuadas bajo el enfoque de planificar, actuar, verificar y actuar influye y “empuja” a las entidades a una espiral ascendente de optimización de procesos, mejor distribución de sus recursos y elevación de su eficiencia en el desarrollo de sus productos o servicios.

### **6.3.4 Participación de todo el personal.**

Visto actualmente como principal punto a desarrollar para que los tres “pilares” anteriores se equilibren y desarrollen de un modo satisfactorio. La implicación de todo el personal de la entidad se ha convertido en imperativo para lograr el enfoque de la empresa hacia el cliente, conseguir una correcta distribución y gestión de los recursos y “activar” medidas progresivas de mejora en las organizaciones. Los Sistemas ya no descansan únicamente en el Responsable de Gestión y han transformado esta figura en un dinamizador de las actuaciones de los miembros de la empresa de modo que éstos sean los principales impulsores de la calidad en la misma. Las

acciones de formación, concienciación y participación activa del personal, así como medidas para fomentar que se tienen en cuenta las opiniones y expectativas del personal son fundamentales para la “dinamización” de este aspecto.

## **6.4 Planeación estratégica**

Dicho de manera sencilla, un proceso de planeación estratégica consiste en responder a las preguntas: ¿de dónde venimos?, ¿dónde estamos?, ¿para dónde vamos? Esto significa que el primer paso de todo proceso de diseño de planeación estratégica empieza con un diagnóstico que abarque dos dimensiones: una pasada y otra presente.

Por lo tanto, se requiere conocer el pasado de la organización de manera somera, pero ilustrativa. Es importante comprender las principales motivaciones de los fundadores y directivos que antecedieron y, sobre todo, saber cuáles fueron los principios y valores que guiaron las primeras decisiones. (Gomez, 2017)

### **6.4.1 Misión**

La Misión de Guantes Industriales José Omar Chacón es ofrecer elementos para la seguridad industrial, fabricando guantes y demás productos para la protección de las manos y el cuerpo, contribuyendo con ello al mejoramiento de la calidad de vida del personal de las empresas en sus diferentes operaciones que por sus funciones hacen contacto con maquinaria e insumos en el sector industrial. (Chacon, 2017)

### **6.4.2 Visión**

Nuestra Visión a corto plazo es ser la empresa líder en Bucaramanga y la región, en la fabricación de implementos para la seguridad del trabajador, a través de la gestión y el

desempeño de nuestro recurso humano, contribuyendo con ello al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros trabajadores, seremos una empresa que no solo ofrece productos de alta calidad sino que está comprometida con el medio ambiente. (Chacon, 2017)

## **7. Diseño metodológico**

### **7.1 Diseño de la investigación**

Se debe realizar una investigación descriptiva, observando el funcionamiento de la microempresa GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON para facilitar la captación de debilidades y fortalezas, para poder guiar bajo la norma ISO 9001:2015 una implementación de un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la satisfacción del cliente.

### **7.2 Técnica de recolección de información**

#### **7.2.1 Técnica observación directa**

Mediante la técnica de observación directa se recolecta información y se registra para su posterior análisis, sin la necesidad de intervenir directamente en los procesos de producción de la empresa.

#### **7.2.2 Técnica Entrevista**

Con base en esta técnica se logra conocer los diferentes puntos de vista desde todos los ángulos de la estructura organizacional y así identificar las problemáticas que se encuentran tanto en los altos mandos como en los inferiores y poder aconsejar una política laboral fuerte para mejorar el sistema de gestión de calidad.

#### **7.2.3 Técnica revisión documental**

Por medio de la revisión documental se podrá recopilar información necesaria como informes, manuales, entre otros, para la realización de la investigación

### **7.3 Procesamiento de la información**

Una vez obtenida la información necesaria para comprender el funcionamiento que lleva la microempresa se analizará para cumplir las características de los objetivos propuestos, dicha información se ilustrará a través de tablas, figuras y apéndices.

### **7.4 Desarrollo**

- Reunión con el gerente general de la microempresa para dar a entender cómo sería la temática y el alcance del proyecto, seguido de visitas al área administrativa y planta de producción en la ciudad de Cúcuta.
- Diagnóstico inicial: bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 se inspecciono detalladamente con ayuda de una lista de chequeo el nivel de cumplimiento, en sus diferentes procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- Planificación documental: recolectando la información necesaria para analizar y de la mano del gerente general estructurar el debido manual de calidad el cual contiene política de calidad, objetivos, alcance, exclusiones...
- Documentación del SGC: Se establecieron manuales, procedimientos, registros, caracterización de procesos y formatos de recolección de información, teniendo en cuenta los requisitos primordiales de la norma.
- Por último se sensibilizó al personal y se realizó el diagnóstico final, para dar a conocer el avance que se obtuvo tras la implementación del SGC

## 8. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 8.1 Diagnóstico del (S.G.C) de Guantes Industriales José Omar Chacón S.A.S

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para la microempresa, logrando mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios de poder satisfacer los requisitos y satisfacción del cliente, son lo que ha llevado a la microempresa a adquirir el compromiso de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los lineamientos definidos en la Norma ISO 9001:2015 y poder lograr entrar a nuevos mercados, donde es una exigencia primordial estar certificado.

Para iniciar el diagnóstico se tendrá en cuenta que, en esta norma internacional, se utilizan las siguientes formas verbales:

- “debe” indica un requisito;
- “debería” indica una recomendación;
- “puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad. (ISO, 2015)

Para facilitar el procedimiento de diagnóstico, solo se enfocó en los requisitos que “Debe” tener la microempresa según los lineamientos de la ISO.

En el diagnóstico se aborda cada principio y se realiza su respectivo análisis, para verificar el nivel de cumplimiento de los requisitos que tiene la empresa Guantes Industriales José Omar Chacón S.A.S, mediante una respectiva tabla de chequeo, con el siguiente criterio de evaluación

Tabla 2 Ponderación del criterio de evaluación

Criterio de evaluación	Descripción	Puntaje
NC	No Cumple con el requisito	0
OM	Oportunidad de mejora	3
CR	Cumple con el requisito	5

Fuente: Elaboración propia

### **8.1.1 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización. (ISO 2015)

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

## **8.2 Metodología del Diagnóstico Inicial**

Se realizó un instrumento de recolección de datos con la participación del Gerente general, Juan Pablo Gómez.

Con el propósito de establecer como se encuentra la microempresa respecto a los lineamientos exigidos por la norma ISO 9001:2015, fue necesario elaborar una plantilla donde se especifica cada uno de los ítems de la norma y se enmarca si cumple, está en proceso o definitivamente no cumple con el requisito. (**Apéndice A**)

El paso siguiente, es ponderar la información obtenida bajo los lineamientos (**Ver Tabla 2**), para luego pasar a su respectivo análisis y dar a conocer cuál es el definitivo diagnóstico de la microempresa Guantes Industriales José Omar Chacón frente a los lineamientos de la norma.



### **8.3 Resultado del Diagnóstico**

Se recolectó la información a través del instrumento de Lista de chequeo, logrando interpretar un nivel de cumplimiento del 27.2% en el SGC frente a todos los deberes de la Norma ISO 9001:2015, como se ilustra en (*Ver Tabla 3*) donde se observa el nivel de aceptación de cada numeral. La microempresa tiene un alto déficit frente a la norma, dando como resultado el mayor puntaje en el numeral 8 que establece la importancia de una buena comunicación y en el numeral 10 con un 38.3% reflejando el compromiso que tienen frente a una mejora continua.

Por otro lado, la más baja calificación la ha obtenido el numeral 6 por no contar con un SGC y no definir sus objetivos de calidad, teniendo esto en cuenta, lo primordial es establecer una política y objetivos de calidad, para empezar a desarrollar un SGC sólido que cumpla con los lineamientos de la norma.



Tabla 3 Nivel de cumplimiento

 <b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO/ NORMA ISO 9001:2015</b> 								
NUMERAL	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
Cantidad de ítems x numeral	8	29	15	29	73	30	12	196
Puntuación máxima x numeral (Cantidad ítems x valor por CR)	40	145	75	145	365	150	60	980
Puntuación NC	0	0	0	0	0	0	0	0
Puntuación OM	6	21	9	54	69	0	18	177
Puntuación CR	5	20	0	0	55	5	5	90
[%]P. Max vs Cumplimiento	27.5%	28.3%	12.0%	37.2%	34.0%	3.3%	38.3%	<b>27.2%</b>

Fuente: Elaboración propia

### 8.3.1 Contexto de la Organización

Hace referencia al numeral 4, en el cual Guantes Industriales José Omar S.A.S apenas alcanza a obtener un 27.5% aunque se mantiene un seguimiento continuo en aspectos que puedan beneficiar o perjudicar a la empresa a largo de su historia no se ha determinado un direccionamiento estratégico para establecer aspectos internos y externos, que puedan hacer énfasis en su proceso administrativo y productivo. El no tener un Sistema de Gestión de Calidad establecido, ni una política de calidad estructurada hace que la organización tenga una baja calificación frente a los lineamientos de la norma. Por lo tanto, se tiene que establecer un seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas y sus requisitos pertinentes, finalizando con su debida documentación la cual retroalimente la operación de sus procesos.

### 8.3.2 Liderazgo

En la trayectoria de la microempresa los procesos se han elaborado sin una planeación, siempre tomando decisiones de forma empírica, cuestión que el nuevo gerente *Juan Pablo Gómez* quiere cambiar, tomando responsabilidad para crear un SGC con una política de calidad basada en la satisfacción del cliente, involucrando a todo su equipo de trabajo para poder cumplir

con todos los requisitos de la norma y comprometerse con una mejora continua junto con sus proveedores internos y externos.

El primer paso para mejorar la calificación en este numeral es estructurar una fuerte política de calidad y socializarla con todo el personal, luego hacer su debido análisis y corregir o implementar contextos donde se vea déficit frente a la norma

### **8.3.3 Planificación**

Hay gran deficiencia por parte de Guantes Industriales José Omar Chacón S.A.S en este numeral, cumpliendo apenas con un 12% de las exigencias de la norma, esto se debe a que para cumplir con este numeral se debe estar aplicando un SGC debidamente estructurado y tener los objetivos de calidad claros, también establecer los roles de cada cargo en el SGC y así empezar a planificar acciones para los riesgos u oportunidades que se puedan ocasionar.

### **8.3.4 Apoyo**

El nuevo proveedor externo *Helissa*, beneficia el control de información obtenida en la organización y la infraestructura es apenas aceptable para el ambiente de trabajo, por ende, este es el numeral donde tiene el porcentaje más alto, logrando un 37,2%

Este porcentaje no logra llegar ni siquiera a la mitad de las exigencias de la norma, esto se debe al poco tiempo que tiene la empresa con su nuevo proveedor externo que se encargará de facilitar la sistematización de la empresa con módulos como contabilidad, inventarios, gestión de ventas entre otros, por lo tanto, los requisitos hasta ahora están en gestión y la organización no cuenta con equipo pertinente para las mediciones y otros lineamientos de este numeral.

### **8.3.5 Operación**

La política de calidad interna aun no estructurada que manejan en la empresa, siempre es enfatizada hacia una mayor satisfacción con el cliente, por eso la comunicación es una herramienta utilizada por la organización en temas de reclamos y un buen seguimiento de la aceptación del producto, es algo de suma importancia. No tienen un sistema de planificación adecuado para cumplir con las entregas, por ende, hay ocasiones en que ha sido necesario pagar horas extras para cumplir con el pedido, por otro lado, los insumos nunca escasean a la hora de la producción, pues el gerente a base de su experiencia contiene un buen inventario de los recursos primordiales para la elaboración de sus productos.

### **8.3.6 Evaluación de desempeño**

Con tan solo un 3.3% de adecuación según los lineamientos de la norma, es claro que la organización nunca se ha tomado la tarea de realizar un debido seguimiento, medición ni mucho menos una evaluación en sus procesos administrativos o productivos, por lo tanto, no se encuentra ninguna retroalimentación documentada, para evitar o para mejorar futuros procesos. Esto se da, porque la organización encuentra estos lineamientos como pérdida de tiempo y de dinero, cuestión que quiere radicar el gerente Juan Pablo Gómez, que a partir de su liderazgo comprende el déficit de este numeral y comprende que solo cumple con el seguimiento de la satisfacción al cliente.

### **8.3.7 Mejora continua**

La organización tiene como prioridad mejorar, en su ámbito administrativo a través de proveedores externos que le faciliten la sistematización de la empresa, para cumplir con todo lo de ley como por ejemplo la nueva exigencia del gobierno de empezar a utilizar la “Factura electrónica”

Por lo tanto, se tiene que implementar un Sistema de Gestión de Calidad en todos los ambientes de la organización, seguido de unas políticas y objetivos de calidad liderados por el gerente y respaldados por todos los operarios de la organización, con la ayuda de documentar la información y un debido seguimiento a todos los procesos, se ira evaluando para una mejora continua.

## **8.4 Documentación**

La documentación de una empresa representa su capital intelectual, es decir el “saber hacer” que se ha adquirido con la experiencia. Si no se preserva adecuadamente ese conocimiento difícilmente logrado, se podría perder.

Hay varias razones de importancia que tiene la documentación para un sistema de gestión de calidad, entre ellas se pueden destacar:

- La estandarización de los procesos.
- La planificación organizacional.
- Control de las actividades realizadas.
- Auditorías.
- Mejoramiento de procesos y capital intelectual. (Falzatev, 2016)

Además, para los registros, estos deben:

- Tener un tiempo de retención (almacenamiento de la información generada).
- Estar accesibles para su consulta.
- Protegidos y seguros, para preservar la información de las condiciones ambientales y de personas no autorizadas.
- Los registros deben tener una disposición final. Una vez se haya cumplido el tiempo de retención qué se va hacer con ellos. (Escuela europea excelencia, 2014)

#### **8.4.1 Estado inicial de la documentación**

La microempresa está en el proceso de sistematización, con la ayuda del software *Helissa*, cuentan con la documentación en físico de facturas, remisiones, órdenes de pedido y a partir del 2016 están procurando tener dicha información digitalmente, para evitar almacenar tanto papeleo y sufrir algún tipo de pérdida de datos importantes.

La persona que se le ha otorgado la responsabilidad de guardar y proteger esta información es la contadora de la organización, la cual comprende la importancia de los tiempos de retención necesarios de dicha base de datos, la cual puede ser solicitada por entidades gubernamentales, para la aclaración fiscal de cualquier movimiento de la microempresa.

En el estado inicial de la organización no se encuentra información de sus procesos de producción, no existe un historial de tiempos en cada proceso y esto afecta a generalizar una mejora continua, por lo tanto se empezará una gestión de documentación en todas las áreas de la organización, las cuales serán almacenadas digitalmente para facilitar la captación de información y ayudar a fortalecer futuros cambios en los procesos y detallar con ayuda de un análisis los beneficios y contras de las modificaciones.

