

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO
LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA JUAN
CARLOS BOLAÑOS DISEÑO INTERIOR**

AIZAR MEJIA JÁLABE



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2012

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO
LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA JUAN
CARLOS BOLAÑOS DISEÑO INTERIOR**

AIZAR MEJIA JÁLABE

Docente Asesor

Ing. William Hoyos Torres



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

BUCARAMANGA

2012

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

DEDICATORIA

Quiero darle las gracias a Dios por darme la oportunidad de culminar otro ciclo de mi vida a satisfacción, por darme la fuerza, la sabiduría, el entendimiento y la prudencia para afrontar todos los retos que se me presentaron durante todo el proceso.

Dedicar este trabajo a mi familia, a mi abuela que aunque ya no esté con nosotros siempre me quedaron presentes sus enseñanzas, a mi madre y a mi abuelo porque con sacrificio, esmero y tesón me han sacado adelante y me apoyaron durante todo el proceso, y a todos mis familiares que de alguna u otra manera me ayudaron dentro de todo el proceso de formación y estuvieron conmigo durante mis éxitos y derrotas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Juan Carlos Bolaños Diseño Interior, a todos sus directivos y al personal que opera dentro de esta, por haberme brindado la oportunidad de realizar las prácticas empresariales, creyendo en mi trabajo y en lo que podía aportar a la empresa.

A mi tutor el ingeniero William Hoyos por haberme apoyado durante todo el proceso y porque gracias a su tiempo y dedicación se pudo concluir a satisfacción todo el proceso.

Por último un agradecimiento muy especial a la secretaria Martha García (QEPD) y a todo el plantel educativo integrado por todos los docentes que a diario dan lo mejor de sí para transmitir y enseñar a todos los futuros profesionales.

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	14
1.1 INFORMACIÓN GENERAL EMPRESA	14
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA.....	14
1.3 PROPUESTA DE VALOR.....	14
1.4 MISIÓN.....	15
1.5 VISIÓN	15
1.6 VALORES CORPORATIVOS.....	15
1.7 POLÍTICA DE CALIDAD	16
1.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	16
1.9 RESEÑA HISTÓRICA.....	17
1.10 SUPERVISOR ÁREA CALIDAD Y LOGÍSTICA.....	17
2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	18
3. ANTECEDENTES.....	19
4. JUSTIFICACIÓN.....	20
5. OBJETIVOS.....	21
5.1 OBJETIVO GENERAL	21
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	21
6. MARCO TEÓRICO	22
6.1 MARCO CONCEPTUAL.....	22
6.1.1 ISO.....	22
6.1.2 ISO9000:2008.....	23
6.1.3 ISO 9001:2008.....	23
6.1.4 CAMBIOS RELEVANTES ENTRE ISO 9000:2008 y ISO 9001:2008.....	24
6.2. MARCO TEÓRICO.....	26
6.2.1 IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC.....	26
6.2.2 ELABORACIÓN DEL SGC.....	28
6.2.3 ENFOQUE SGC.....	29
6.2.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.....	30

6.2.5 AVANCES SGC EN LA INDUSTRIA DEL MUEBLE EN COLOMBIA.....	30
7. ACTIVIDADES DESARROLLAS EN LA PRÁCTICA.....	32
7.1 SISTEMA GESTIÓN CALIDAD ISO 9001:2008.....	32
7.1.1 LISTA DE VERIFICACIÓN Y CHEQUEO.....	32
7.1.2 METODOLOGÍA APLICACIÓN LISTA VERIFICACIÓN.....	32
7.1.3 RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	34
7.1.3.1 RESULTADO DIAGNÓSTICO INICIAL.....	34
7.1.3.2 ANÁLISIS DIAGNÓSTICO INICIAL.....	35
8.0 DOCUMENTACIÓN SGC.....	35
8.1 ALCANCE Y EXCLUSIONES.....	36
8.1.1 ALCANCE SISTEMA.....	36
8.1.2 EXCLUSIONES.....	36
8.2 GENERACIÓN POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.....	36
8.2.1 POLÍTICA DE CALIDAD.....	36
8.2.3 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	37
8.2.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.....	42
8.2.5 DISEÑO DOCUMENTACIÓN.....	44
8.3 CARACTERIZACIONES.....	45
8.4 DOCUMENTACIÓN SGC NTC ISO 9001:2008.....	50
8.4.1 MANUALES.....	50
8.4.1.1 MANUAL DE CALIDAD.....	50
8.4.1.2 MANUAL FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	51
8.4.2 PROCEDIMIENTOS.....	54
8.4.3 FORMATOS.....	64
8.4.4 INSTRUCTIVOS.....	66

8.5 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS.....	69
8.5.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE DIRECCIÓN GENERAL.....	70
8.5.2. PROCESOS OPERATIVOS.....	71
8.5.3 PROCESOS DE APOYO.....	73
8.6 CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.....	75
8.6.1 METODOLOGÍA CAPACITACIÓN.....	77
8.6.2 EVALUACIÓN PROCESO DE CAPACITACIÓN.....	77
8.7 METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN.....	78
8.7.1 IMPLEMENTACIÓN DOCUMENTACIÓN.....	78
9.MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	79
9.1 AUDITORÍA INTERNA.....	79
9.1.2 SELECCIÓN AUDITOR.....	79
9.1.3 RESULTADOS AUDITORÍA INTERNA.....	80
9.2 REUNIÓN CIERRE.....	81
9.3 CONCLUSIÓN REUNIÓN CIERRE.....	81
10. DIAGNÓSTICO FINAL.....	82
10.1 ANÁLISIS DIAGNÓSTICO FINAL.....	83
11. CONCLUSIONES.....	84
12. RECOMENDACIONES.....	86
BIBLIOGRAFÍA.....	87
WEB GRAFÍA.....	88
ANEXOS.....	89

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Logo de la empresa	14
Figura 2. Estructura organizacional	16
Figura 3. Pirámide documentación del SGC	28
Figura 4. Encabezado lista verificación	34
Figura 5. Diagnóstico inicial cumplimiento norma	38
Figura 6. Mapa Procesos Juan C Bolaños	43
Figura 7. Encabezado instructivo elaboración documento y registro	44
Figura 8. Información perfil cargo subgerente	52
Figura 9. Mapa procesos documentos internos del SGC	56
Figura 10. Formato de seguimiento y medición producto	64
Figura 11. Mapa de procesos	38
Figura 12. Diagnóstico final cumplimiento de la norma	82

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Cambios entre la norma ISO 9001:2008 y ISO 9001:2000	24
Tabla 2. Política, Objetivos e indicadores de calidad	39
Tabla 3. Códigos de clasificación y registro	44
Tabla 4. Contenido Capacitaciones	75
Tabla 5. Alcance, objetivos y cronograma auditoría	79

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A1. Lista de chequeo	89
Anexo A. Instructivo diseño documentación y registro	103
Anexo B. Caracterización proceso mejora continua	105
Anexo C. Manual de Calidad	107
Anexo D. Manual Descripción cargo contador	133
Anexo E. Procedimiento de diseño	135
Anexo F. Control producción y prestación de servicio	142
Anexo G. Instructivo Comunicación Externa	144
Anexo H. Lista de Chequeo Final	146

RESÚMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TÍTULO:	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA JUAN CARLOS BOLAÑOS DISEÑO INTERIOR
AUTOR:	Aizar Mejía Jálabe
FACULTAD:	Ingeniería Industrial
DIRECTOR:	Ing. William Hoyos Torres

RESÚMEN

El proceso de implementación de diferentes sistemas de gestión de calidad ha contribuido en el crecimiento y posicionamiento de la mayoría de las empresas que desean cambiar el estilo de sus organizaciones en busca de nuevas oportunidades en el mercado global.

Con la elaboración de este trabajo de grado se tiene como fin brindar una herramienta de apoyo y mejora continua dentro de la empresa Juan Carlos Bolaños Diseño Interior que no solo contribuyan de forma significativa en el desarrollo de cada uno de sus procesos sino que a su vez permitan obtener la certificación otorgada por la norma NTC ISO 9001:2008.

Para el desarrollo de esta herramienta lo primero que se hizo fue evaluar el estado actual de la empresa y a partir de ahí elaborar con ayuda de la alta gerencia un modelo de planeación estratégica que se ajuste a las necesidades reales y a los requisitos establecidos dentro de la norma.

Una vez definido un modelo de planeación claro se procede a realizar toda la documentación respectiva que incluye los procedimientos, formatos, instructivos, manuales, política y objetivos; capacitando a todo el personal sobre el uso, manejo e implementación de cada uno de ellos.

Por último se auditó lo implementado dentro de la empresa con el fin de verificar su funcionamiento y de realizar las sugerencias de mejora pertinentes.

PALABRAS CLAVES: sistema, gestión, calidad, procesos, planeación estratégica

Vº Bº DIRECTOR TRABAJO DE GRADO

GENERAL ABSTRACT OF GRADE'S WORK

TITLE: DESIGN AND IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM UNDER COLOMBIAN TECHNICAL STANDARD NTC-ISO 9001:2008 IN THE COMPANY JUAN CARLOS BOLAÑOS DISEÑO INTERIOR.

AUTHOR: Aizar Mejía Jálabe

FACULTY: Industrial Engineering

DIRECTOR: Eng. William Hoyos Torres

ABSTRACT

The process of implementation of various quality management systems has contributed to the growth and positioning of most companies that want to change the style of their organizations in search of new opportunities in the global market.

With the elaboration of this grade work is intended to provide a tool of support and continuous improvement within the company Juan Carlos Bolaños Diseño Interior furniture that not only contribute significantly in the development of each of its processes but also allow to obtain the certification by the NTC ISO 9001:2008.

For the development of this tool the first thing we did was evaluate the current state of the company and from there develop with the help of a senior management strategic planning model that fits the real needs and requirements within the standard.

Having defined a model of clear planning is come to make all relevant documentation including procedures, forms, instructions, manuals, policy and objectives, training all staff on the use, management and implementation of each of them.

Finally, we audited the company implemented in order to verify their performance and make relevant suggestions for improvement.

KEY WORDS: system management, quality, processes, strategic planning.

V°B° DIRECTOR OF GRADE'S WORK

INTRODUCCIÓN

El crecimiento y desarrollo de Juan Carlos Bolaños Diseño Interior como empresa líder en la fabricación de muebles y enseres, ha servido de ejemplo de superación y constancia para las pequeñas y medianas empresas que también se desenvuelven en el sector maderero.

En la actualidad son muchos los retos que ha venido afrontando Juan Carlos Bolaños Diseño Interior gracias a las aperturas económicas y comerciales presentadas en todo el territorio colombiano. Dentro de estos grandes retos para la empresa se encuentra desarrollar e implementar un sistema de gestión de bajo la norma NTC ISO 9001:2008 que no solo contribuyan al mejoramiento de los procesos desarrollados al interior de la empresa sino que además permitan un mejor posicionamiento dentro del mercado por el nivel de satisfacción y cumplimiento otorgado a todos sus clientes.