#### **8.4.2 Elaboración de la debida documentación**

La documentación se utiliza para facilitar la recolección de información y transmitirla de forma organizada, garantizando una alta comprensión. Con el interés de crear un historial de procesos para evaluarlos y analizarlos, dando como resultado:

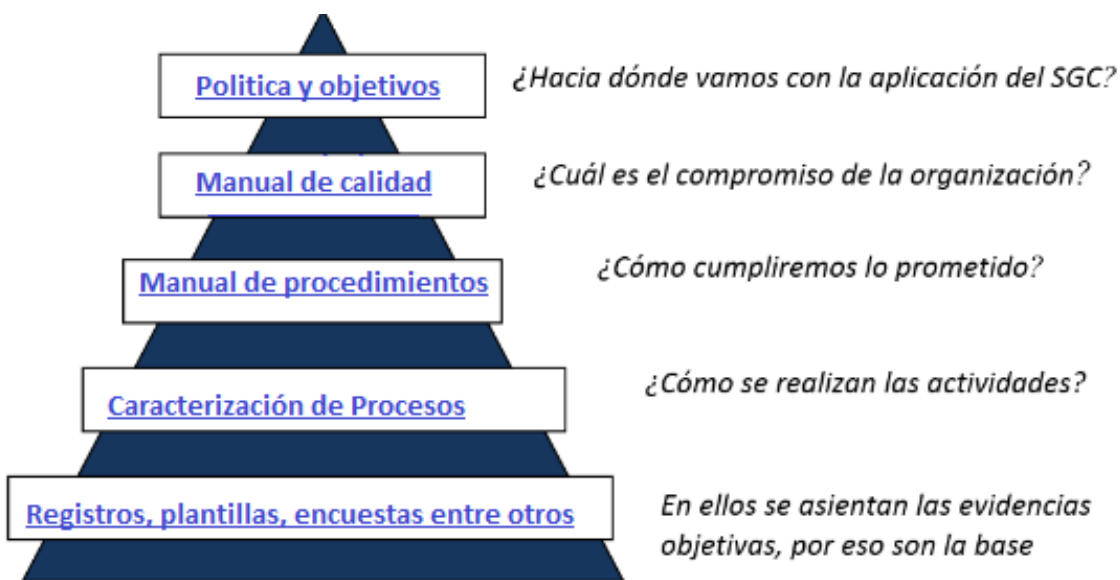
- Propuestas de mejora
- Fácil inducción a nuevos colaboradores
- Entendimiento de tareas y deberes

- Unificar y mantener la política de calidad

Para facilitar la manipulación de los documentos llevarán un encabezado, el cual contiene logo de la microempresa, estilo de documento, código del SGC, fecha y versión del documento, la caracterización de procedimientos contara con objetivo, responsable e indicadores

Estructura de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad:

Figura 2- Estructura de la documentación



Fuente: Elaboración propia

Para aclarar el manejo de la debida documentación se realizó un procedimiento para la realización de documentos (Ver apéndice N) en el cual se delegan las responsabilidades para el control de las actualizaciones o elaboraciones de nuevos documentos y se aclaran los canales de divulgación donde el principal objetivo de este procedimiento es:

“Determinar la metodología para la elaboración, modificación, revisión, aprobación y el control de los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad.”

El Administrador del Sistema de Gestión de Calidad debe tener en cuenta para la elaboración, ajuste y control de documentos las presentes directrices:

- ∴ La silaba inicial identifica el tipo de documento con referencia a la tabla. °
- ∴ Las siguientes silaba identifican el proceso al que corresponde el documento de acuerdo con la tabla °
- ∴ Los números corresponden al consecutivo de documentos por proceso.

Se codifican los documentos de la siguiente manera:

*Tabla 4- Tipos de documentos*

Manual de procedimientos	MP
Formatos de evaluación o de recolección de información	FO
Procedimientos	PR
Facturación, cotización, remisiones o base de datos realizados bajo el software Helissa.	GC

*Fuente: Elaboración propia*

Determinará el documento a que proceso pertenece:

*Tabla 5 – Tipo de procesos*


Atención al cliente; Procesos estratégico	AC
Alta dirección; Procesos estratégicos	AD
Pedidos; Procesos misionales	PE
Planificación; Procesos misionales	PL
Fabricación; Procesos misionales	FA
Facturación; Procesos misionales	AE

Almacén y entrega; Procesos misionales	FC
Contabilidad; Procesos de apoyo	CO
Sistematización; Procesos de apoyo	SI
Logística externa; Procesos de apoyo	LE

Fuente: *Elaboración propia*

∴ La estructura de los documentos contiene un encabezado con las siguientes características de control: identificación de la empresa, título de documento, código, versión, fecha de elaboración en el formato (dd/mm/año); de ser necesario número de página y al final del documento los cargos de los responsables de elaborar, revisar y aprobar los mismos.

Figura 3 Ejemplo del encabezado para los documentos

 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	XX-XX-001
		<b>VERSIÓN</b>	1
	NOMBRE DEL MANUAL O FORMATO	<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO

Fuente: *Elaboración propia*

### 8.4.3 Documentos Elaborados

#### 8.4.3.1 Registros, plantillas, encuestas entre otros

La organización cuenta con una amplia gama de recolección de información y formatos en gestión de compras como:

- Facturas



- Remisiones
- Cotizaciones
- Informes de cartera
- Informes contables

Por lo tanto, se ha implementado una serie de documentos para facilitar la planificación estratégica y la comunicación entre las partes interesadas:

- Medición de tiempos en los procesos de fabricación: A partir de una plantilla donde involucra el tipo de procesos y los tiempos de operación, se inicia un historial para evaluar futuros cambios y medir el fruto de ellos. ( **Ver apéndice B**)
- Manejo de inventarios: Se diseñó una plantilla física para manejar el control de entrada y salida de insumos y mercancía. Con el fin de manejar estratégicamente las reservas de inventario y evitar contratiempos con las entregas de los pedidos. (**Ver apéndice C.**)
- Evaluación de satisfacción del cliente: Mediante el método de encuesta, se logra medir el impacto que tienen caracteres como precio, calidad, tiempo de entrega entre otros en la decisión de compra del cliente y el nivel de satisfacción por el producto o servicio. (**Ver apéndice D**)
- Evaluación de proveedores: Documento que evalúa diferentes caracteres de importancia para definir si el proveedor es conveniente o no para la compañía. (**Ver apéndice E** )
- Matriz de comunicación interna y externa: Es un manual práctico e informativo, el cual da a conocer los principales documentos, hacia quien van dirigidos, cuando se

deben aplicar, forma de socializarlo y quien es el responsable de la veracidad de esa información. (**Ver apéndice J**)

#### **8.4.3.2 Manual de calidad**

Se inició con la elaboración del Manual de Calidad en conjunto con el gerente general de Guantes Industriales José Omar Chacón S.A.S para fijar la base de la implementación del sistema de gestión de calidad y cubrir los requisitos que abarcan los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, ayudando a la comunicación interna y externa con la elaboración de la filosofía y valores de la empresa, la política de calidad con sus respectivos objetivo, el alcance del SGC y el mapa de procesos. (**Ver apéndice k**)

Política de calidad:

*“Guantes Industriales José Omar Chacón S.A.S es una microempresa dedicada a la fabricación, diseño y comercialización de productos para la seguridad industrial, asegurándoles una protección de alta calidad a todos los operarios en sus actividades laborales, logrando la satisfacción de nuestros clientes a través de la eficacia en las entregas oportunas y el compromiso de nuestros trabajadores hacia una mejora continua.”*

Objetivos de calidad:

- ∴ Cumplir con las características descritas por el cliente y entregar un diseño acorde a sus requisitos
- ∴ Garantizar una entrega oportuna en cada uno de los pedidos requeridos
- ∴ Avanzar hacia una mejora continua en todos los aspectos del SGC

∴ Brindar a nuestros clientes una excelente atención y servicio pre y post-venta para incrementar su satisfacción.

#### Alcance:

El alcance del sistema de gestión de calidad es la fabricación y diseño de instrumentos de seguridad para la protección de los operarios en sus actividades laborales y se implementara en los procesos administrativos, procesos productivos desde la llegada de insumos hasta la entrega del producto terminado y en el acompañamiento post venta, cubriendo todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

#### Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad

Debido a la razón de ser de la organización y según las definiciones previstas en la norma ISO 9001: 2015, se excluyen de este presente manual las numerales 7.1.5 Gestión de recursos de medición.

#### Mapa de procesos:

*Figura 4 Mapa de procesos*



Fuente: Elaboración propia

#### 8.4.3.1 Caracterización de procesos

Identifica elementos que pertenecen al proceso, tales como ¿Quién lo realiza y para que o quienes lo realiza? ¿Cómo y cuándo se realiza? ¿Qué se requiere para realizarlo? Para la debida elaboración del documento se adoptó una plantilla con el ciclo PHVA y se establecieron los indicadores para medir y evaluar el proceso (**Ver apéndice N**)

#### 8.4.3.2 Procedimientos para una mejora continua

Contiene la responsabilidad de los altos directivos y dentro de estos procesos están los documentos obligatorios por la norma para ayudar a dar soporte a la implementación del (SGC):

- ∴ Procedimiento para el control de documentos
- ∴ Procedimiento de acciones preventivas y correctivas

- ∴ Procedimiento de acciones de mejora continua
- ∴ Procedimiento para la adecuada atención al cliente
- ∴ Registro de acciones correctivas y preventivas

## **8.5 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **8.5.1 Estado actual del SGC en la microempresa**

Guantes industriales José Omar Chacón S.A.S a lo largo de su trayecto se ha enfocado en contener un producto de alta calidad, para satisfacer las necesidades que presentan los operarios en su actividad diaria.

Pero sus bases productivas y administrativas, se han manejado empíricamente sin un debido lineamiento o protocolo estructurado y diseñado para ser abarcado por todos los miembros de la organización.

No contaba con un manual de calidad, donde abarque el alcance del Sistema de Gestión de calidad y establezca su política de calidad.

¿Por qué la alta dirección ha tomado la iniciativa de implementar el SGC bajo la norma ISO 9001:2015?

Principalmente por conocer la importancia de seguir evolucionando, para abarcar nuevos clientes y mejorar sus procesos visionales y adaptar los procesos de apoyo requeridos para seguir siendo una organización más competitiva y poder optimizar tiempo o costos en los procesos y finalizar con una mayor rentabilidad.

### **8.5.2 Riesgos y oportunidades de la organización**

La gestión de (R&O) fácilmente podría ser una de las más importantes dentro de todos los lineamientos de la norma, y su aplicabilidad podría ser de menor costo y tiempo necesario para manejar una crisis no anticipada, por lo tanto, esto ayudará a crear una cultura de prevención y gestión.

Para el desarrollo de las acciones que se tienen que abordar para los riesgos y oportunidades de la organización como lo indica el numeral 6.1 de la norma, se utilizará una metodología llamada (DOFA) con la finalidad de retomar los numerales 4.1 y 4.2 los cuales invitan a identificar los factores internos, factores externos y las partes interesadas. **(Ver Apéndice I)**

Teniendo realizado los (R&O) la organización eliminara las causas de no conformidad y en última instancia eliminar el riesgo.

### **8.5.3 Sensibilización del personal**

Como objetivo primordial se encuentra el proceso de sensibilización para el uso correcto del SGC y obtener el enriquecimiento que se busca al aplicar los lineamientos de la norma, lograr el compromiso de cada trabajador es uno de los retos más difíciles en la implementación del sistema de gestión de calidad por lo tanto se elaboraron dos estrategias comunicativas:

La primera estrategia: se comunicó personalmente a los directivos y empleados la importancia que conlleva aplicar los lineamientos de la norma; el 28/02/2019 mediante una reunión donde se presentó un video explicativo de los beneficios que aporta un SGC con una duración de 4:17 min (<https://www.youtube.com/watch?v=yOImNgNYoMg>) seguido de la presentación del manual de calidad (Ver apéndice K) y la cartelera que reforzara la sensibilización del personal (Ver apéndice G)

Segunda estrategia: el día 09/03/2019 se capacitó al personal y directivos para gestionar la buena práctica de la documentación elaborada y se delegó las responsabilidades para la aplicación y la

recolección de información para crear un historial que facilite evaluar y analizar los resultados para lograr una mejora continúa. (Ver apéndice F)

#### **8.5.4 Auditoría interna**

La auditoría interna no se pudo realizar dentro del lapso de este proyecto, ya que la organización no cuenta con el personal apto para cumplir con las funciones de implementar, evaluar y analizar el sistema de gestión de calidad, se planteó la idea al gerente general de acercarse a una compañía dedicada a prestar el servicio de facilitar la implementación y certificación de la norma ISO 9001:2015.

Se estableció un diseño fragmentado en 3 etapas para que el gerente general a través de una prueba piloto delegue responsabilidades y asuma el liderazgo para que entre todos implementen una auditoría interna, que les ayude a mejorar sus procesos.

##### Etapa 1 - Planificación de auditorías:

- El primer paso para esta etapa es establecer las fechas en que se realizaran las auditorías y acordar la duración que tendrán acabo para la recolección de información que luego será analizada y evaluada.
- Luego de organizar el calendario se debe determinar el alcance que tendrá cada una de las auditorías programadas y establecer al responsable directo de verificar su veracidad en la recolección de información y capacitarlo para que sea apto de analizar y evaluar.
- Por ultimo revisar que ningún proceso quede por fuera de la auditoría interna y difundir el plan dentro de toda la organización.

##### Etapa 2 – Ejecución de auditorías

- Teniendo las fechas acordadas el gerente general deberá proveer de los documentos necesarios a los auditores asignados de cada proceso, como mínimo un formato o plantilla para la recolección de información, una lista de chequeo y una plantilla para realizar el informe de la auditoría.
- El responsable asignado de la auditoría tendrá la responsabilidad de reunir a los responsables del proceso involucrado, para darles a conocer las actividades que se realizarán.
- El auditor debe recoger evidencias objetivas del funcionamiento del SGC, así como inconformidades detectadas para implementar una mejora
- Por último debe elaborar el informe final con un plazo máximo de 5 días y hacerlo llegar al gerente general.

#### Etapa 3- Seguimiento y mejora del proceso de auditoría

- El gerente general como líder de la auditoría interna debe asegurarse de que las auditorías se lleven a cabo en tiempo y se alcancen los objetivos planificados.
- Evaluar todas las incidencias que ocurrieron en el transcurso de las auditorías internas mediante la revisión de los documentos recolectados, entrevistar a los auditores y responsables del proceso
- Identificar todas las oportunidades de mejora en el proceso de auditoría, las cuales serán objeto de acción correctiva inmediata, luego será prioridad compartir con todo el recurso humano de la organización los resultados y recomendaciones obtenidos.

Tabla 4- Cronograma Auditoría interna

<b>Cronograma para la implementación de la auditoría interna</b>				
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsable</b>	<b>Duración (Días Hábiles)</b>
1	Establecer la periodicidad con la que se realizarán las auditorías internas	08-jul-19	Gerente general	1 día



2	Dividir las auditorías por procesos sin dejar ninguno excluido	09-jul-19	Gerente general	2 días
3	Escoger quienes harán el rol de auditor en cada proceso	11-jul-19	Gerente general	2 días
4	Establecer el alcance para cada proceso	13-jul-19	Gerente general	5 días
5	Difundir el plan de auditorías a todo el personal involucrado	19-jul-19	Auxiliar administrativo	8 días
6	Reformas del plan de ser necesario, tras la solicitud de algún personal involucrado	29-jul-19	Auxiliar administrativo	3 días
7	Elaboración del programa de auditorias	01-ago-19	Gerente general	8 días
8	Revisión documental y capacitaciones necesarias	10-ago-19	Gerente general	2 días
9	Reformas de la documentación de ser necesario	13-ago-19	Auxiliar administrativo	2 días
10	Reunión para concientizar la importancia de la veracidad de la auditoría con todo el personal involucrado	15-ago-19	Audidores delegados	1 día
11	Implementación de la auditoría interna	16-ago-19	Audidores delegados	15 días
12	Elaboración de informes de auditoría	02-sep-19	Audidores delegados	5 días
13	Revisar los informes y comprobar que los hallazgos estén correctamente redactados y sustentados con evidencias y objetivos trazables	07-sep-19	Gerente general	2 días
14	Solicitar correcciones al auditor de ser necesario	10-sep-19	Auxiliar administrativo	2 días
15	Evaluación de incidencias, entrevistar a auditores y todo el personal involucrado	12-sep-19	Auxiliar administrativo	4 días
16	Tomar acción correctiva inmediata de incidencias surgidas	17-sep-19	Auxiliar administrativo	2 días
17	Presentar todas las mejoras que se puedan realizar para futuras auditorías internas	19-sep-19	Auxiliar administrativo	3 días
18	Analizar y evaluar los resultados obtenidos tras la auditoría internas	23-sep-19	Gerente general	15 días
19	Elaborar informe final especificando las mejoras que se deben realizar tras la auditoría	09-oct-18	Gerente general	2 días
20	Compartir los resultados y las acciones correctivas que se tomaran con todo el personal involucrado	11-oct-18	Auxiliar administrativo	3 días

Fuente: Elaboración propia

Para facilitar el rol de auditor interno se creó un instructivo detallando las responsabilidades mínimas que tiene un auditor (**Ver apéndice H**)

## 8.6 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO

Para evidenciar el avance que género el proyecto, se implementa un segundo diagnóstico de los requerimientos exigidos por la norma con el fin de comparar y medir el porcentaje de cumplimiento que se obtuvo.