Para ello la empresa realizó una convocatoria de practicantes de ingeniería industrial con el fin de que diseñara e implementara todo el sistema de gestión de calidad.

Como primera fase del proceso se debe realizar un diagnóstico inicial para conocer más a fondo la situación real que afronta la empresa en la actualidad, una vez realizado y analizado de forma conjunta con la alta gerencia, se procede a diseñar toda la documentación que cumpla con los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2008 y que se ajuste a los procesos desarrollados al interior de la empresa.

Una vez terminadas estas 2 fases se procede a implementar y capacitar a todo el personal existente, para que con su ayuda y cooperación se mantenga el sistema y se puedan realizar las modificaciones pertinentes en procesos de revisión y auditorías futuras.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Figura 1. Logo Juan C. Bolaños Diseño Interior



Razón Social: Juan Carlos Bolaños Diseño interior

Nit: 13.568.219-1

Fuente: Juan C. Bolaños, 2012

Juan Carlos Bolaños Diseño Interior cuenta con 5 años de experiencia en el mercado en el sector de venta y comercialización de muebles y enseres; y en la actualidad se encuentra integrado por una galería y una fábrica ubicadas en la Calle 49 No 19-66 B. Colombia y en la calle 40 No 62-16 esquina Barrio Campestre en la ciudad de Barrancabermeja, Santander.

Teléfono: 6210123

Dirección: Calle 49 No 19-66 B. Colombia

Ciudad: Barrancabermeja, Santander-Colombia.

1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA

Fabricación y venta de muebles para el hogar.

1.3 PROPUESTA DE VALOR

Somos una empresa comprometida, que brinda a todos sus usuarios un nuevo estilo de vida basado en la calidad, elegancia y confort de los diferentes espacios, a través del servicio amable y eficiente, una asesoría personalizada, un portafolio de productos

completo y un compromiso total por parte de todo el personal en innovación, mejoramiento, garantía y respaldo a todo momento. ¹

1.4 MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la venta y comercialización de muebles y enseres, de excelente calidad; gracias al talento humano calificado y comprometido en entregar productos que generen distinción y elegancia en los diferentes hogares y lugares de trabajo

1.5 VISIÓN

Ser en el año 2015 un modelo de empresa líder que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de todos nuestros clientes, además de ser reconocida no solo a nivel regional sino también a nivel nacional por nuestra entrega y compromiso.

1.6 VALORES CORPORATIVOS

Como empresa somos ejemplo e imagen de:

- Compromiso
- Pasión
- Respeto
- Honestidad
- Innovación
- Desarrollo
- Entrega
- Lealtad
- Responsabilidad

¹ ENTREVISTA con Juan Carlos Bolaños, Gerente Comercial de Juan Carlos Bolaños Diseño Interior. Barrancabermeja, 26 de Marzo de 2012

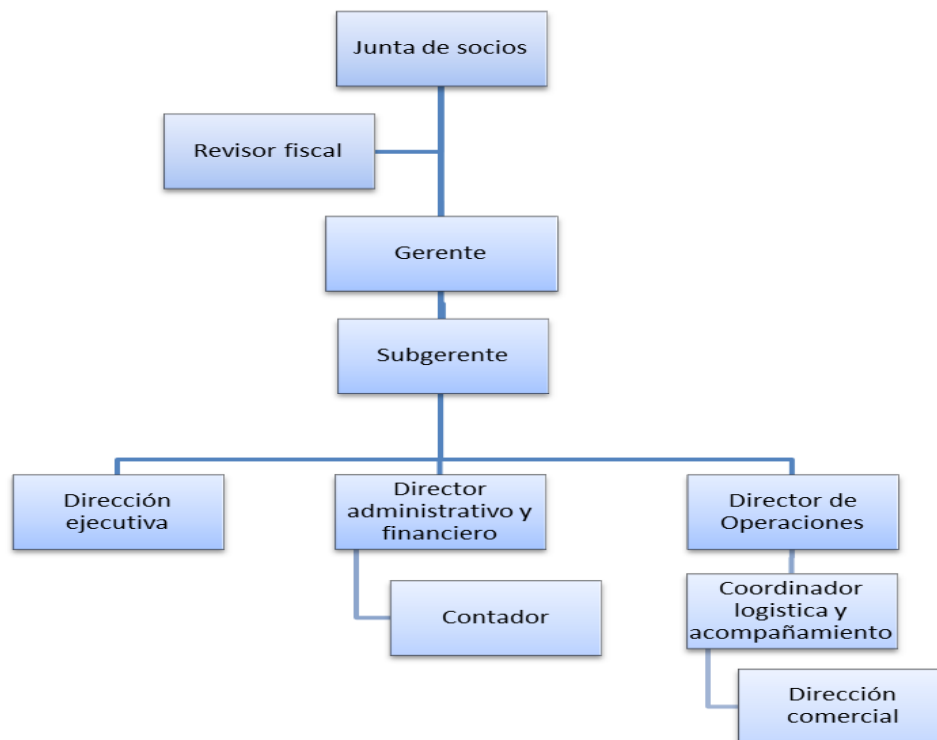
1.7 POLÍTICA DE CALIDAD

Brindamos una experiencia única y diferente a todos nuestros clientes al momento de comprar, creando ambientes de ensueño en los diferentes espacios de los hogares y lugares de trabajo para descansar y disfrutar. A través de un servicio integral, amable y personalizada, con personal capacitado y con un producto de excelente calidad que llene de elegancia y confort.²

1.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Juan Carlos Bolaños Diseño Interior, en la actualidad cuenta con un total de 14 empleados distribuidos en las diferentes áreas que conforman la empresa.