Se establecieron los mismos criterios de puntuación del primer diagnóstico (**Ver Tabla 2**) y se volvió a evaluar ítem por ítem los lineamientos de la norma ISO 9001:2015

*Tabla 5 Diagnostico final*

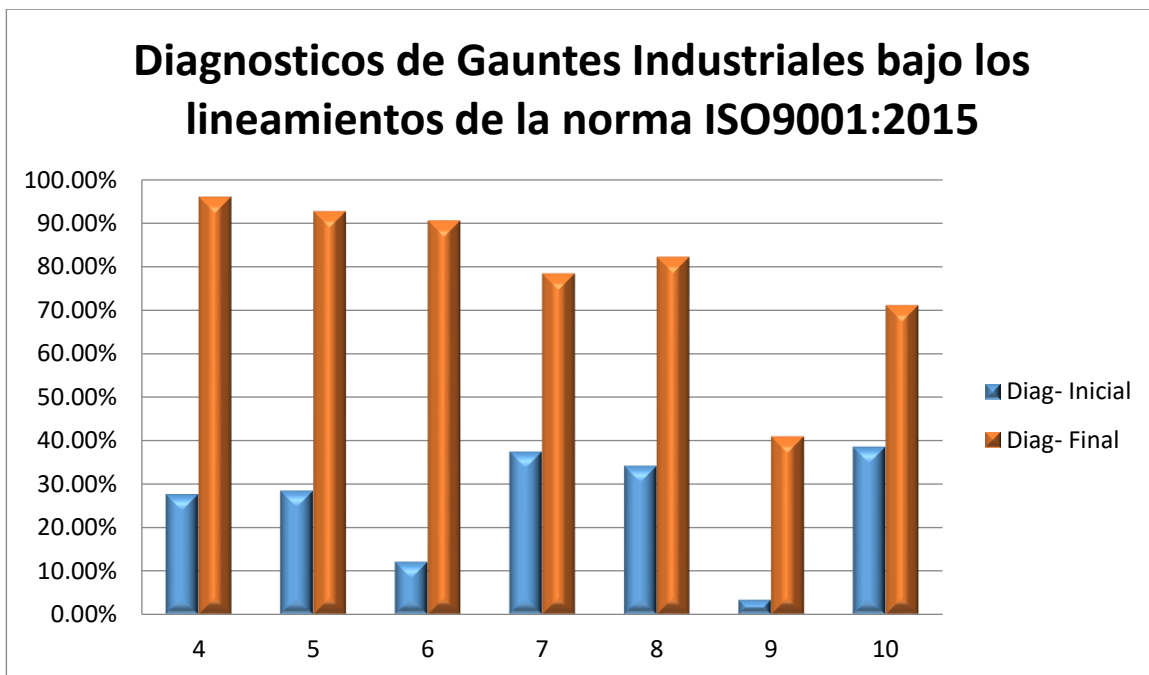
Numeral	Descripción	Porcentaje de cumplimiento	Observación
<b>4</b>	<b>CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>96%</b>	
4.1	Compresión de la contextualización de su contexto	100%	
4.2	Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	100%	
4.3	Determinación del alcance SGC	100%	
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	80%	
<b>5</b>	<b>LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>	<b>92.69%</b>	
5.1	Generalidades	91.43%	
5.2	Política	100%	
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	86.66%	
<b>6</b>	<b>Planificación</b>	<b>90.55%</b>	
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	86.66%	
6.2	Objetivos de calidad y planificación	85%	
6.3	Planificación y control de cambios	100%	

<b>7</b>	<b>Soporte</b>	<b>78.4%</b>	
7.1	Recursos	80%	Se excluye el apartado 7.1.5
7.2	Competencia	80%	
7.3	Toma de conciencia	100%	
7.4	Comunicación	60%	
7.5	Información documentada	72%	
<b>8</b>	<b>Comunicación</b>	<b>82.23%</b>	
8.1	Planificación y control operacional	82.86%	
8.2	Requisitos para productos y servicios	84.21%	
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	72.72%	
8.4	Control de procesos productos y servicios suministrados externamente	89.33%	
<b>9</b>	<b>Evaluación del desempeño</b>	<b>40.95%</b>	
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	62.85%	
9.2	Auditoría interna	0%	No se pudo implementar
9.3	Revisión por la dirección	60%	
<b>10</b>	<b>Mejora</b>	<b>71.11%</b>	
10.1	Generalidades	80%	
10.2	No conformidad y acción correctiva	60%	
10.3	Mejora continua	73.33%	

Fuente: Elaboración propia

Luego de elaborar el diagnostico final notamos en avance significativo en todos los lineamientos de la norma, excepto el 9.2 donde la microempresa tiene que empezar a trabajar y diseñar sus auditorías internas. A continuación, el cuadro comparativo:

Figura 5 Comparativo de diagnósticos



Fuente: Elaboración propia

El diagnóstico inicial la microempresa no contaba con una base sólida del manual de calidad por ende solo cumplía con un 27,2% de los requerimientos exigidos por la norma, con el trabajo continuo entre el gerente general y los empleados realizamos diversos procesos y documentos para mejorar frente a dichos requisitos y ahora Guantes Industriales José Omar Chacón S.A.S tiene un 78.89% de adecuación frente a los lineamientos de la norma.

## **9. ACTIVIDADES REALIZADAS**

Inicialmente visite las instalaciones administrativas en Bucaramanga Santander y las instalaciones productivas en Cúcuta Norte de Santander, para familiarizarme con los procesos que se manejan en la microempresa.

Mediante un proceso de observación y comunicación directa con el Gerente General “Juan Pablo Gómez” se da la oportunidad de conocer el funcionamiento en las diferentes áreas o departamentos de la microempresa y lograr entender el impacto que generaría la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO9001:2015.

Se procede con un diagnóstico inicial a través de la herramienta de lista de chequeo, observando el nivel en que se cumple cada requisito exigido por la norma, dando como resultado un déficit altamente negativo para la microempresa que hasta el momento todo lo venía realizando sin un sistema ni una política fuerte encaminada hacia una satisfacción del cliente o una mejora continua.

Realice la debida documentación para mejorar la comunicación entre los departamentos de la microempresa y la comunicación directamente con el cliente, se fortaleció los procesos productivos

con la elaboración de plantillas para captar información del tiempo que toma cada proceso y poder evaluar para agregar los cambios pertinentes para optimizar.

Se consolida una política de calidad con sus respectivos objetivos que fueron compartidos con todos los miembros que hacen parte de la microempresa, para alinear un compromiso común y subir los índices de satisfacción de cliente. Mediante unas pancartas instaladas en la zona administrativa de Bucaramanga y en la planta de producción en Cúcuta, se intenta sensibilizar el personal con los beneficios que traería la implementación de la norma. (**Ver Apéndice I**)

Se realizó la caracterización de los principales procesos productivos, con sus respectivas entradas y salidas, dando a conocer sus indicadores con los cuales serán medidos y enfocadas en el ciclo PHVA, seguido de la elaboración de los procedimientos con sus respectivos registros para dar cumplimiento a los lineamientos de la norma.

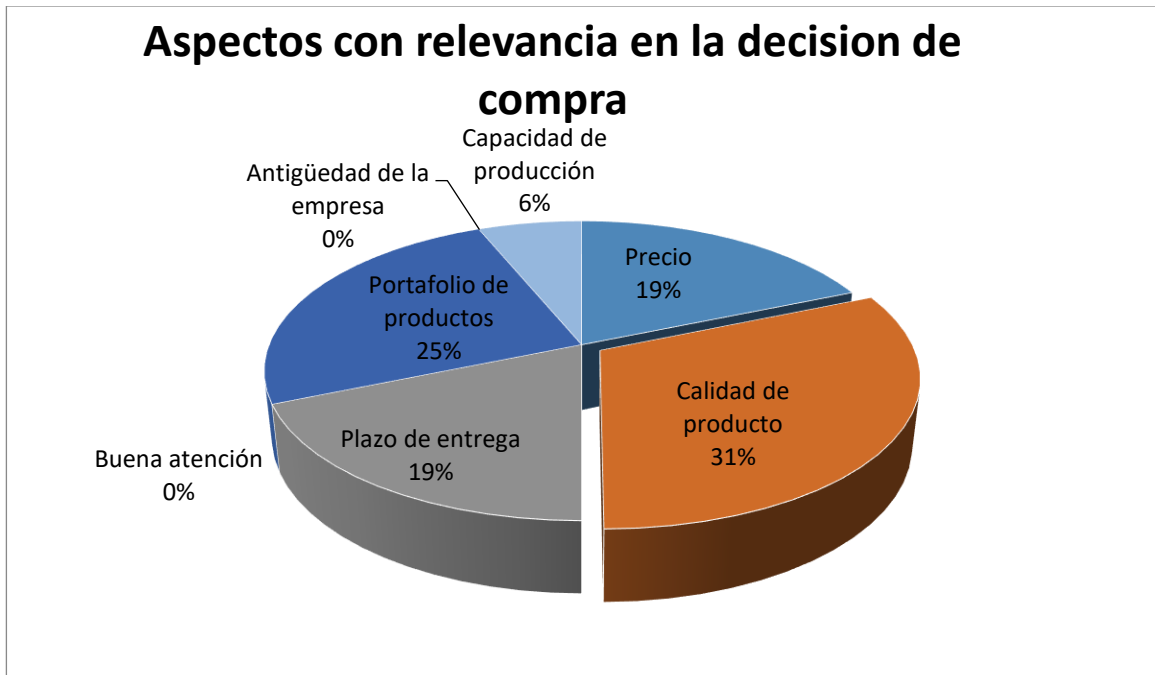
## **9.1 Análisis de los resultados**

Para medir el grado de satisfacción del cliente, se realizó una encuesta corta (**Ver apéndice D**) y así poder analizar los aspectos que han tenido relevancia en la decisión de compra y cuál es la calidad percibida en los productos o servicios ofrecidos por GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACHON S.A.S

La encuesta fue contestada por 12 clientes de la microempresa donde se encontraban 7 de los más influyentes y representativos por su volumen de compras y su antigüedad, los aspectos evaluados en la decisión de compra del producto fueron:

- Precio
- Calidad del producto
- Plazo de entrega
- Buena atención
- Portafolio de productos
- Antigüedad de la empresa
- Capacidad de producción

Figura 6- Aspectos con relevancia en la decisión de compra



Fuente: Elaboración propia

Evaluando la encuesta realizada, los clientes le dan prioridad con un 31% a la calidad del producto, seguido con un 25% al portafolio de productos y dos aspectos de alta relevancia como precio y plazo de entrega con un 19%. Esto facilita al gerente general, la toma de decisiones de hacia dónde debe direccionar la empresa. Seguido de los aspectos se evaluó la calidad percibida por los clientes en el producto y servicio, dando como resultado una buena gestión por encima del 80% de satisfacción en la mayoría de ítems evaluados exceptuando “Grado de satisfacción en el tiempo de entrega” en el cual 5 clientes lo calificaron como “Poco satisfecho”, cuestión que dejó bastante preocupado al gerente general, el cual analizó el porqué de esta situación para tomar las decisiones pertinentes para mejorar en ese ámbito.



## 10.CONCLUSIONES

El diagnóstico inicial brindó la oportunidad de observar cómo se encontraba la microempresa frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, resultando con un 27,2 % de adaptación, a partir de ahí se inició el diseño, documentación y desarrollo del sistema de gestión de calidad.

La empresa no contaba con las bases mínimas que exigía la norma, por lo tanto, de la mano del Gerente General se desarrolló un manual de calidad donde abarca el alcance del SGC y la política de calidad con sus respectivos objetivos.

Para mejorar la comunicación interna y externa se elaboró la debida documentación para poder crear una base de datos y elaborar cambios necesarios para incrementar la buena gestión del Sistema de Gestión de Calidad, por ende, la satisfacción del cliente.

Se sensibilizó a todos las personas que hacen parte de la microempresa manufacturera para unificar una política de calidad y que entendieran la importancia que conlleva los cambios realizados, dando roles de liderazgo a miembros específicos de la organización para que ayuden a mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad.

Se implementó la debida documentación necesaria para cumplir con los requisitos de la norma, dando como resultado una mejora considerable en la mayoría de los requisitos exigidos, arrojando un 78.89% de nivel de cumplimiento a los requisitos exigidos.

## 11. RECOMENDACIONES

Para poder seguir con los requisitos de la norma se tiene que iniciar una labor de auditoría interna con la función de agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, para facilitar el cumplimiento de metas propuestas y dar eficacia a los procesos de gestión, por lo tanto, se recomienda contratar a una persona capacitada para continuar con el proceso.

Se recomienda seguir con el sistema de gestión de calidad propuesto, implementar los documentos, registros y planillas elaborados en este proyecto para alimentar la base de datos y poderla evaluar para direccionar la empresa hacia una mejora continua y obtener una satisfacción del cliente óptima.

Mantener la política de calidad junto con sus objetivos siempre vigente, con campañas de sensibilización al personal, logrando hacerlos partícipes para el cumplimiento del sistema de gestión de calidad y así lograr la certificación de la norma ISO 9001:2015.



Se recomienda tener habilitados los diferentes canales de comunicación con las partes interesadas y que den a conocer desde otra perspectiva su opinión sobre los procesos realizados por la organización para obtener información de cómo encuentran la organización y en que procesos hay que mejorar o modificar las acciones planteadas en el Sistema de gestión de calidad.

Para mejorar los tiempos de producción se recomienda archivar las plantillas de entrada de datos, para luego ser evaluadas y a través de un simulador estudiar las modificaciones pertinentes para mejorar el tiempo de producción y evaluar el rendimiento de los operarios.

## 12. BIBLIOGRAFIA

- Buenos negocios. (25 de 11 de 2013). *Buenos negocios*. Recuperado el 27 de 01 de 2018, de <http://www.buenosnegocios.com/notas/558-6-razones-certificar-normas-calidad>
- Chacon, G. I. (2017). Obtenido de <http://www.guantesindustrialesjoseomar.com/>
- Gomez, J. (26 de 01 de 2017). *Dinero* . Recuperado el 06 de 03 de 2018, de <http://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/planeacion-estrategica-y-estrategia-competitiva-jorge-gomez/241367>
- Guantes Industriales Jose Omar. (2012). *Guantes Industriales Jose Omar*. Recuperado el 19 de 01 de 2018, de <http://www.guantesindustrialesjoseomar.com/>
- ICONTEC. (2015). Recuperado el 06 de 03 de 2018, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/4-4-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>
- Incotec. (12 de 01 de 2015). *Usco*. Recuperado el 19 de 02 de 2018, de <https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/65-NTC%20ISO%209000-2005.pdf>
- Normas9000*. (s.f.). Recuperado el 2018 de 01 de 30, de <http://www.normas9000.com/content/Beneficios-de-la-norma-ISO-9001.aspx>
- Ortiz, Ó. C. (2016). *SGC: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones .
- Sánchez, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. Malaga, España: ICB. S.L.
- SGC COLOMBIA S.A.S. (2016). *SGS*. Recuperado el 28 de 02 de 2018, de <http://www.sgs.co/es-es/health-safety/quality-health-safety-and-environment/quality/quality-management-systems/iso-9001-certification-quality-management-systems>

## Apéndice A - Lista de requisitos

 <b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACÓN S.A.S</b> 					
<b>Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015</b>					
N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		NC	RG	CR	
<b>4</b>	<b>Contexto de la organización</b>				
<b>4.1</b>	<b>Conocimiento de la organización y de su contexto</b>				
4.1.1	Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su (SGC)		X		Se tiene determinado las cuestiones externas e internas que benefician o afectan a la microempresa, pero aun no sea direccionado estratégicamente la empresa.
4.1.2	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			X	Se realiza seguimiento continuo en aspectos que puedan beneficiar o perjudicar a la empresa
<b>4.2</b>	<b>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>				
4.2.1	Determinar las partes interesadas que son pertinentes al (SGC)	X			La empresa no tiene determinado un SGC
4.2.2	Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	X			
<b>4.3</b>	<b>Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</b>				
4.3.1	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.	X			
4.3.2	Se consideran los aspectos externos e internos para determinar el alcance.	X			
<b>4.4</b>	<b>Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b>				
4.4.1	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un (SGC), incluidos los procesos necesarios y sus interacciones	X			

4.4.2	Mantener información documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos			X	Documentan tiempos de producción para apoyar los procesos
-------	---	--	--	---	---



**Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015**

N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		NC	RG	CR	
<b>5</b>	<b>Liderazgo</b>				
<b>5.1</b>	<b>Liderazgo y compromiso</b>				
5.1.1	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad		X		No contiene un SGC por lo tanto ninguno de estos requisitos se cumple a totalidad
5.1.1.1	Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC	X			
5.1.1.2	Se asegura de que se establezca la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el SGC		X		
5.1.1.3	Se asegura de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de la organización		X		
5.1.1.4	Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos	X			
5.1.1.5	Se asegura de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles		X		
5.1.1.6	Comunica la importancia de un SGC eficaz	X			
5.1.1.7	Asegura de que el SGC logre los resultados previstos	X			
5.1.1.8	Se compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC	X			
5.1.1.9	promueve una mejora continua	X			
5.1.1.10	Apoya otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad	X			
<b>5.1.2</b>	<b>Enfoque al cliente</b>				
5.1.2.1	Se determinan y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables			X	La organización tiene como prioridad la satisfacción del cliente, por lo tanto cumple con este numeral

5.1.2.2	Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente			X	La organización tiene como prioridad la satisfacción del cliente, por lo tanto cumple con este numeral
5.1.2.3	Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente			X	
<b>5.2</b>	<b>Política de calidad</b>				
5.2.1	La alta dirección desarrolla una política de calidad que:		X		La política de calidad es muy débil y poco estructurada
5.2.1.1	Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica		X		
5.2.1.2	Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.	X			
5.2.1.3	Incluya el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables.		X		
5.2.1.4	Contenga el compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.	X			
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad	X			Al no tener una política de calidad estructurada se dificulta su comunicación
5.2.2.1	Estar disponible y mantenerse como información documentada	X			
5.2.2.2	Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización	X			
5.2.2.3	Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según incumba	X			
<b>5.3</b>	<b>Roles, responsabilidad y autoridad de la organización</b>				
5.3.1	Asegurar que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes quedan asignadas, se comuniquen y se entiendan en toda la organización	X			
5.3.2	Asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional	X			
5.3.3	Asegurarse de que los procesos están generando las salidas previstas	X			
5.3.4	Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora	X			
5.3.5	Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización			X	
5.3.6	Asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.	X			

**Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015**

N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		1	2	3	
<b>6</b>	<b>Planificación</b>				
<b>6.1</b>	<b>Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades</b>				
6.1.1	La organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1, los requisitos referidos en el apartado 4.2	X			
6.1.2	Aumentar los efectos deseables y prevenir o reducir efectos no deseados.	X			
6.1.3	Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda alcanzar sus resultados previstos y alcanzar la mejora	X			
<b>6.2</b>	<b>Objetivos de calidad y planificación</b>				
6.2.1	La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles correspondientes y los procesos necesarios para el SGC.	X			La organización no ha establecido objetivos de calidad, aunque se enfatizan en dar la mejor calidad para satisfacer al cliente
6.2.1.1	Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad	X			
6.2.1.2	Los objetivos de calidad son comunicados y se actualizan según convenga.	X			
6.2.1.3	Los objetivos de calidad consideran los requisitos aplicables y procuran la satisfacción del cliente	X			
6.2.1.4	La organización guarda documentación sobre los objetivos de calidad	X			
6.2.2	La organización planifica el logro de sus objetivos de calidad	X			
6.2.2.1	Establece que se va hacer y los recursos necesarios	X			
6.2.2.2	Establece quien será responsable y como se evaluarán los resultados	X			

<b>6.3</b>	<b>Planificación y control de cambios</b>			
6.3.1	La organización considera el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias		X	
6.3.1.1	Considera la integridad del SGC	X		
6.3.1.2	Tiene en cuenta la disponibilidad de recursos		X	
6.3.1.3	Considera la asignación de responsabilidades y autoridades		X	



**GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACÓN S.A.S**



**Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015**

N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		1	2	3	
7	<b>Soporte</b>				
7.1	<b>Recursos</b>				
7.1.1	<b>Generalidades</b>				
7.1.1.1	Considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes		X		
7.1.1.2	Determina lo que se debe obtener de los proveedores externos		X		
7.1.2	<b>Personas</b>				
7.1.2.1	Determina las personas necesarias para la implementación del SGC y control de sus procesos	X			
7.1.3	<b>Infraestructura</b>				
7.1.3.1	Proporciona una infraestructura necesaria para la operación de sus procesos		X		Aún hay cosas por mejorar en la infraestructura
7.1.4	<b>Ambiente para la operación de procesos</b>				
7.1.4.1	Proporciona un ambiente necesario para la operación de sus procesos y conformidad de sus servicios		X		
7.1.5	<b>Recursos de seguimiento y medición</b>				
7.1.5.1	La organización se asegura de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas		X		
7.1.5.2	Se asegura de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito		X		

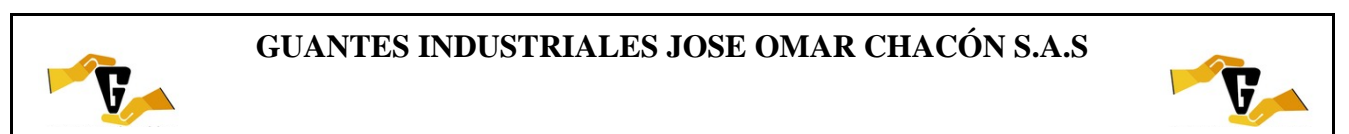


<b>7.1.6</b>	<b>Trazabilidad de las mediciones</b>				
7.1.6.1	El equipo de medición calibra y/o verifica a intervalos específicos, patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales a nacionales y cuando no existan, conserva la información documentada para su calibración o verificación	X			Esto no lo tiene implementado la organización
7.1.6.2	El equipo de medición identifica y se protege de daños o deterioros que puedan invalidar el estado de la calibración y los posteriores resultados de calibración	X			



<b>Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015</b>					
N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		1	2	3	
<b>7.1.7</b>	<b>Conocimientos de la organización</b>				
7.1.7.1	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios		X		
7.1.7.2	Estos conocimientos se mantienen a disposición en la medida que sea necesario		X		
7.1.7.3	La organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir los conocimientos adicionales necesarios	X			
<b>7.2</b>	<b>Competencia</b>				
7.2.1	La organización determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC		X		
7.2.2	Se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas		X		
7.2.3	Toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de acciones tomadas		X		
7.2.4	Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia	X			
<b>7.3</b>	<b>Toma de conciencia</b>				

7.3.1	Las personas que laboran en la organización toman conciencia de la política de calidad		X		No se tiene una política de claridad estructurada
7.3.2	Las personas que laboran en la organización toman conciencia de los objetivos de calidad	X			
7.3.3	Las personas que laboran en la organización toman conciencia de su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño	X			
7.3.4	La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC	X			



<b>Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015</b>					
N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		1	2	3	
<b>7.4</b>	<b>Comunicación</b>				
7.4.1	Determina la comunicación interna y externas pertinentes al SGC donde incluyan el "que, cuando, a quien, como, quien" comunicar	X			
<b>7.5</b>	<b>Información documentada</b>				
<b>7.5.1</b>	<b>Generalidades</b>				
7.5.1.1	El SGC incluye la información documentada requerida por la norma	X			
7.5.1.2	El SGC incluye la información documentada requerida para la eficiencia del SGC	X			
<b>7.5.2</b>	<b>Creación y actualización</b>				
7.5.2.1	La descripción de la información documentada es apropiada		X		Mediante el software Helissa, se asegura guardar la información para implementar un SGC competente
7.5.2.2	Formato y medio son los apropiados para la actualización de la información documentada		X		
7.5.2.3	La información documentada se asegura que la revisión y la aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación son los apropiados		X		

<b>7.5.3</b>	<b>Control de la información documentada</b>			
7.5.3.1	La información documentada está protegida, disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite		X	
7.5.3.2	La organización debe abordar para el control de información una adecuada distribución acceso, recuperación y uso		X	
7.5.3.3	La organización debe abordar para el control de información un adecuado almacenamiento y preservación, control de cambios y disposición		X	



**GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACÓN S.A.S**



**Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015**

N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		1	2	3	
<b>8</b>	<b>Comunicación</b>				
<b>8.1</b>	<b>Planificación y control operacional</b>				
8.1.1	La organización determina los requisitos de sus servicios		X		
8.1.2	Establece los criterios para los procesos y para sus productos o servicios			X	
8.1.3	Determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios			X	
8.1.4	Implementa el control de los procesos de acuerdo con los criterios		X		
8.1.5.	Determina, mantiene y conserva adecuadamente la información documentada para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado		X		
8.1.6	Determina, mantiene y conserva adecuadamente la información documentada para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos		X		

8.1.7	Es adecuada para las operaciones de la organización y controla los cambios planificados al revisar las consecuencias de los cambios no previstos		X		
<b>8.2</b>	<b>Requisitos para los productos y servicios</b>				
<b>8.2.1</b>	<b>Comunicación con el cliente</b>				
8.2.1.1	Proporciona información relativa al servicio ofrecido al cliente		X		
8.2.1.2	Se comunica con el cliente y trata sus consultas, contratos o pedidos e incluye los cambios			X	Este requisito lo cumple debido a que la satisfacción del cliente es su política de calidad
8.2.1.3	La organización debe abordar para el control de información un adecuado almacenamiento y preservación, control de cambios y disposición		X		
8.2.1.4	Se retroalimenta información de los clientes relativa a los productos y servicios		X		
8.2.1.5	En la comunicación con el cliente se le debe incluir: manipular o controlar la propiedad del cliente		X		
8.2.1.6	En la comunicación con el cliente se establecen las acciones de contingencia cuando sea pertinente		X		





GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACÓN S.A.S



### Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015

N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		1	2	3	
<b>8.2.2</b>	<b>Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>				
8.2.2.1	Los requisitos para los productos y servicios se definen incluyendo cualquier requisito legal y reglamento aplicable		X		
8.2.2.2	Se definen incluyendo aquellos considerados necesarios para la organización		X		
8.2.2.3	Se asegura de que puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos que ofrece		X		La organización está en busca de la certificación NTC 2190
<b>8.2.3</b>	<b>Revisión de los requisitos para los productos</b>				
8.2.3.1	Cuenta con la capacidad para cumplir los requisitos de los productos ofrecidos			X	
8.2.3.2	Revisa con anticipación antes de comprometerse a suministrar sus productos			X	

8.2.3.3	En la revisión se consideran requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma			X	
8.2.3.4	Dicha revisión se consideran requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado		X		
8.2.3.5	En la revisión se consideran los requisitos legales y es a reglamentarios aplicables a los productos		X		
8.2.3.6	Se consideran diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		X		
8.2.3.7	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporciona declaración		X		
8.2.3.8	Conservan la información documentada sobre cualquier requisito nuevo para los productos			X	
<b>8.2.4</b>	<b>Cambios de los requisitos para los productos</b>				
8.2.4.1	Al cambiar los requisitos para los productos, la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados	X			

		<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACÓN S.A.S</b>				
<b>Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015</b>						
N°	Detalle del requisito	Escala			Observación	
		1	2	3		
<b>8.3</b>	<b>Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>					
8.3.1	La empresa tiene que establecer, implantar y mantener el proceso de diseño y desarrollo que sea el adecuado para asegurarse de que se cumpla la provisión de productos y servicios.	X			La organización no cuenta con un diseño, han venido trabajando en base de su experiencia.	
<b>8.3.2</b>	<b>Planificación del diseño y desarrollo</b>					
8.3.2.1	Al determinar todas las etapas y controles para el diseño y el desarrollo, la empresa tiene que considerar: La naturaleza, la duración y la complejidad de todas las actividades de diseño y desarrollo	X				

8.3.2.2	Al determinar todas las etapas y controles para el diseño y el desarrollo, la empresa tiene que considerar: Todas las etapas del proceso que sean requeridas, se incluyen las revisiones del desarrollo y el diseño	X			
8.3.2.3	Al determinar todas las etapas y controles para el diseño y el desarrollo, la empresa tiene que considerar: Las actividades que se requieren para la verificación y la validación del desarrollo y el diseño.	X			
8.3.2.4	Al determinar todas las etapas y controles para el diseño y el desarrollo, la empresa tiene que considerar: La responsabilidad y las autoridades que se encuentran involucradas en el proceso de diseño.	X			
8.3.2.5	Al determinar todas las etapas y controles para el diseño y el desarrollo, la empresa tiene que considerar: Todas las necesidades de los recursos internos y externos para diseñar y desarrollar los productos y los servicios.	X			
8.3.2.6	Al determinar todas las etapas y controles para el diseño y el desarrollo, la empresa tiene que considerar: Surge la necesidad de controlar todas las interfaces entre las diferentes personas que participan de forma activa en todo el proceso	X			



GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACÓN S.A.S



**Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015**

N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		1	2	3	
8.3.2.7	Al determinar todas las etapas y controles para el diseño y el desarrollo, la empresa tiene que considerar: Nace la necesidad de participar de forma activa con los clientes y los usuarios durante el proceso.	X			
8.3.2.8	Al determinar todas las etapas y controles para el diseño y el desarrollo, la empresa tiene que considerar: Todos los requisitos necesarios para la provisión de servicios y productos.	X			

8.3.2.9	Al determinar todas las etapas y controles para el diseño y el desarrollo, la empresa tiene que considerar: Los requisitos de la posterior provisión de productos y servicios.	X			
8.3.2.10	Al determinar todas las etapas y controles para el diseño y el desarrollo, la empresa tiene que considerar: El nivel de control incrementa el proceso de diseño y el proceso que esperan los clientes.	X			
8.3.2.11	Al determinar todas las etapas y controles para el diseño y el desarrollo, la empresa tiene que considerar: La información documentada es necesaria para demostrar que se los requisitos se han cumplido de forma eficiente	X			
<b>8.3.3</b>	<b>Entradas para el diseño y desarrollo</b>				
8.3.3.1	Determina todo los requisitos necesarios para llevar a cabo su desempeño		X		
8.3.3.2	Determina la información que proviene de las actividades realizadas para el diseño y el desarrollo de sistemas		X		
8.3.3.3	Determina requisitos legales y reglamentarios	X			
8.3.3.4	Determina establecer normas para las prácticas que la empresa se ha comprometido a implantar	X			
8.3.3.5	Determina todas las consecuencias de fallar según la naturaleza de los productos y los servicios	X			



GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACÓN S.A.S



**Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015**

N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		1	2	3	
<b>8.3.4</b>	<b>Controles del diseño y desarrollo</b>				
8.3.4.1	Aplica controles durante el proceso de diseño y se definen todos los resultados que se quieren conseguir	X			

8.3.4.2	Aplica controles durante el proceso de diseño y se deben realizar diferentes revisiones a la hora de evaluar la capacidad de todos los resultados y que éstos cumplan con los requisitos establecidos por la norma	X			
8.3.4.3	Aplica controles durante el proceso de diseño y se llevan a cabo actividades para verificar que el diseño y el desarrollo cumple con todos los requisitos	X			
8.3.4.4	Aplica controles durante el proceso de diseño y se llevan a cabo actividades de validación para comprobar que los productos que realizan satisfacen todos los requisitos de la norma	X			
8.3.4.5	Aplica controles durante el proceso de diseño y se toman las acciones necesarias para afrontar los problemas que puedan surgir de las revisiones	X			
8.3.4.6	Aplica controles durante el proceso de diseño y se debe conservar la información documentada de las actividades	X			
<b>8.3.5</b>	<b>Salidas del diseño y desarrollo</b>				
8.3.5.1	Las salidas de diseño y el desarrollo cumplen con todos los requisitos	X			
8.3.5.2	Las salidas de diseño y el desarrollo son adecuados para los procesos posteriores a la provisión de productos	X			
8.3.5.3	Las salidas de diseño y el desarrollo se incluyen todos los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado	X			
8.3.5.4	Las salidas de diseño y el desarrollo se especifican todas las características de los productos y servicios que resultan esenciales para el propósito perseguido	X			



**GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACÓN S.A.S**



**Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015**

N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		1	2	3	
<b>8.3.6</b>	<b>Controles del diseño y desarrollo</b>				



8.3.6.1	La empresa tiene que identificar, revisar y controlar todos los cambios realizados durante el diseño y el desarrollo de todos los productos y los servicios	X			
8.3.6.2	Se toman medidas necesarias para asegurarse de que no haya impacto adverso a la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	X			
8.3.6.3	Conservan la información documentada sobre los cambios del diseño y el desarrollo	X			
8.3.6.4	Conservan la información documentada sobre los resultados de todas las revisiones	X			
8.3.6.5	Conservan la información documentada sobre la autorización de todos los cambios	X			
8.3.6.6	Conservan la información documentada sobre las acciones que se toman para prevenir los impactos adversos	X			
<b>8.4</b>	<b>Control de los procesos, productivos y servicios suministrados externamente</b>				
<b>8.4.1</b>	<b>Generalidades</b>				
8.4.1.1	los productos, procesos y servicios que se suministran de forma externa se encuentran conformes a los requisitos		X		
8.4.1.2	Todos los servicios y productos de los proveedores externos se encuentran destinados a incorporarse dentro de los mismos productos y servicios de la empresa		X		
8.4.1.3	Los productos y los servicios se proporcionan de forma directa por los clientes por los proveedores externos en nombre de la empresa.	X			
8.4.1.4	El proceso proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la empresa.	X			
8.4.1.5	debe determinar y aplicar ciertos criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de todos los proveedores externos	X			
8.4.1.6	La empresa tiene que conservar la información documentada por si en algún momento fuera necesario realizar una revisión	X			



**GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACÓN S.A.S**



**Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015**

N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		1	2	3	
<b>8.4.2</b>	<b>Controles del diseño y desarrollo</b>				
8.4.2.1	Los procesos, los productos y los servicios se suministran de forma externa y no afectan negativamente a la capacidad que tiene la empresa para entregar productos y servicios de forma coherente para sus clientes			X	
8.4.2.2	Los procesos que se suministran de forma externa permanecen dentro del control del SGC		X		
8.4.2.3	Define los controles que pretenden aplicar a un proveedor externo y a los que quiere aplicar las salidas	X			
<b>8.4.3</b>	<b>Información para los proveedores externos</b>				
8.4.3.1	Se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo			X	
8.4.3.2	Se comunica a los proveedores los requisitos relacionados a procesos, productos y servicios			X	
8.4.3.3	Se comunica a los proveedores los requisitos para los métodos, procesos y equipos; la liberación de productos y servicios		X		
8.4.3.4	Se comunica a los proveedores los requisitos relacionados a la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas			X	
8.4.3.5	Se comunica a los proveedores los requisitos relacionados a las interacciones del proveedor externo	X			
8.4.3.6	Se comunica a los proveedores los requisitos relacionados a el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la compañía	X			



GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACÓN S.A.S



Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la

## certificación de las norma ISO 9001:2015

N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		1	2	3	
<b>9</b>	<b>Evaluación de desempeño</b>				
<b>9.1</b>	<b>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>				
<b>9.1.1</b>	<b>Generalidades</b>				
9..1.1.1	Se determina que necesita seguimiento y medición	X			La organización a lo largo de su trayectoria, nunca ha elaborado seguimiento y medición
9..1.1.2	Se determina análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos	X			
9..1.1.3	Se determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición	X			
9..1.1.4	Se evalúa el desempeño y la eficacia del SGC	X			
9..1.1.5	Conserva información documentada apropiada como evidencia de los resultados	X			
<b>9.1.2</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>				
9.1.2.1	Se realiza seguimiento a las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas			X	La organización siempre ha mantenido una comunicación cercana con sus clientes
9.1.2.2	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información	X			
<b>9.1.3</b>	<b>Análisis y evaluación</b>				
9.1.3.1	La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición	X			
9.1.3.2	Los resultados del análisis se usan para evaluar la conformidad de los productos y servicios	X			
9.1.3.3	Los resultados del análisis evalúan el grado de satisfacción del cliente	X			
9.1.3.4	Los resultados del análisis evalúan el desempeño y la eficacia del SGC	X			
9.1.3.5	Los resultados del análisis evalúan si lo planificado se ha implementado de forma eficaz	X			
9.1.3.6	Los resultados del análisis evalúan la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	X			
9.1.3.7	Los resultados del análisis evalúan la necesidad de mejoras en el SGC y el desempeño de los proveedores	X			



**GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACÓN S.A.S**



**Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015**

N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		1	2	3	
<b>9.2</b>	<b>Auditoría interna</b>				
9.2.1	Realiza auditorías internas a intervalos planificados que proporcionan información acerca del SGC, es conforme a los requisitos	X			
9.2.2	Realizar una planificación, establecer, implantar y mantener diferentes programas de auditorías que incluyen la frecuencia, la metodología, la responsabilidad, los requisitos y la elaboración de informes, además deben considerar la importancia de todos los procesos que se encuentran involucrados, los cambios que pueden afectar a la organización y los resultados que se obtienen de las auditorías previas.	X			
9.2.3	Se deben definir los criterios bajo los que se basa la auditoría y el alcance que tendrá cada auditoría.	X			
9.2.4	Hay que seleccionar a los auditores y realizar las auditorías asegurándose la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría	X			
9.2.5	Una vez finalizada la auditoría los resultados deben quedar plasmados en un informe para la alta dirección	X			
9.2.6	La auditoría puede generar que se deban realizar acciones correctivas	X			
9.2.7	La información debe quedar bien guardada como evidencia de la implantación del programa de auditoría y los resultados	X			
<b>9.3</b>	<b>Revisión por la dirección</b>				
9.3.1	La dirección tiene que revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa a intervalos planificados, ya que se tiene que asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con la dirección estratégica de la empresa	X			



## Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015

N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		1	2	3	
<b>9.3.2</b>	<b>Entradas de la revisión por la dirección</b>				
9.3.2.1	La revisión por la dirección tiene que planificarse y realizarse incluyendo todas las condiciones sobre el estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección	X			
9.3.2.2	La revisión por la dirección tiene que planificarse y realizarse incluyendo todas las condiciones sobre los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al SGC	X			
9.3.2.3	La información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen todas las tendencias según: La satisfacción del cliente y de las partes interesadas, el grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad, el desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos	X			
9.3.2.4	La información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen todas las tendencias según: Las no conformidades y las acciones correctivas, los resultados obtenidos por el seguimiento, la medición y resultados de auditorías internas, proveedores externos	X			
<b>9.3.3</b>	<b>Salidas de la revisión por la dirección</b>				
9.3.3.1	Tienen que incluir las decisiones y las acciones que se relacionan con todas las oportunidades de mejora	X			
9.3.3.2	Tienen que incluir las decisiones y las acciones que se relacionan con las necesidades de cambio en el SGC	X			
9.3.3.3	Tienen que incluir las decisiones y las acciones que se relacionan con las necesidades que surgen los recursos	X			
9.3.3.4	Conservar la información documentada como evidencia de todos los resultados de las revisiones por la dirección	X			



**GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACÓN S.A.S**

**Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015**

N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		NC	RG	CR	
<b>10</b>	<b>Mejora</b>				
<b>10.1</b>	<b>Generalidades</b>				
10.1.1	Determinar y seleccionar todas las oportunidades de mejora, se implementan todas las acciones necesarias para realizar los requisitos del cliente e incrementar la satisfacción del cliente		X		La organización siempre está en mira de una mejor satisfacción del cliente
10.1.2	Se incluye la mejora en los productos y los servicios necesarios para cumplir con todos los requisitos, además de considerar las necesidades y las expectativas futuras			X	Siempre se ha modificado el producto, considerando las necesidades del cliente
10.1.3	Se incluye la corrección, prevención y reducción de efectos		X		
10.1.4	Se incluye una mejora de desempeño y eficiencia del SGC	X			
<b>10.2</b>	<b>No conformidad y acción correctiva</b>				
10.2.1	Reaccionar ante la no conformidad supone tomar decisiones para controlarla y corregirla, además se tiene que hacer frente a todos las consecuencias que pueda generar		X		
10.2.2	Se tiene que evaluar la necesidad de tomar acciones para eliminar las causas de dicha no conformidad, con el fin de que no vuelva a suceder ni ocurra por otra parte. La forma de evaluarlo será revisando y analizando la no conformidad, se tienen que determinar las causas que han provocado la no conformidad y se tiene que determinar si existen no conformidades parecidas		X		
10.2.3	Hay que implementar las acciones necesarias		X		
10.2.4	Se tiene que revisar la eficiencia de las acciones correctivas llevadas a cabo		X		
10.2.5	Si llegara a ser necesario, se tienen que realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad	X			



**Tabla para evaluar el diagnóstico inicial de los requisitos para aplicar a la certificación de las norma ISO 9001:2015**

N°	Detalle del requisito	Escala			Observación
		NC	RG	CR	
<b>10.3</b>	<b>Mejora continua</b>				
10.3.1	Mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015.	X			
10.3.2	Considerar todos los resultados del análisis y la evaluación, además de la revisión por parte de la dirección. Se tiene que determinar si existen necesidades y oportunidades que tienen que considerarse como parte de la mejora continua.	X			
10.3.3	Establecer las acciones necesarias para identificar las áreas de su organización que tienen un bajo rendimiento y oportunidades, además de utilizar herramientas y metodologías necesarias para investigar las causas de ese bajo rendimiento y como apoyo para realizar la mejora continúa.	X			

Fuente: Elaboración propia

Apéndice B- Plantilla de control de operaciones y medición de tiempos

 <b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>						CÓDIGO	FO-AD-001
						VERSIÓN	1
Plantilla de control de operaciones y medición de tiempos						FECHA APROBACIÓN	22/02/2016
Fecha	Operador	Descripción del proceso	Tipo de producto	Hora de inicio	Hora de finalización	Cantidad finalizada	
	C10	Troquelado	10 01	7: AM	5: PM	30 docenas	
	C10	Troquelado	10 03	7: AM	5: PM	20 docenas	
	C10	Troquelado	10 04	7: AM	5: PM	20 docenas	
	C10	Troquelado	10 06	7: AM	5: PM	20 docenas	
	C10	Troquelado	10 07	7: AM	5: PM	20 docenas	
	C10	Troquelado	10 09	7: AM	5: PM	25 docenas	
	C10	Troquelado	10 11	7: AM	5: PM	25 docenas	
	C10	Troquelado	10 14	7: AM	5: PM	30 docenas	
	C10	Troquelado	10 16	7: AM	5: PM	20 docenas	
	C10	Troquelado	10 31	7: AM	5: PM	15 docenas	
	C10	Troquelado	10 26	7: AM	5: PM	15 docenas	
	C10	Troquelado	10 38	7: AM	5: PM	160 unidades	
	C10	Cortes	10 40	7: AM	5: PM	200 unidades	
	C10	Cortes	10 41	7: AM	5: PM	200 unidades	
	C10	Cortes	10 43	7: AM	5: PM	160 unidades	
	C10	Cortes	10 48	7: AM	5: PM	160 unidades	
	C10	Cortes	10 49	7: AM	5: PM	160 unidades	

ELABORADO POR: *Ciro Alfonso Prado*

APROBADO POR: *Juan Pablo Gaitan*

**Guantes Industriales**  
**Jose Omar Chacon S.A.S.**  
 NI: 901002911-2 Tel: 6447452



**Apéndice C- Plantilla para el control de entradas y salidas**


		<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>				<b>CÓDIGO</b>	FO-AE-001
						<b>VERSIÓN</b>	1
		Plantilla de control de entradas y salidas				<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
Código del producto	Descripción	Existencias iniciales	Entradas	Salidas	Stock	Fecha	Responsable
ELABORADO POR:				APROBADO POR:			

### Apéndice D- Evaluación de satisfacción del cliente


 <p style="font-size: small;">Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>		<b>CÓDIGO</b>	FO-PL-001			
			<b>VERSIÓN</b>	1			
<b>EVALUACIÓN DE SACTISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>			<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO			
<p>Es para nosotros sumamente importante conocer su opinión sobre nuestros productos y servicios, para seguir mejorando y brindarles cada día una mejor atención</p> <p style="text-align: center;">Marque con un "X" dependiendo de su nivel de satisfacción en cada pregunta</p>							
						N° 0000001	
Fecha:							
<b>¿Qué aspecto o aspectos han tenido más relevancia en su decisión de compra?</b>							
1	Precio	Calidad del producto	Plazo de entrega	Buena atención	Portafolio de productos	Antigüedad de la empresa	Capacidad de producción
<b>Calidad percibida con nuestro servicios y productos</b>							
2	Nivel de satisfacción	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy Satisfecho	
¿Cuál es su grado de satisfacción con la calidad de nuestros productos?							
¿Grado de satisfacción con nuestro portafolio de productos?							
¿Valore el servicio logístico(embalaje, transporte..)?							
¿Valore la rapidez de respuesta del servicio de atención al cliente?							
¿Grado de satisfacción con el tiempo de entrega?							
¿Cómo valora la atención y asesoramiento recibido por parte nuestra?							
¿Está satisfecho con la documentación entregada en su pedido?							
Observaciones:							



**Apéndice E- Formato de evaluación de proveedores**

 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>		<b>CÓDIGO</b>	FO-LE-001	
			<b>VERSIÓN</b>	1	
	<b>FORMATO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO	
<b>Proveedor</b>	<b>Indicador</b>	<b>Detalle del indicador</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Puntuación ponderado</b>	<b>Total puntuación</b>
	Oportunidad de entrega	El producto fue entregado en el plazo previsto		35%	
	Calidad del producto	Cumple las especificaciones requeridas. El producto se encuentra en buen estado.		40%	
	Cantidad acordada	Entrego la cantidad acordada		25%	
<b>CRITERIOS DE DECISIÓN DE DESEMPEÑO</b>					
<b>PUNTUACIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>DECISIÓN</b>			
90%-100%	<b>Confiable</b>	Contribuyen al cumplimiento de nuestras políticas, se debe seguir solicitando los servicios o productos prestados a la empresa			
70%-90%	<b>Medianamente confiable</b>	Se debe hacer control en la prestación de sus servicios, se continúa solicitando los servicios o productos a la empresa.			
0% - 70%	<b>No confiable</b>	No es aconsejable ingresar a proveedores o continuar con los servicios o productos prestados a la empresa.			
<b>OBSERVACIONES:</b>					

## Apéndice F- Comprobante de sensibilización del personal

 <p style="font-size: small;">Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S</p>	GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S	CÓDIGO	FO-SI-001
	CONTROL DE ASISTENCIA DE PROCESOS FORMATIVOS	VERSIÓN	1
Responsable	Auxiliar administrativo	FECHA APROBACIÓN	09/03/2019
Temas que se trataron: <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación del manual de calidad</li> <li>Caracterización de procesos</li> <li>Importancia de la implementación de un SGC</li> <li>Resultados de la encuesta de Satisfacción del cliente</li> <li>Estructura de la documentación</li> </ul>			
Nombre	Cargo	Identificación	Firma
Elisa Torres	Contador	CE 63.328.447	[Firma]
Juan Pablo Serante	Serante	CE 13.918.380	Juan Pablo G.
Giro Alfonso	Tiequelador	CC 88.1067.25	[Firma]
Raquel Sofia Gallo Costura	CC	378.43.980	[Firma]
Observaciones: La reunión se adelantó con los cargos más relevantes de la microempresa y los que estarán como responsables de la continuidad el SGC, el jefe de producción se compromete a llevar el comunicado de la presente reunión a los operarios de la planta en Cúcuta.			