Figura 2 Estructura Organizacional



Fuente: Juan C. Bolaños, 2012

² ENTREVISTA con Nubia Madera, Gerente General de Juan Carlos Bolaños Diseño Interior. Barrancabermeja, 26 de Marzo de 2012

1.9 RESEÑA HISTÓRICA

Juan Carlos Bolaños Diseño Interior es fundado en el 2007 en la ciudad de Barrancabermeja, Santander. La idea nace de un joven emprendedor de nombre Juan Carlos Bolaños que con ayuda de sus padres ven en el sector maderero una oportunidad para obtener un mejor estilo de vida y de crecimiento.

Lo que inicialmente se desarrollo como una pequeña empresa familiar con una galería ubicada en el sector comercial en la ciudad de Barrancabermeja y abastecida por fabricantes de otras ciudades, poco a poco fue creciendo gracias a la visión y compromiso de esta familia oriunda de Barrancabermeja; hasta tal punto que en la actualidad cuenta con su propia fábrica y en miras de expandir una nueva sucursal dentro de la ciudad.

Reconocidos por la calidad, diseño de sus productos, servicio de asesoramiento de interiores y la diversidad en su portafolio han permitido su posicionamiento dentro de la región como una de las mejores opciones al momento de pensar en muebles y enseres.

En el año 2008 el joven Juan Carlos Bolaños fue galardonado por MAGAZIN NOTIEMPRESA AL PREMIO EMPRENDEDOR 2008- CARLOS ARDILA LULLE, lo que hace más fuerte el compromiso y entrega a la hora de ofrecer productos y servicios de excelente calidad.

En la actualidad Juan Carlos Bolaños Diseño Interior, se encuentra licitando con empresas como ECOPETROL, WEATHERFORD, entre otras, como muestra de calidad y compromiso, de una empresa pujante, que ayuda y promueve el desarrollo, el empleo, y el crecimiento de la región.

1.10 NOMBRE DEL SUPERVISOR DEL ÁREA LOGÍSTICA Y CALIDAD:

Nubia Madera Ravelo, Gerente General y Directora administrativa y de Operaciones, Empresaria, Diplomado en Auditorías Internas de Calidad, Diplomado en Alta Gerencia de la UIS, celular: 313-3931118, email: galeria_del_muebles@hotmail.com

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

Juan Carlos Bolaños Diseño Interior es una empresa que ha venido creciendo rápidamente con el transcurrir de los años; lo que le ha permitido incursionar en otros nichos de mercado y diversificar su portafolio.

Fruto de esta expansión, la empresa en la actualidad se encuentra licitando grandes proyectos a empresas como Ecopetrol lo que ha ocasionado un incremento no solo en las órdenes de producción sino en todos los procesos que se desarrollan dentro de la misma.

Dichos procesos se están realizando sin ningún tipo de documentación o registro por la directora administrativa y de operaciones y el jefe de producción de la fábrica, debido a la acumulación de trabajos y a las múltiples funciones que se han venido sobrecargando con el transcurrir de los años. Evidenciando claramente la falta de organización y control sobre la gestión de procesos y recursos, afectando la calidad y el buen nombre de la empresa.

Así mismo se logró evidenciar que dentro de los procesos desarrollados no existe ningún tipo de instructivo, manual o guía que contribuya a la ejecución de las tareas de forma rápida y efectiva ni tampoco se vienen ejerciendo programas o proyectos de mejora continua que soporten los procesos desarrollados; a causa de la información imprecisa y extemporánea presentada por los jefes de cada área.

2.1 SITUACIÓN ACTUAL CON RESPECTO A LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA JUAN CARLOS BOLAÑOS DISEÑO INTERIOR

Dada la importancia de la realización de un análisis completo y detallado de la situación que afronta toda la organización, se diseñó e implementó una lista de chequeo (ver anexo A1. Lista de Chequeo) que permitiera corroborar el estado de cumplimiento de los requisitos y literales establecidos por la norma NTC ISO 9001:2008.

Luego de aplicar dicho instrumento se logró evidenciar que de los 112 ítems evaluados, 88 ítems equivalentes al 78,57% no cumplen con lo estipulado dentro de la norma; 23 de ellos que equivalen a un 20,53% se cumplen parcialmente y tan solo 1 ítem equivalente al 0,8% cumple en su totalidad.

Estos resultados muestran claramente que pese a que no existe un cumplimiento de la norma; dentro de la misma empresa existen muchos aspectos que se pueden rescatar y consolidar como parte integral del proceso.

3. ANTECEDENTES

La empresa Juan Carlos Bolaños en el año 2010 en reunión adelantada por su junta directiva decidió aprobar un proyecto que la Dra. Nubia Madera abordó sobre el mejoramiento y manejo de la gestión de la calidad; y el inicio de un proceso de certificación del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

Pese a su aprobación, el poco compromiso de la junta de socios y del personal ha generado atrasos en el proceso, a tal punto que su avance es casi nulo.

Con la reestructuración del personal que opera y los nuevos retos asumidos por la empresa, se resolvió de forma conjunta retomar el proyecto y empezar a trabajar desde ceros en la implementación de un sistema de calidad completo para la empresa.

En el país son muchas las empresas del sector maderero como Muebles Coloniales DON RUSTICO³ y Mueblería Serrano⁴, que han asumido el reto de documentar e implementar un sistema de gestión de calidad acorde a sus necesidades y que a su vez les ha permitido incursionar en mercados extranjeros gracias al logro de su certificación con el sello de Icontec, el cual es símbolo de responsabilidad, entrega y compromiso con la calidad.