**Guantes Industriales**  
**José Omar Chacón S.A.S.**  
 Nit: 901002911-2 Tel: 6447452

## Apéndice G- Cartelera de sensibilización del personal

### SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

#### ¿Que es?

"Es la estructura funcional de trabajo acordada en toda la compañía y en toda la planta, documentada con procedimientos integrados técnicos y administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la compañía, buscando las mejores prácticas para asegurar la satisfacción del cliente con la calidad y costos económicos de calidad" (Jemes 1987,p18)

#### ¿Beneficios?



**GUANTES INDUSTRIALES  
JOSE OMAR CHACON S.A.S**

### POLITICA DE CALIDAD

"Guantes Industriales José Omar Chacón S.A.S es una microempresa dedicada a la fabricación, diseño y comercialización de productos para la seguridad industrial, asegurándoles una protección de alta calidad a todos los operarios en sus actividades laborales, logrando la satisfacción de nuestros clientes a través de la eficacia en los entregos oportunos y el compromiso de nuestros trabajadores hacia una mejora continua."

#### OBJETIVOS:

- ▶ Cumplir con las características descritas por el cliente y entregar un diseño acorde a sus requisitos
- ▶ Garantizar una entrega oportuna en cada uno de los pedidos requeridos
- ▶ Avanzar hacia una mejora continua en todos los aspectos del SGC
- ▶ Brindar a nuestros clientes una excelente atención y servicio pre y post-venta para incrementar su satisfacción.

#### FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

▶ Para nuestra compañía es de alta importancia poder brindar un producto que cumpla las necesidades del nuestro clientes, ofreciendo diseño y calidad para la seguridad en el trabajo por lo tanto cada miembro de nuestra empresa en sus diferentes áreas tiene el compromiso de incorporar el concepto de calidad.



## **Apéndice H- Instructivo “Responsabilidades del auditor”**



## RESPONSABILIDADES DE UN AUDITOR INTERNO

- \* **Verificar la documentación administrada , la cual como mínimo debe tener:**

- Programa de auditoría
- Cronograma de auditoría
- Lista de chequeo
- Plantilla para la elaboración del informe de auditoría

- \* **Realizar una reunión inicial para dar a conocer el programa de auditoría**



- \* **Recolectar información tras herramientas como:**  
La observación directa  
Entrevista al personal involucrado.  
Implementación de registros o plantillas de control

- \* **Elaborará y emitirá un informe de auditoría en el que:**  
Recopilará todos aquellos hallazgos que la auditoría haya sacado a la luz.  
Deberá informar de las no conformidades que vaya detectando.

- \* **Realizar reunión final :**  
revisar todas las conclusiones obtenidas junto con los participantes de la organización


<p align="center"><b>Matriz DOFA</b></p> <p align="center"><b>Guantes Industriales José Omar Chacón S.A.S</b></p>	<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Liquidación de la competencia</li> <li>- Incrementación de la demanda</li> <li>- Buen sentido de pertenencia por parte de los trabajadores</li> </ul>	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio de normas Gubernamentales</li> <li>- Inflación</li> <li>-Incremento de competencia</li> <li>- Cartera elevada</li> </ul>
<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Insumos de alta calidad</li> <li>-just time</li> <li>-Diseño del producto a la necesidad del cliente</li> <li>-Rápida respuesta</li> </ul>	<p>FO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Direccionamiento con énfasis en la satisfacción del cliente</li> <li>-Mercadotecnia</li> <li>-Fidelización del cliente</li> </ul>	<p>FA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementación del apoyo externo</li> <li>-Cambio en la política de cartera</li> </ul>
<p>Debilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Precio elevado a contraste a la competencia</li> <li>-Mala logística</li> <li>-Infraestructura limitada</li> <li>-Déficit en la sistematización</li> </ul>	<p>DO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluar productos sustitutos y complementarios</li> <li>-Implementar tecnologías de información y comunicación</li> </ul>	<p>DA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Outsourcing</li> <li>-Capacitaciones en el entorno legal</li> </ul>

**Apéndice J- Matriz de comunicaciones interna y externa**




	<b>MATRIZ DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA</b>			<b>CODIGO</b> MP-AD-001
				<b>VERSION</b> 1
<b>¿MOTIVO?</b>	<b>¿CUANDO?</b>	<b>¿A QUIÉN?</b>	<b>¿MEDIO?</b>	<b>¿RESPONSABLE?</b>
Política y objetivos de calidad	Jornadas de inducción y Modificación de políticas u objetivos	A todas las partes interesadas dentro del núcleo de la microempresa	Presentación del manual de calidad o fácil visualización en la página web	Auxiliar administrativo
Responsabilidades y líderes del SGC	Jornadas de inducción y Modificación de los contenidos	Personal de la microempresa	Verbal y/o escrito	Gerente General
Manual de SGC	Jornadas de inducción y Modificación de los contenidos	Alta dirección	Medios de comunicación institucionales o reunión presencial	Auxiliar administrativo
Documentación ( formatos de apoyo, indicadores, manuales)	Implementación de nuevos formatos de documentación o reestructuración de los ya establecidos	Alta dirección e implicados en el manejo de la debida documentación	Medios de comunicación institucionales o reunión presencial	Auxiliar administrativo o jefe de producción
Resultados de la auditoría por la alta dirección	Posterior a la realización del análisis	Grupo de interés involucrado en la evaluación pertinente	Reuniones y exposición del informe final	Gerente General
Resultados de las encuestas de satisfacción	Al finalizar el análisis y la evaluación de los resultados de las encuestas	Alta dirección e implicados en el manejo de la debida documentación	Informe final	Auxiliar administrativo
Resultados de auditorías internas y externas	Al finalizar el análisis y la evaluación de los resultados de la auditoría realizada	A todas las partes interesadas dentro del núcleo de la microempresa	Reuniones y exposición del informe final	Auxiliar administrativo o auditor interno

## Apéndice K - Manual de calidad

 <p style="font-size: small;">Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	MP-AD-002
		<b>VERSIÓN</b>	1
	MANUAL DE CALIDAD	<b>PAGINA</b>	1/7

### 1. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Guantes Industriales José Omar Chacón, es una empresa santandereana fundada hace más de 30 años en la ciudad de Bucaramanga, Colombia, dedicada a la fabricación y comercialización de Guantes y otros productos para la seguridad personal de usuarios que desarrollan sus actividades en diferentes áreas de la más diversas empresas. La filosofía de Guantes Industriales José Omar Chacón, es la plena satisfacción a problemas específicos de seguridad, mediante el trabajo en conjunto de los responsables de seguridad, con los operarios y nuestro departamento de producción representado por expertos con amplia experiencia en el ramo. Fabricamos nuestros productos con maquinaria de última generación, que nos permiten confeccionar productos originales e innovadores con calidad y competitividad como: Guantes tipo Ingeniero y Operador en Vaqueta, Guantes en Carnaza Palmero y Soldador, Otros productos como: Petos - Mangas - Polainas - Guantes para Moto - Tapabocas etc.

 <small>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</small>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	MP-AD-002
		<b>VERSIÓN</b>	1
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>PAGINA</b>	2/7

## 2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL


Para nuestra compañía es de alta importancia poder brindar un producto que cumpla las necesidades del nuestro clientes, ofertando diseño y calidad para la seguridad en el trabajo por lo tanto cada miembro de nuestra empresa en sus diferentes áreas tiene el compromiso de incorporar el concepto de calidad

### 2.1 Misión

La Misión de Guantes Industriales José Omar Chacón S.A.S es ofrecer elementos para la seguridad industrial, fabricando guantes y demás productos para la protección de las manos y el cuerpo, contribuyendo con ello al mejoramiento de la calidad de vida del personal de las empresas en sus diferentes operaciones que por sus funciones hacen contacto con maquinaria e insumos en el sector industrial.

### 2.2 Visión

Nuestra Visión a corto plazo es ser la empresa líder en Bucaramanga y la región, en la fabricación de implementos para la seguridad del trabajador, a través de la gestión y el desempeño de nuestro recurso humano, contribuyendo con ello al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros trabajadores, seremos una empresa que no solo ofrece productos de alta calidad, sino que está comprometida con el medio ambiente.

 Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	MP-AD-002
		<b>VERSIÓN</b>	1
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>PAGINA</b>	3/7

### 2.3 Valores

- Compromiso: Con todos las partes de interés que abarcan nuestra organización.
- Proactividad: No dejamos lo que podemos hacer hoy, para terminarlo mañana.
- Honestidad: Guía personal de nuestro pensar, sentir decir y actuar.

### 3. ALCANCE Y EXCLUSIONES

El alcance del sistema de gestión de calidad es la fabricación y diseño de instrumentos de seguridad para la protección de los operarios en sus actividades laborales y se implementara en los procesos administrativos, procesos productivos desde la llegada de insumos hasta la entrega del producto terminado y en el acompañamiento post venta, cubriendo todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

#### Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad

Debido a la razón de ser de la organización y según las definiciones previstas en la norma ISO 9001: 2015, se excluyen de este presente manual las numerales 7.1.5 Gestión de recursos de medición.

 Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	MP-AD-002
		<b>VERSIÓN</b>	1

	MANUAL DE CALIDAD	<b>PAGINA</b>	4/7
--	-------------------	---------------	-----

#### **4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**


La microempresa estableció, documento e implemento un SGC, el cual es monitoreado constantemente para garantizar una mejora continua, lograr la satisfacción de los clientes y cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001.

El SGC se manifiesta en procesos clasificados en: Estratégicos, Operativos y de apoyo, dichos procesos necesarios se identificaron y su secuencia e interacción se presenta en el Mapa de Procesos del (Apéndice KA) de este Manual.

#### **5. POLÍTICA DE CALIDAD**

La construcción de la política de calidad se desarrolló de la mano del Gerente General Juan Pablo Gómez, teniendo en cuenta que a partir de su elaboración esta iba a direccionar la empresa hacia una mejora continua, por lo tanto la importancia de comunicarla y hacerla entender a todo el personal de la organización. La política de calidad es la siguiente:

*“Guantes Industriales José Omar Chacón S.A.S es una microempresa dedicada a la fabricación, diseño y comercialización de productos para la seguridad industrial, asegurándoles una protección de alta calidad a todos los operarios en sus actividades laborales, logrando la satisfacción de nuestros clientes atreves de la eficacia en las entregas oportunas y el compromiso de nuestros trabajadores hacia una mejora continua.”*

 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	MP-AD-002
		<b>VERSIÓN</b>	1
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>PAGINA</b>	5/7

## 6. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Cumplir con las características descritas por el cliente y entregar un diseño acorde a sus requisitos
- Garantizar una entrega oportuna en cada uno de los pedidos requeridos
- Avanzar hacia una mejora continua en todos los aspectos del SGC
- Brindar a nuestros clientes una excelente atención y servicio pre y post-venta para incrementar su satisfacción.



## Manual de calidad

**CÓDIGO** FO-AD-003

**VERSIÓN** 1


### Matriz de objetivos de calidad e indicadores

**Página** 6 de 7

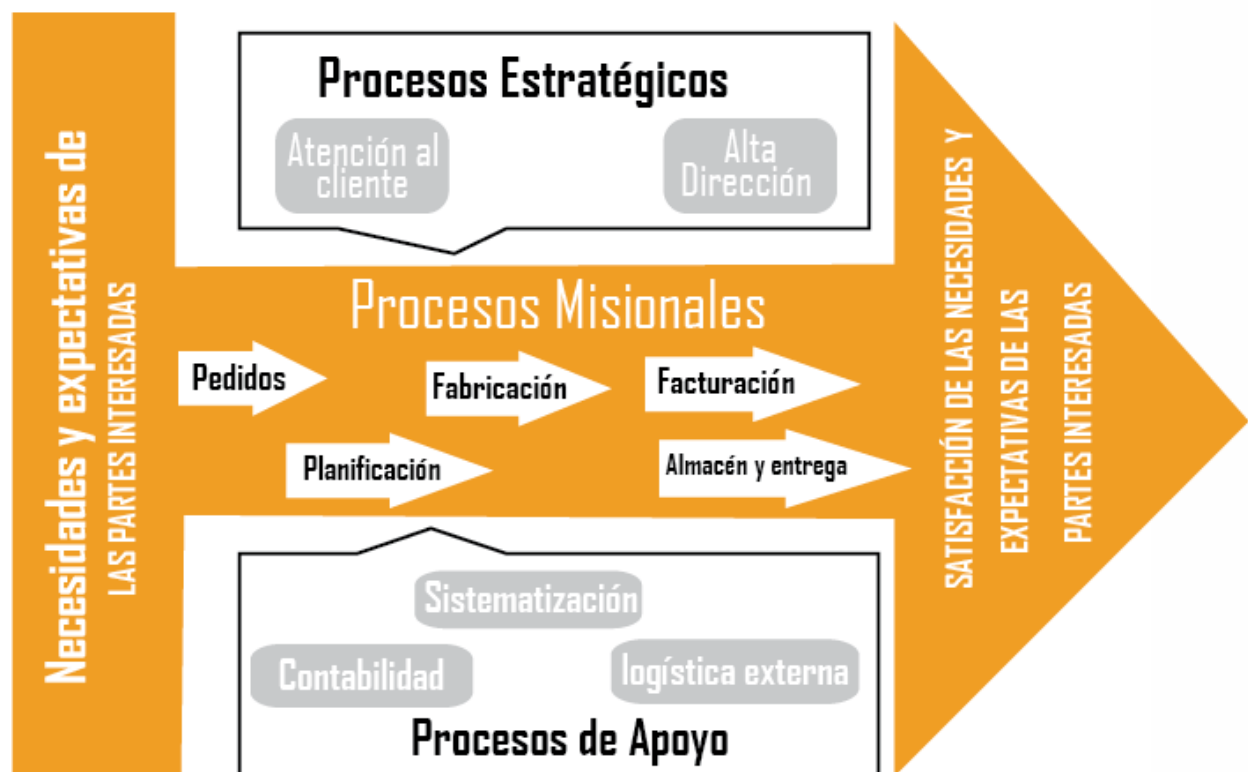
Política	Objetivos	Plan para cumplir los objetivos	Indicador	Und de Medida	Propósito	Fórmula de Cálculo	Periodicidad de medición	Responsable
Satisfacer las necesidades del cliente	Cumplir con las características descritas por el cliente y entregar un diseño acorde a sus requisitos	Ofrecer un catálogo de productos y servicios, dejando claro la oportunidad de diseñar al gusto o necesidad del cliente	Producto no conforme	% de producto no conforme	Mantenerse en un rango 0- 5% producto no conforme	(Cantidad de producto no conforme/ Cantidad total fabricada) X 100	Trimestral	Jefe de producción
			Peticiones, quejas y reclamos	Numero PQR	Máximo 2 PQR	Número de PQR x mes	Mensual	Auxiliar administrativo
Cumplir con el tiempo de entrega	Garantizar una entrega oportuna en cada uno de los pedidos requeridos	Mantener en inventario unidades necesarias para cumplir la demanda primaria y adelantarse a los pedidos periódicos	Eficiencia en las entregas	% de entregas no oportunas	Estar por debajo del 10% de las entregas no oportunas	(Cantidad de entregas no oportunas/ Cantidad total fabricada) X 100	Trimestral	Gerente general
Mejorar los procesos	Avanzar hacia una mejora continua en todos los aspectos del SGC	Hacer acciones preventivas y correctivas en todos los procesos de la organización	Diagnóstico del SGC	Requisito que debe cumplir la organización	Certificación en la norma ISO 9001:2015	((Cantidad de req cumplidosx5)+(cantidad de req en proceso x3))/(cantidad de req totales x 5) x100	Semestral	Gerente general
Buena atención a nuestro clientes	Brindar a nuestros clientes una excelente atención y servicio pre y post-venta para incrementar su	Generar encuestas de satisfacción y periódicamente visitar nuestros clientes para conocer su aceptación del producto	Satisfacción del cliente	Cliente	Lograr una satisfacción en encuestas realizadas por encima del 90% de aceptación	( Sumatoria % de satisfacción del clientes encuestados/ Número de clientes encuestados)	Trimestral	Gerente general

	satisfacción.						
--	---------------	--	--	--	--	--	--




 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	MP-AD-002
		<b>VERSIÓN</b>	1
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>PAGINA</b>	7/7

### Apéndice KA- Mapa de procesos



## Apéndice L- Procedimiento para el control de documentos

 Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.	GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S	<b>CÓDIGO</b>	PR-AD-001
	Procedimiento para el control de documentos	<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA APROBACIÓN</b>		DD/MM/AÑO	
<b>Página 1 de 6</b>			

### 1. OBJETIVO

Determinar la metodología para la elaboración, modificación, revisión, aprobación y el control de los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad.