Otras empresas como Ventanar y Muebles Max⁵ también son ejemplo de reconocimiento y consolidación dentro del mercado nacional por su incremento masivo en ventas atribuido en gran parte al sello de confianza y calidad que ven todos y cada uno de sus clientes con la certificación otorgada bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008.

³ Muebles Don Rustico [En línea]. [Citado 30 Agosto.2009]. Disponible en:
URL:<<http://www.donrustico.com/>>

⁴ ULLOA ARAQUE Mayra Alejandra, HERNANDEZ MANCIPE Juliana María. Documentación e implementación del sistema integrado de gestión de la calidad, salud ocupacional y gestión ambiental en la empresa mueblería serrano bajo los lineamientos de las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Trabajo de Grado (Titulo Ingeniero Industrial). Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingeniería Industrial. Floridablanca, 2010

⁵ Muebles Max [En línea]. [Citado 30 Agosto]. Disponible en:
URL:<http://issuu.com/muebles_max/docs/mueblesmax>

4. JUSTIFICACIÓN

Para la junta directiva y la dirección administrativa y de operaciones, el proceso de gestión de calidad es fundamental dentro de su carta de presentación como empresa líder no solo en innovación sino en la entrega de productos de excelente calidad y garantía.

Por lo anterior expuesto estas prácticas empresariales, brindan la oportunidad de aplicar los conocimientos propios adquiridos desde el aula mater y a través de todo el proceso de formación profesional como ingeniero industrial en temas de total relevancia como el control de documentación, mejora en los procesos, utilización optima de los recursos y manejo de un sistema de calidad eficiente.

Con la implementación de todos y cada uno de estos elementos, no solo se van a observar a mediano plazo mejoras significativas que van desde el manejo de un sistema documentado veraz y preciso, el desarrollo de procesos eficientes, mejor manejo de los recursos, trabajo en equipo, y una comunicación más asertiva sino que además es una oportunidad para la empresa Juan Carlos Bolaños Diseño interior de expandir su nicho de mercado y competir con empresas que gozan con mejor posicionamiento dentro del sector maderero.

De igual forma con la implementación de los documentos obligatorios establecidos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, se va a tener un soporte documentado y de apoyo dentro de la empresa ,que facilite los procesos de auditorías internas y externas con el fin de identificar y corregir las no conformidades presentadas como fase preliminar dentro del proceso de certificación.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar e implementar el Sistema de Gestión de la calidad bajo la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008 en la empresa Juan Carlos Bolaños Diseño Interior ubicada en la Ciudad de Barrancabermeja.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnóstico inicial de la situación actual desarrollada en Juan Carlos Bolaños diseño interior con relación a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Establecer con ayuda de la alta gerencia la planeación estratégica de la empresa; según los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Diseñar y elaborar los documentos obligatorios establecidos por la Norma ISO 9001:2008.
- Capacitar y liderar la implementación de la documentación establecida al interior de la empresa
- Coordinar la ejecución de una auditoría interna para verificar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Coordinar la elaboración de un plan de mejoramiento a partir de los resultados obtenidos en la auditoría interna.
- Elaborar un diagnóstico final de la situación establecida dentro de la empresa Juan Carlos Bolaños Diseño Interior.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 MARCO CONCEPTUAL

6.1.1 ISO

Debido a que ISO (“International Organization for Standardization”) puede tener diferentes acrónimos según el idioma (“IOS” en inglés, “OIN” en francés por Organisation internationale de normalisation), sus fundadores decidieron darle también un nombre corto que sirviera para todos sus propósitos.

Escogieron “ISO” derivado del griego isos que quiere decir “igual”. Sin importar el país, cualquiera que sea el idioma, la forma corta del nombre de la organización siempre es ISO.⁶

La organización internacional para la Normalización ISO (International Organization for Standardization), fue establecida en Ginebra en 1946 con el propósito de estandarizar productos industriales y de consumo que son comercializados internacionalmente. Nació para crear una organización racional de las operaciones en el mercado mundial; para asegurarse de que las tuberías fueran del mismo grosor, las telecomunicaciones usaran las mismas bandas, etc. Su misión fundamental es el facilitar el comercio de bienes y servicios.

Las decisiones de estandarización técnica son internas a la industria. ISO se convirtió en el organismo internacional para el establecimiento de normas, trabajando con cuerpos nacionales de normalización, ingenieros de departamentos de gobierno y representantes de la industria, particularmente con corporaciones transnacionales para quienes este aspecto es crucial. Los estándares creados representan un consenso internacional de excelencia (state of the art).

ISO desarrolla los estándares que el mercado requiere. En su constante búsqueda por satisfacer esas necesidades de mercado, en los años 80 diversificó sus operaciones creando estándares en el área administrativa: gestión total de la calidad. El resultado de esta acción fue el proceso de certificación que indica que una organización se desempeña bajo las pautas de calidad total (serie ISO 9000).⁷

⁶International Organization for Standardization [En línea]. [Citado 11 enero. 2011]. Disponible en: URL: <[http:// www.iso.org/iso/about/discover-iso_isos-name.htm](http://www.iso.org/iso/about/discover-iso_isos-name.htm) >.

⁷ BLANCO CORDERO, Martha. Gestión Ambiental: Camino al desarrollo sostenible. Editor EUNED, 2004; p.94.