### 2. ALCANCE

Este documento aplica para el control de los documentos internos y externos (incluidos los registros) que hacen parte del (SGC), de la organización y es acatado por todas las personas responsables de la administración de documentos del sistema.

### 3. DEFINICIONES

**3.1 Documento:** Información y su medio de soporte.


**3.2 Documento controlado:** Los documentos controlados son aquellos que describen los métodos y prácticas operativas de la entidad y que por lo tanto deben mantenerse actualizados para que sean verdaderas herramientas de gestión.

**3.3 Documento interno:** Información y su medio de soporte generado por la empresa con logotipo de identificación.

**3.4 Documento externo:** Información requerida generada por otras organizaciones.

Documento obsoleto: contiene la información que ya no se establece en los procesos de la organización.

**3.5 Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas

 <p>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<p>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</p>	<p><b>CÓDIGO</b></p>	<p>PR-AD-001</p>
		<p><b>VERSIÓN</b></p>	<p>1</p>
	<p>Procedimiento para el control de documentos</p>	<p><b>FECHA APROBACIÓN</b></p>	<p>DD/MM/AÑO</p>
		<p><b>Página 2 de 6</b></p>	

**3.6 Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Documento que especifica la manera de realizar un proceso o actividad.

**3.7 Formato:** Documento estandarizado, que permite registrar información.

**3.8 Formato listado maestro de documentos:** Es un listado que indica todos los documentos existentes del Sistema de Gestión de Calidad, especificando su código, nombre, fecha de emisión, versión y origen de documentos internos y externos.


#### 4. ACTIVIDADES A REALIZAR

##### 4.1 Elaboración, adaptación o descarte de documentos

Se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos para la elaboración o ajuste de los documentos:

- El Gerente General o Auditor interno del Sistema de Gestión de Calidad son las únicas personas autorizadas para asignar códigos a los documentos que se generen en el SGC.
- La persona a cargo de cada proceso en la compañía es responsable de analizar las necesidades que se tienen que documentar en los procesos, procedimientos, instructivos y formatos para la operación. Para modificar o descartar un documento, el Gerente general o auditor tienen que evaluar la conveniencia de generar esa acción y realizar luego sus respectivos cambios.

- La elaboración de la documentación del (SGC) de la Organización, está basada en la necesidad de estandarizar procesos que afecten la satisfacción del cliente con el fin de facilitar el control

 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	PR-AD-001
		<b>VERSIÓN</b>	1
	Procedimiento para el control de documentos	<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
		<b>Página 3 de 6</b>	

El Administrador del Sistema de Gestión de Calidad debe tener en cuenta para la elaboración, ajuste y control de documentos las presentes directrices:

- ∴ La silaba inicial identifica el tipo de documento con referencia a la tabla. °
- ∴ Las siguientes silaba identifican el proceso al que corresponde el documento de acuerdo con la tabla °
- ∴ Los números corresponden al consecutivo de documentos por proceso.


Tabla 1 Se codifican los documentos de esta manera

Manual de procedimientos	MP
Formatos de evaluación o de recolección de información	FO
Procedimientos	PR
Facturación, cotización, remisiones o base de datos realizados bajo el software Helissa.	GC

Tabla 2 determinara el documento a que proceso pertenece:

Atención al cliente; Procesos estratégico	AC
---	----


Alta dirección; Procesos estratégicos	AD
Pedidos; Procesos misionales	PE
Planificación; Procesos misionales	PL

	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	PR-AD-001
		<b>VERSIÓN</b>	1
	Procedimiento para el control de documentos	<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
		<b>Página 4 de 6</b>	

Fabricación; Procesos misionales	FA
Facturación; Procesos misionales	AE
Almacén y entrega; Procesos misionales	FC
Contabilidad; Procesos de apoyo	CO
Sistematización; Procesos de apoyo	SI
Logística externa; Procesos de apoyo	LE


∴ La estructura de los documentos contiene un encabezado con las siguientes características de control: identificación de la empresa, título de documento, código, versión, fecha de elaboración en el formato (dd/mm/año); de ser necesario número de página y al final del documento los cargos de los responsables de elaborar, revisar y aprobar los mismos.

Figura 3 Ejemplo del encabezado para los documentos

	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	XX-XX-001
		<b>VERSIÓN</b>	1
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO

Fuente: Elaboración propia

∴ Los procedimientos junto con el manual de calidad deben contener dentro del documento los siguientes aspectos: objetivo, alcance, responsable, descripción del proceso.

 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<p><b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b></p>	<p><b>CÓDIGO</b></p>	<p>PR-AD-001</p>
		<p><b>VERSIÓN</b></p>	<p>1</p>
	<p>Procedimiento para el control de documentos</p>	<p><b>FECHA APROBACIÓN</b></p>	<p>DD/MM/AÑO</p>
		<p><b>Página 6 de 6</b></p>	

#### 4.2 Responsabilidades al finalizar el documento

∴ El documento tiene que satisfacer claramente la necesidad del proceso que se está evidenciando y cumplir con las características de control mencionadas en el numeral anterior, luego de verificar y revisar la coherencia del documento pasara a ser aprobado.

∴ Los documentos serán revisados por el auditor interno o auxiliar administrativos exceptuando los formatos de recolección de información en la planta de producción, estos serán revisados por el jefe de producción y todos los documentos deberán ser aprobados por el Gerente General.


∴ La actualización de los documentos es responsabilidad del auditor interno o auxiliar administrativo, para luego ser aprobado por el gerente general

#### 4.3 Divulgación de documentos

∴ El principal canal para comunicar los nuevos o corregidos documentos es el correo electrónico, el cual será responsabilidad del auxiliar administrativo, de ser necesario crear

más conciencia de la importancia que tiene el documento se elaborara cartelera para la planta de producción y zona administrativa.

∴ La comunicación de los documentos internos y externos se dará al personal que por sus actividades en la Organización necesite aplicar el contenido del documento. Según sea conveniente y aplique, como evidencia de la difusión de la documentación del sistema de gestión de calidad elaborar divulgaciones dejando evidencia en lista de asistencia.

 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S</p>	GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S	<b>CÓDIGO</b>	PR-AD-001
		<b>VERSIÓN</b>	1
	Procedimiento para el control de documentos	<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
		<b>Página 6 de 6</b>	


#### 4.4 Archivar y generar copia de seguridad

El responsable directo para cumplir esta tarea será el auxiliar administrativo, el cual tendrá como deber subir los principales documentos a la nube y archivar los registros y formatos de recolección de información, para luego con una periodicidad mensual subir a la nube los informes finales de cada proceso.

## 5. ANEXOS

∴ Listado maestro de documentos


## Apéndice M- Procedimiento acciones preventivas y correctivas

 <p style="font-size: small;">Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	PR-AD-002
		<b>VERSIÓN</b>	1
	Procedimiento para la toma de decisiones en las acciones preventivas y correctivas	<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
<b>Objetivo:</b> Ejecutar acciones preventivas y correctivas que ayuden a una mejora continua en el SGC			
<b>Alcance:</b> Aplica para todos los procesos internos y de apoyo en la organización bajo la responsabilidad del Gerente general			
<b>Definiciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones preventivas: Conjunto de decisiones tomadas para eliminar la(s) posible(s) causa(s) de una situación potencial no deseable en los procesos de la organización</li> <li>Acciones correctiva: Conjunto de decisiones tomadas para eliminar la(s) posible(s) causa(s) de una situación no deseable detectada en los procesos de la organización</li> </ul>			
<b>Responsabilidades:</b> Todo el personal a cargo tiene que prevenir o dado el caso solucionar las situaciones no deseables dentro de los procesos de la organización, acatando la lista de acciones.			
Lista de acciones			
Acciones Preventivas		Acciones Correctivas	




<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar todos los indicadores con periodicidad</li> <li>• Identificar situaciones no deseables a través de dicho análisis</li> <li>• Registrar en el formato pertinente las situaciones no deseables</li> <li>• Realizar acciones preventivas que puedan evitar situaciones no deseables</li> <li>• Continuar con el seguimiento de las acciones tomadas para medir su alcance obtenido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la situación no deseable</li> <li>• Registrar dicha situación en el formato pertinente</li> <li>• Analizar la(s) causa(s) que ocasiono una situación no deseable en los procesos de la organización</li> <li>• Implementar acciones correctivas</li> <li>• Continuar con el seguimiento de las acciones tomadas para medir su alcance obtenido</li> </ul>
--	--

**Apéndice N- Registro acciones preventivas y correctivas**

 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b> FO-AD-003
		<b>VERSIÓN</b> 1
	Registro de las acciones preventivas y correctivas	<b>FECHA APROBACIÓN</b> DD/MM/AÑO
<b>Descripción de la situación no deseada encontrada:</b>		
<b>Determinación de las causas que originaron la situación no deseada:</b>		

Sección, actividad, tarea en la cual se originó la situación no deseada:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección:</li> <li>• Actividad:</li> <li>• Tarea:</li> </ul>
<b>Clasificación de la acción a ejecuta</b>	
<b>Acciones Preventivas</b>	<b>Acciones Correctivas</b>
Descripción de acción preventiva:	Descripción de acción correctiva:
Responsable:	Responsable:
Fecha de ejecución:	Fecha de ejecución:
Fecha de verificación del plan de acción:	Fecha de verificación del plan de acción:
Acción concluida: ____ Acción en proceso: ____	Acción concluida: ____ Acción en proceso: ____
Observaciones:	Observaciones:

### Apéndice O- Procedimiento de auditoría interna

 <p style="font-size: small;">Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S	<b>CÓDIGO</b>	PR-SI-001
	Procedimiento de auditoría interna	<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
Página 1 de 2			
<p><b>Objetivo:</b> Obtener información del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requisitos del mismo</p>			

**Alcance:** Mejorar la comunicación entre la plata de producción y el almacenamiento para

**Definiciones:**

Auditoría interna: Actividad independiente y objetiva de asegurar agregar valor y mejoramiento a los procesos de la organización.

Auditor: Persona o personal calificado para realizar auditoría al SGC.


Informes: Exposición oral o escrita sobre el estado de un proceso o una acción, dando a conocer causas y consecuencias de la alteración del proceso o acción.

**Responsabilidades:**

- ∴ Seleccionar los auditores internos en cada proceso o contratar un auditor interno general para el SGC
- ∴ Programar un cronograma semestral y divulgarlo con todos los operarios de la organización
- ∴ Coordinar y hacer seguimiento a las actividades desarrolladas en la auditoría interna del SGC

**Actividades por desarrollar:**

- ∴ Establecer la periodicidad con las que se realizaran las auditorías internas.
- ∴ Dividir las auditorías por procesos sin dejar ninguno excluido.
- ∴ Escoger quienes harán el rol de auditor en cada proceso.
- ∴ Establecer el alcance para cada proceso.
- ∴ Difundir el plan de auditorías a todo el personal involucrado.


 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S	<b>CÓDIGO</b>	PR-SI-001
		<b>VERSIÓN</b>	1
	Procedimiento de auditoría interna	<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
		Página 2 de 2	
∴ Reformar el plan de ser necesario tras la solicitud de alguno del personal involucrado.			

- ∴ Revisión documental y capacitaciones necesarias.
- ∴ Reformar la documentación de ser necesario.
- ∴ Reunión para concientizar la importancia de la veracidad de la auditoría con todo el personal involucrado.
- ∴ Implementar la auditoría interna.
- ∴ Elaborar de informes de auditoría.
- ∴ Revisar los informes y comprobar que los hallazgos estén correctamente redactados y sustentados con evidencias objetivos trazables.
- ∴ Solicitar correcciones al auditor de ser necesario.
- ∴ Evaluación de incidencias, entrevistar a auditores y todo el personal involucrado
- ∴ Tomar acción correctiva inmediata de incidencias surgidas
- ∴ Presentar todas las mejoras que se puedan realizar para futuras auditorías internas
- ∴ Analizar y evaluar los resultados obtenidos tras la auditoría interna.
- ∴ Elaborar informe final especificando las mejoras que se deben realizar tras la auditoría.
- ∴ Compartir los resultados y las acciones correctivas que se tomaran con todo el personal involucrado.

**Documentos complementarios:**

- ∴ Listado maestro de documentos
- ∴ Registro de acciones correctivas y preventivas
- ∴ Procedimiento de control de documentos

**Apéndice P- Procedimiento de acciones de mejora**

 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S	<b>CÓDIGO</b>	PR-AD-003
	Procedimiento de acciones de mejora	<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
Página 1 de 1			

**Objetivo:** Observar las incidencias registradas y solucionadas a fin de determinar acciones que eviten que estas vuelvan a reincidir, incluyendo el estudio de sugerencias del personal involucrado en los procesos.

**Alcance:** Todos los procesos internos y externos que comprometan la organización, iniciaran con la identificación de la acción de mejora y finalizara con el registro y control de las acciones de mejora

**Definiciones:**

Incidencias: Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión.

Acciones de mejora: **Acción** implementada para incrementar los resultados del proceso

**Responsabilidades:**

- ∴ Es responsabilidad de los líderes de los procesos y la alta dirección el cumplimiento y aplicación de este procedimiento


**Actividades por desarrollar:**

- ∴ Estudiar de las incidencias registradas
- ∴ Analizar las sugerencias del personal
- ∴ Aprobar acciones de mejora
- ∴ Dar seguimiento a dicha acciones de mejora
- ∴ Generar informe para evaluar los avances obtenidos

**Documentos complementarios:**

- ∴ Listado maestro de documentos
- ∴ Registro de acciones correctivas y preventivas
- ∴ Procedimiento de control de documentos

## Apéndice Q- Procedimiento atención al cliente


 <p style="font-size: small;">Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	PR-AC-001
	<b>Procedimiento de atención al cliente</b>	<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
Página 1 de 1			
<p><b>Objetivo:</b> Obtener mediante un trato especial y diferenciado la fidelización de nuestro clientes mejorando su nivel de satisfacción con la atención prestada, aportando soluciones y facilidades de mitigar cualquier inconformidad</p>			
<p><b>Alcance:</b> Mejorar la atención del cliente, logrando estar en las encuestas por encima de un 85% de satisfacción en los diferentes indicadores evaluados</p>			
<p><b>Definiciones:</b>                  Satisfacción: Sentimiento de bienestar que brinda el cumplimiento de alguna necesidad                  Cumplimiento de expectativas: Es medido de acuerdo con la calidad de producto ofrecido junto con el incremento del nivel de atención al cliente.                  Servicio post venta: Atención al cliente posterior a la compra donde se pretende conseguir la fidelidad de los clientes.                  Atención al cliente: Conjunto de actividades encaminadas a asegurar que el cliente obtenga el producto en momento adecuado.                  Indicador: Información que sirve para analizar la implementación de una estrategia determinado la evaluación del mismo.</p>			
<p><b>Responsabilidades:</b>                  ∴ Es responsabilidad de los líderes de los procesos y la alta dirección el cumplimiento y aplicación de este procedimiento</p>			
<p><b>Actividades por desarrollar:</b>                  ∴ Definir los indicadores con los cuales se medirá el nivel de satisfacción que tiene la</p>			

clientela.


- ∴ Aplicar encuesta de satisfacción del cliente con una periodicidad no mayor a 3 meses
- ∴ Atender todas las peticiones, quejas o reclamos y brindarles solución
- ∴ Brindar servicios post venta

**Documentos complementarios:**

- ∴ Listado maestro de documentos
- ∴ Registro de acciones correctivas y preventivas
- ∴ Formato de encuesta de satisfacción

 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	PR-CO-001
	<b>Procedimiento de contabilidad</b>	<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
Página 1 de 1			
<b>Objetivo:</b> Suministrar información clara, confiable y precisa de la situación económica y financiera de la empresa, hecho necesario para conocer el patrimonio de la misma y ejercer la toma de decisiones sobre ella			
<b>Alcance:</b> Todas las operaciones contables y financieras necesarias para llevar ls normatividad vigente			
<b>Definiciones:</b>			
DIAN: La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (conocida como <b>DIAN</b> son sus siglas) es una unidad administrativa especial (UAE) del estado colombiano. Nomina: Lista de los nombres de las personas que están en la plantilla de una empresa o entidad pública y cobran un sueldo de ella. PUC: El plan único de cuentas busca la uniformidad en el registro de las operaciones económicas realizadas por los comerciantes			
<b>Responsabilidades:</b>			
∴ Atender los requerimientos formulados por entes de control y la gerencia ∴ Tomar parte de las acciones administrativas, legales y fiscales en materia de información financiera ∴ Responder ante las normas y políticas exigidas por la cámara de comercio, DIAN y alcaldía.			
<b>Actividades por desarrollar:</b>			


- ∴ Elaborar informes financieros y contables
- ∴ Manejar el pago a nómina
- ∴ Cobrar cartera morosa
- ∴ Estar al día con los impuestos tributarios
- ∴ Llevar un orden en la debida documentación y depuración del puc

 <small>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S</small>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	PR-PE-001
		<b>VERSIÓN</b>	1
	<b>Procedimiento de pedidos</b>	<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
		Página 1 de 1	
<p><b>Objetivo:</b> Atender todas las sugerencias e inquietudes que tengan los clientes a la hora de querer adquirir el producto</p>			
<p><b>Alcance:</b> Todos los pedidos y cotizaciones</p>			
<p><b>Definiciones:</b></p> <p>Cotización: documento, de carácter eminentemente informativo, que establece el precio de un bien o servicio, generalmente empleado para gestionar las negociaciones de compra.</p> <p>Pedido: Encargo realizado a un fabricante para cubrir una necesidad</p>			
<p><b>Responsabilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>∴ Atender las solicitudes del cliente</li> <li>∴ Dar a conocer a la planta de producción lo requerido por el cliente</li> <li>∴ Indicar una fecha óptima para la entrega del pedido</li> </ul>			
<p><b>Actividades por desarrollar:</b></p>			




- ∴ Recepción de pedidos del cliente vía correo o vía telefónica
- ∴ Contestar de ser necesario con una cotización
- ∴ Comunicar al área de producción el pedido que ha requerido el cliente
- ∴ Establecer Prioridades de pedidos, para cumplir con el tiempo de entrega establecido.


### Apéndice R- Caracterización de procesos

 <small>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</small>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	FO-AD-002	
			<b>VERSIÓN</b>	1
	Caracterización del proceso de alta dirección		<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
Objetivo: Dirigir el funcionamiento de la microempresa bajo los estándares de la política y objetivos de calidad, patrocinando una mejora continua del SGC				
Responsable: Gerente general				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
Alta Dirección Procesos productivos Procesos de recolección de información	Manual de calidad Planeación y control estratégico Recursos necesarios para la adaptación del SGC	<p>Planear :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar métodos estratégicos para la sensibilización del personal con respecto a la implementación del SGC</li> <li>• Investigar todos los documentos requeridos para mejorar el SGC</li> <li>• Planificar la periodicidad en que se evaluarán la documentación</li> </ul> <p>Hacer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer cuáles serán los indicadores para medir la efectividad del SGC</li> <li>• Definir el rol y las responsabilidades que tendrá cada cargo laboral</li> <li>• Revisar y analizar la información obtenida tras la documentación ejecutada</li> </ul> <p>Verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría interna</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> </ul> <p>Actuar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas</li> <li>• Acciones preventivas</li> </ul>	<p>Reuniones</p> <p>Matriz de comunicación interna y externa</p> <p>Informes de la evaluación y análisis obtenidos tras la recolección de información</p>	<p>Gerencia</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Todos los empleados de la corporación</p>


Indicadores de los procesos: Satisfacción del cliente, Cumplimiento de la producción.		Recursos: Empleados, insumos, infraestructura, equipos	

 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>		<b>CÓDIGO</b>	FO-AC-002
			<b>VERSIÓN</b>	1
	Caracterización del proceso de atención al cliente		<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
Objetivo: Proporcionar una excelente atención a nuestros clientes, logrando la satisfacción de todos los requerimientos realizados por nuestro personal, proveedores internos y externos en todos los procesos de nuestra organización.				
Responsable: Gerente general				
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Cliente</b>
Clientes nuevos Clientes internos Procesos	Peticiones, quejas y reclamos Información detallada del cliente Correos Datos de satisfacción del cliente	<b>Planear :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar la encuesta de satisfacción de cliente</li> <li>Planificar call center para mejorar la comunicación con el cliente</li> <li>Planificar estrategias periódicas para mejorar continuamente la atención con el cliente</li> </ul> <b>Hacer:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer cuáles serán los indicadores para medir la satisfacción del cliente</li> <li>Emprender la encuesta de satisfacción</li> <li>Revisar y analizar la información obtenida tras la encuesta ejecutada</li> </ul> <b>Verificar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoría interna</li> <li>Satisfacción del cliente</li> </ul> <b>Actuar:</b>	Respuesta a peticiones quejas y reclamos Informe de la información obtenida tras la encuesta realizada	Gerencia Todos los procesos Todos los empleados de la corporación

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas</li> <li>• Acciones preventivas</li> </ul>		
Indicadores de los procesos: Satisfacción del cliente, numero de PQR		Recursos: Empleados, clientes, correo electrónico		

 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>		<b>CÓDIGO</b>	FO-PE-001
			<b>VERSIÓN</b>	1
	Caracterización de gestión de compras		<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
Objetivo: Mantener una buena comunicación con los proveedores y calificar sus estándares de calidad				
Responsable: Gerente general y auxiliar administrativo				
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Cliente</b>
Gerente y altos mandos Contadora Software Helissa	Cotizaciones Remisiones Factura de compra	Planear : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar y analizar los proveedores</li> <li>• Establecer frecuencia de evaluación de proveedores</li> </ul>	Factura de compra Resultados de evaluación de proveedores	Proveedores Altos mandos

		<p>Hacer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar la lista de proveedores para evitar escases de insumos</li> <li>• Solicitar cotizaciones a los proveedores y documentación pertinente</li> <li>• Revisar el producto solicitado</li> <li>• Ingresar en el inventario las cantidades compradas</li> </ul> <p>Verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría interna</li> <li>• Retroalimentación del proveedor</li> </ul> <p>Actuar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas</li> <li>• Acciones preventivas</li> </ul>		
Indicadores de los procesos: Tiempo de entrega, numero de productos no conformes		Recursos: Catalogo de proveedores, Insumos		


 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	FO-PL-001
		<b>VERSIÓN</b>	1
	Caracterización de planeación productiva	<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/A ÑO
Objetivo: Establecer, mantener y mejorar los procesos identificando diferentes estrategias que ayuden al desempeño en la organización			

Responsable: Auxiliar administrativo				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
Auxiliar administrativo Jefe de producción	Plan de desarrollo Auditoría interna	Planear : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar indicadores para medir los procesos</li> <li>• Establecer frecuencia en que se evaluara dichos indicadores</li> </ul> Hacer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos que mejoren los indicadores</li> <li>• Analizar resultados obtenidos</li> <li>• Evaluar y tomar decisiones que ayuden a una mejora en los procesos</li> </ul> Verificar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría interna</li> <li>• Retroalimentación del proveedor</li> </ul> Actuar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas</li> <li>• Acciones preventivas</li> </ul>	Informes finales de cada proceso  Reuniones para evaluar los indicadores	Clientes Proveedores Personal directo
Indicadores de los procesos: Tiempo de entrega, numero de productos no conformes, Inventarios de insumos y producto terminado		Recursos: Plantillas de control, antecedentes en los procesos		

	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	FO-FA-001
---	--	---------------	-----------


		<b>VERSIÓN</b>		1
		Caracterización de elaboración de producto	<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
Objetivo: Garantizar que los procesos de fabricación se desarrollen de acuerdo a las necesidades y requisitos de calidad exigidos por nuestros clientes				
Responsable: Jefe de producción				
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Cliente</b>
Jefe de producción Proveedores de insumos Logística	Insumos Maquinaria Mano de obra Pedidos	Planear : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad necesaria para satisfacer la demanda</li> <li>• Insumos necesarios para la producción</li> <li>• Mejorar los índices de productos no conformes</li> <li>• Reducir el tiempo de entrega</li> </ul> Hacer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto que demande el cliente según sus necesidades</li> <li>• Llenar plantillas de control para analizar indicadores</li> <li>• Revisar la calidad del producto final</li> </ul> Verificar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría interna</li> <li>• Retroalimentación del proveedor</li> </ul> Actuar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas</li> <li>• Acciones preventivas</li> </ul>	Producto terminado Información obtenida e las plantillas de control	Cientes Inventario
Indicadores de los procesos: Tiempo de entrega,		Recursos: Plantillas de control, personal , infraestructura		

numero de productos no conformes, Inventarios de insumos y producto terminado	
---	--


 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>		<b>CÓDIGO</b>	FO-FC-001
	Caracterización de almacenamiento y entrega		<b>VERSIÓN</b>	1
			<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑ O
Objetivo: Almacenar la cantidad suficiente para abastecer satisfactoriamente las necesidades de nuestros clientes, otorgando un excelente tiempo de entrega				
Responsable: Auxiliar administrativo				
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Cliente</b>
Jefe de producción  Proveedores de insumos  Logística  Transporte	Insumos  Maquinaria  Mano de obra  Pedidos	Planear : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario para satisfacer la demanda</li> <li>• Insumos necesarios para la producción</li> <li>• Proteger la producción almacenada</li> <li>• Reducir el tiempo de entrega</li> </ul> Hacer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto que demande el cliente según sus necesidades</li> <li>• Almacenar producto terminado para satisfacer la posible demanda</li> <li>• Revisar la calidad del producto final</li> <li>• Mejorar tiempo de entrega</li> </ul> Verificar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría interna</li> <li>• Inventario</li> </ul> Actuar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas</li> <li>• Acciones preventivas</li> </ul>	Producto terminado  Facturas de venta  Plantilla de entradas y salidas	Clientes  Inventario




Indicadores de los procesos: Tiempo de entrega, numero de productos no conformes, Inventarios de insumos y producto terminado		Recursos: Plantillas de control, personal , infraestructura		

 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>		<b>CÓDIGO</b>	FO-CO-001
			<b>VERSIÓN</b>	1
	Caracterización de gestión contable y facturación		<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
Objetivo: Registrar los documentos contables y elaborar oportunamente los estados financieros, cumpliendo con la normatividad contable y tributaria establecida, ayudando a la toma de decisiones gerenciales.				
Responsable: Contadora				
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Cliente</b>
Gerencia Contador Software Helissa	Facturas de compra Facturas de venta Clientes en mora Costos y gastos	Planear : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer cronograma mensual para las obligaciones tributarias y legales</li> <li>• Estipular la periodicidad de los flujos de caja</li> </ul> Hacer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar información contable (facturas y cobros)</li> <li>• Presentar declaraciones tributarias</li> <li>• Elaborar informes de contabilidad</li> </ul> Verificar:	Soportes de pagos  Informes contables Soportes de compras Informes de cartera	Súper intendencia de industria y comercio Dian Gerencia Cámara de comercio

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión contable</li> <li>• Cruce de cuentas de entradas y salidas</li> </ul> Actuar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas</li> <li>• Acciones preventivas</li> </ul>		Proveedores
Indicadores de los procesos: Cartera en mora, ventas, compras		Recursos: Software contable, recibos		

 <small>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S</small>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>		<b>CÓDIGO</b>	FO-SI-002
			<b>VERSIÓN</b>	1
Caracterización de gestión de talento humano			<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
Objetivo: Planificar el mejoramiento de entregas				
Responsable: Gerente general y auxiliar administrativo				
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Cliente</b>
Personal directo	Manual de cargos	Planear :	Contratos laborales	Gerencia

Nuevo personal Gerente y altos mandos	Hojas de vida Capacitación e inducción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructurar un manual de cargos</li> <li>• Planificar las necesidades de capacitación del personal</li> <li>• Liderar programa de prevención de accidentes laborales</li> </ul> <p>Hacer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar planes de capacitación</li> <li>• Realizar inducción a los nuevos empleados</li> <li>• Direccionar al personal hacia la importancia de la satisfacción del cliente</li> </ul> <p>Verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría interna</li> <li>• Evaluación y análisis del ambiente laboral</li> </ul> <p>Actuar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas</li> <li>• Acciones preventivas</li> </ul>	y control de inducciones y capacitaciones	Y altos mandos Personal contratado
Indicadores de los procesos: Tiempo de capacitación, Rotación de personal, eficacia de los colaboradores		Recursos: Personal, Infraestructura		

 <p>Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	FO-LE-002
		<b>VERSIÓN</b>	1
	Caracterización de gestión de logística externa	<b>FECHA</b>	DD/MM/AAA

		<b>APROBACIÓN</b>		
<b>Objetivo:</b> Planificar el suministro de bienes y servicios para el desarrollo de las actividades administrativas y productivas				
<b>Responsable:</b> Auxiliar administrativo y Jefe de producción				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
Procesos de pedidos Procesos de fabricación Gestión de ventas Proveedores	Presupuesto Pedidos Insumos	Planear : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer insumos necesarios para la producción</li> <li>• Planificar inventario necesario para mejorar el tiempo de entrega</li> <li>• Analizar cuales aliados estratégicos usaremos para la logística</li> </ul> Hacer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar inventario de producto terminado</li> <li>• Escoger empresa transportadora que ayudara en la logística</li> <li>• Mejorar el tiempo de entrega</li> </ul> Verificar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría interna</li> <li>• Recursos para la asignación de procesos</li> </ul> Actuar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas</li> <li>• Acciones preventivas</li> </ul>	Solicitud de recursos Plan de transporte Solicitud de mantenimientos	Gerencia Y altos mandos
Indicadores de los procesos: Tiempo de entrega, producto no conforme		Recursos: Personal, Infraestructura, transportadora		

## Apéndice S - Listado maestro de documentos

 <p style="font-size: small;">Guantes Industriales JOSE OMAR CHACON S.A.S.</p>	<b>GUANTES INDUSTRIALES JOSE OMAR CHACON S.A.S</b>	<b>CÓDIGO</b>	FA-SI-002
		<b>VERSIÓN</b>	1
	Listado maestro de documentos	<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DD/MM/AÑO
Código	Nombre del documento		Versión
<b>Formatos</b>			
FO-AD-001	Plantilla de control de operaciones y medición de tiempos		1
FO-AD-002	Caracterización de procesos de alta dirección		1
FO-AC-001	Evaluación de satisfacción del cliente		1
FO-PL-001	Caracterización de planeación productiva		1
FO-FA-001	Caracterización de elaboración de producto		1
FO-LE-001	Formato de evaluación de proveedores		1
FO-LE-002	Caracterización de gestión de logística externa		1
FO-AE-001	Plantilla de control de entradas y salidas		1
FO-SI-001	Control de asistencia de procesos formativos		1
FO-SI-002	Caracterización de gestión de talento humano		1
FO-PE-001	Caracterización de gestión de compras		1
FO-AD-003	Registro acciones preventivas y correctivas		1
FO-CO-001	Caracterización de gestión contable y facturación		1
FO-FC-001	Caracterización de almacenamiento y entrega		1
<b>Manuales</b>			
MP-AD-001	Matriz de comunicaciones interna y externa		1
MP-AD-002	Manual de calidad		1
<b>Procedimientos</b>			
PR-AD-001	Procedimiento para el control de documentos		1
PR-AD-002	Procedimiento acciones preventivas y correctivas		1
PR-AD-003	Procedimiento de acciones de mejora		1
PR-SI-001	Procedimiento de auditoría interna		1
PR-AC-001	Procedimiento atención al cliente		1
PR-CO-001	Procedimiento de contabilidad		1
PR-PE-001	Procedimiento de pedidos		1