6.1.2 ISO 9000:2008

La norma ISO 9000/2008 supone la confirmación del papel relevante del ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) que ya fue una de las principales novedades de la versión de 2000. Ello supone la definitiva confirmación de la importancia de la gestión orientada a los procesos y a la mejora continua.⁸

6.1.3 ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos de una empresa que quiera lograr certificarse demostrando su capacidad de satisfacer al cliente, cumplir con los reglamentos o leyes aplicables y manteniendo en marcha un sistema de gestión de la calidad que demuestre la mejora continua de la organización.

La norma se aplica a todo tipo de empresa independientemente de que produzca bienes o preste servicios, así como de su tamaño o especialidad.

Los principios son genéricos y será necesario adaptarlos a cada empresa según sus características.

Podrán producirse exclusiones dadas por la propia idiosincrasia de la empresa, pero solo en lo que se refiere a lo expresado en el capítulo 7 referido a la realización del producto o prestación del servicio.

La norma describe los 8 principios de gestión de la calidad:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Gestión de procesos.
- Gestión sistemática.
- Mejora continua
- Toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores⁹.

⁸ CUATRECASAS, Lluís. Gestión Integral de la Calidad. Editorial PROFIT,2010;p.374

⁹ ISO 9000:2000, Calidad y Excelencia, todo lo que se tiene que conocer para implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad y avanzar por el camino de la excelencia. SENLLE, ANDRÉS. Gestión 2000. Barcelona, 2001

6.1.4 Cambios relevantes entre las normas ISO 9001:2008 y la norma ISO 9000:2008

Esta última revisión de la norma ISO 9001 tiene como objetivos principales:

- Mejorar la norma de 2000 en todo aquello que se haya considerado necesario.
- Mejorar aún más la claridad y la facilidad de uso, lo que el lector recordará que ya se hizo en buena medida en la versión 2000.
- Aumentar aún más la compatibilidad con la ISO 14001:2004

Los cambios habidos, consecuencia de todo ello, no son esencialmente estructurales, más bien se ha profundizado en la misma dirección que la norma del año 2000, que ha sido descrita en este capítulo, puesto que se ha mantenido la estructura de dicha norma, incluyendo:

- Requisitos del sistema (cláusulas 4)
- Responsabilidad, autoridad y comunicación (clausula 5)
- Administración de los recursos (clausula 6)
- Realización de producto (clausula 7)
- Medición, análisis y mejora (clausula 8)¹⁰

Los procesos de profundización implementados, se han concentrado en una serie de modificaciones propuestos en los literales contenidos dentro de la norma ISO, de la siguiente manera:

Tabla No 1. Cambios presentados en la norma ISO 9001:2008 frente a la ISO 9001:2000

Apartado de la norma	Cambios
4.1 Requisitos Generales	Se sustituye el término "identificar" por "determinar" y se incorpora el matiz de "cuando sea aplicable" Se sustituye "el control sobre dichos procesos" por "el tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos", e "identificado" por definido.
5.Responsabilidad de la Dirección	Se matiza que el representante tiene que ser un

¹⁰ CUATRECASAS, Lluís. Gestión Integral de la Calidad. Editorial PROFIT,2010;p.374,375

	miembro de la dirección de la Organización
6.Gestión de los Recursos	<p>El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad de los requisitos debe de ser competente en base a la educación, formación, habilidades y experiencia.</p> <p>Proporcionar formación para lograr la competencia necesaria, cuando aplique. Asegurarse que la competencia necesaria se ha logrado (no la efectividad de las acciones tomadas)</p>
6.2.1 Generalidades	Se sustituye "calidad del producto" por "conformidad con los requisitos del producto". La conformidad de los requisitos puede verse afectada por el personal que desempeña las tareas.
6.4 Ambiente de Trabajo	Se incorpora una aclaración sobre lo qué es "ambiente de trabajo" como las condiciones en las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo.
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Se aclara cuáles son las actividades posteriores a la entrega del producto: garantía, mantenimiento, reciclaje...
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	Se aclara la forma de cómo llevar a cabo y registrar la revisión, la verificación y la validación del diseño. De forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada.
8.2.1 Satisfacción del cliente	Se aclara las distintas fuentes que se pueden usar para el seguimiento de la percepción del cliente: encuestas, datos del cliente, análisis de pérdida de negocio, felicitaciones, informes de comerciales...

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Se aclara que el tipo y grado de seguimiento y medición debe estar relacionado con el impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y la eficacia del sistema.
--	---

Fuente: Portal Medio Ambiente [En línea]. [Citado Diciembre.2010]. Disponible en: URL:<<http://www.portalmedioambiente.com/index.php/component/content/article/principales-cambios-de-la-norma-iso-9001-2008-vt72.html>>

Los certificados emitidos en base a ISO 9001:2000 tienen el mismo reconocimiento que los emitidos con la nueva norma. No obstante existe un periodo para que las organizaciones puedan migrar sus certificados después de una auditoría rutinaria de seguimiento o renovación.¹¹

6.2.1 IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde las empresas exitosas están plenamente identificadas en que ello constituye una ventaja competitiva, si se sabe gerenciar y utilizar.

La gerencia moderna está comprometida como algunos señalan a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible.

Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra como se sabe:

¹¹Portal Medio Ambiente [En línea]. [Citado Diciembre.2010]. Disponible en: URL:<<http://www.portalmedioambiente.com/index.php/component/content/article/principales-cambios-de-la-norma-iso-9001-2008-vt72.html>>.

- “Satisfacer plenamente las necesidades del cliente”
- “Cumplir las expectativas del cliente y algunas más”
- “Despertar nuevas necesidades del cliente”
- “Lograr productos y servicios con cero defectos”
- “Hacer bien las cosas desde la primera vez”
- “Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total”
- “Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas”
- “Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes”
- “Sonreír a pesar de las adversidades”
- “Una categoría tendiente siempre a la excelencia”
- “Calidad no es un problema, es una solución”
- “La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo”

Lo cierto, es que el Sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.¹²

El propósito de un sistema de calidad es permitir, conseguir, mantener y mejorar la calidad. Es improbable que pudiera producir y mantener la calidad requerida a menos que la empresa se dote de la organización adecuada. La calidad no es una cuestión de suerte, tiene que ser dirigida. Jamás ningún esfuerzo humano ha tenido éxito sin haber sido planeado, organizado y controlado de alguna forma. El sistema de calidad es una herramienta y, como cualquier herramienta, puede ser un activo valioso(o puede ser maltratada, abandonada o male empleada).

Dependiendo de la estrategia, los sistemas de calidad le permiten alcanzar todas las metas de calidad. Tienen un propósito similar a los sistemas de control financiero, sistemas de tecnología de información, sistemas de control de inventarios y sistemas de dirección de personal. Estos organizan los recursos para poder alcanzar ciertos objetivos, estableciendo reglas y una infraestructura que, si se siguen y mantienen, proporcionaran los resultados deseados. Ya se trate de gestionar costos, inventarios, personal o calidad, se necesitan sistemas para enfocar el pensamiento y el esfuerzo de las personas hacia

¹² AFANADOR, Carlos. La importancia de la Gestión de la Calidad. [En línea]. [Citado en Enero 10 de 2011]. Disponible en URL < <http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>>

los objetivos prescritos. Los sistemas de calidad se enfocan en la calidad de lo que la organización produce, no considerando a los individuos que la componen, sino a la organización como un todo.

Los sistemas de calidad pueden dirigirse a una de las metas de calidad o a todas ellas, y pueden ser tan pequeños o tan grandes como usted desee. Pueden ser específicos de un proyecto, o pueden estar limitados al control de calidad, es decir, mantener los estándares más que mejorarlos. Pueden incluir programas de mejoramiento de la calidad (*Quality Improvement Programmes, QIPs*), o abarcar lo que se llama gestión de la calidad total (*Total Quality Management, TQM*).¹³

6.2.2 PROCESO DE ELABORACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Dentro del proceso de elaboración del sistema de gestión de la calidad la parte que es más visible es su documentación, representada en la mayoría de las empresas por pirámides de documentación.

En la figura 3. Pirámide de la Documentación del sistema de Gestión de Calidad, la documentación requerida están representados como cuatro niveles bien establecidos, siendo el más crítico el manual de procedimientos. La afirmación de la política deberá redactarse al inicio del proyecto. El manual de calidad tiene como objetivo establecer una relación entre el sistema de calidad de la empresa y los requerimientos de la norma. La mayor parte del trabajo que se requiere surgirá a partir de la revisión. El nivel inferior de la documentación lo integran los registros que se llevan sobre la operación del sistema.¹⁴

Figura 3. Pirámide de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: VOEHL, Franck, JACKSON, Peter, ASHTON, David. ISO 9000: Guía de instrumentación. Bogotá: Mc Graw Hill, 1999, p. 73

¹³ISO 9000 Manual de sistemas de calidad. HOYLE, DAVID. Editorial Paraninfo, Tercera edición. España, 1996.

¹⁴ VOEHL, Franck, JACKSON, Peter, ASHTON, David. ISO 9000: Guía de instrumentación. Bogotá: Mc Graw Hill, 1999, p. 73.

6.2.3 ENFOQUE SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- a) Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- b) Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
- c) Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- d) Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- e) Establecer los métodos para medir la eficacia y la eficiencia de cada proceso.
- f) Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y la eficiencia de cada proceso.
- g) Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- h) Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Un enfoque similar es también aplicable para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente.

Una empresa que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.¹⁵

¹⁵ SANCHEZ GALVAN, Fabiola, BAUTISTA SANTOS, y otros. Implementación de un sistema de Gestión de Calidad en una Institución Educativa de Nivel Superior, Basado en la Norma ISO 9001:2000.Mexico, 2006, Trabajo de Maestría (Ing. Industrial) .Disponible enURL<<http://www.eumed.net/libros/2011a/928/ENFOQUE%20DE%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD.htm>>

6.2.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

La importancia de la creación de un sistema basado en procesos ha sido desarrollada por diferentes personajes ilustres y reconocidos por liderar movimientos enfocados a la calidad desde los inicios del siglo XX y que se han consolidado a través del tiempo.

En la actualidad las empresas consideran la gestión de procesos como pieza clave y fundamental en el desarrollo diario de cualquier organización, ya que se entiende como proceso un conjunto de actividades conformado por tres etapas que son entrada, procedimiento o añadidura de valor y salida.

Dichos procesos son desarrollados dentro de todas las organizaciones, y han sido objeto de estudio por normas como la ISO quienes enfatizan en la identificación, implementación, gestión, mejoramiento continuo de los procesos y la interacción de los mismos, para el logro de los objetivos de la organización.

Las normas ISO 9001:2008 dentro de sus compendios establecen y recomienda unos requisitos mínimos que deben contemplar las empresas para el desarrollo de un sistema de gestión de calidad; sin llegar a convertirse en una métrica que se deba seguir por la particularidad de cada organización.

Cada empresa entonces, se vuelve libre e independiente de analizar dentro de los procesos que desarrolla cuales son los de mayor relevancia, para hacer su análisis respectivo y detallar su nivel de importancia dentro de la industria.

6.2.5 AVANCES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA DEL MUEBLE EN COLOMBIA

En Colombia, la Industria del Mueble no es de grandes magnitudes, pues con excepción de siete empresas que tienen entre 350 y 500 empleados cada una, el subsector lo conforman pequeños talleres de menos de cinco empleados de carácter semi-industrial o artesanal.

El principal centro del mueble en Colombia es Bogotá con más del 40% de la producción nacional, seguido por Medellín, Cali, Popayán, Pasto, y en último lugar la Costa Atlántica con menos del 10% (Cadena Forestal y Madera en Colombia, 1991 - 2005).

Debido a la segmentación del mercado y a la alta diversidad de productos, esta industria se caracteriza por tener un importante número de grandes y pequeñas empresas, donde se exhiben diversos productos para todos los gustos y niveles económicos.¹⁶

Colombia cuenta con cerca de 457 compañías exportadoras de muebles dedicadas a la fabricación de hermosas piezas, desde los clásicos en madera maciza, pasando por los de diseño artesanal, hasta llegar a los muy aceptados muebles listos para armar, que para la época constituyen parte fundamental en el estilo de los hogares Colombianos.

Es así como podemos destacar el caso de la primera empresa exportadora de muebles listos para armar en Colombia, Dist-Plex S.A C.I con su marca MODUARTY quien se mantiene en el primer lugar exportador con un 20% del total de las exportaciones de muebles del país según reportes del Ministerio de Industria y Comercio de Colombia, durante los últimos tres (3) años.

Estar a la vanguardia en las exportaciones de Colombia, se debe a una búsqueda constante de los más altos estándares de calidad desde la fabricación de una pieza hasta la satisfacción total y servicio a los clientes, además de mantener un catálogo amplio y novedoso que pretenda liderar los ámbitos de generación de mejores productos, acordes con las exigencias del mercado y adaptándolos al desarrollo de la tecnología, elementos que permiten llegar a todos los gustos y estilos.¹⁷

¹⁶ ARIAS ARIA, Plinio, ROJAS MORENO, Alexandra, ESPERANZA CUESTA, Claudia, y otro. Agenda Prospectiva de Investigación y Desarrollo Tecnológico para la cadena Productiva forestal Maderera. En: Proyecto de Transición de la Agricultura Universidad del Valle [En línea]. No 1. [Citado en 2010]. Disponible en URL:<http://www.minagricultura.gov.co/archivos/agenda_forestal_madera_muebles_en_bogota_y_cundinamarca.pdf>

¹⁷ OSPITIA MURCIA, Alejandra. Fedemaderas En: Maderas Colombianas [En línea]. No 8. [Citado en Mayo del 2008]. Disponible en URL:<<http://www.fedemaderas.org.co/pdf/R%20fede%20No%208%20web.pdf>>

7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS DENTRO DE LA PRÁCTICA

7.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008

7.1.1 LISTA DE CHEQUEO

Una vez iniciado el proceso se procedió a implementar dentro de la empresa una lista de chequeo (ver anexo A1.) que permitiera conocer el estado real de la empresa con el cumplimiento de los requisitos establecidos dentro de la norma.

Dicha lista de chequeo se encuentra conformada en su encabezado (ver figura No 4) por:

- Apartado
- Enunciado
- Cumplimiento Parcial(CP)
- Cumplimiento(C)
- No Cumplimiento (NC)
- Observación

Figura No 4. Encabezado de la lista de verificación y chequeo Inicial

		LISTA DE CHEQUEO INICIAL		FECHA APLICACIÓN
		DIAGNOSTICO FRENTE A LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008		27-03-12
	CP: CUMPLE PARCIALMENTE		C: CUMPLE(DEF. Y DOCUMENTADO)	PAG __ DE __
APARTADO	ENUNCIADO	CP	C NC	OBSERVACION

Fuente: Autor

7.1.2 METODOLOGÍA DE APLICACIÓN DE LA LISTA DE VERIFICACIÓN Y CHEQUEO

La lista de verificación y chequeo se realizó con la ayuda del Señor Jefferson Vergara quién además de servir de guía durante todo el proceso es la persona encargada del manejo y registro de documentos llevados dentro de la empresa.

Dicho proceso se realizó identificando el cumplimiento de cada apartado o literal estipulado en la norma y categorizando su desarrollo en:

- cumplimiento parcial
- No cumplimiento
- Cumplimiento total.

Realizada esta labor con cada uno de los literales, se procedió a analizar los resultados obtenidos de la siguiente manera:

Fórmula 1. Análisis porcentual de no cumplimiento de los literales de la NTC ISO 9001:2008

$$\left\{ \left(\% \text{ no cumplimiento} = \frac{\# \text{ de literales analizados con no cumplimiento}}{\# \text{ total de literales analizados}} \right) \right\} * 100$$

Fuente: Autor

Fórmula 2. Análisis porcentual de cumplimiento de los literales de la NTC ISO 9001:2008

$$\left\{ \% \text{ cumplimiento} = \frac{\# \text{ de literales analizados con cumplimiento}}{\# \text{ total de literales analizados}} \right\} * 100$$

Fuente: Autor

Fórmula 3. Análisis porcentual de cumplimiento parcial de los literales de la NTC ISO 9001:2008

$$\left\{ \% \text{ cumplimiento parcial} = \frac{\# \text{ de literales analizados con cumplimiento parcial}}{\# \text{ total de literales analizados}} \right\} * 100$$

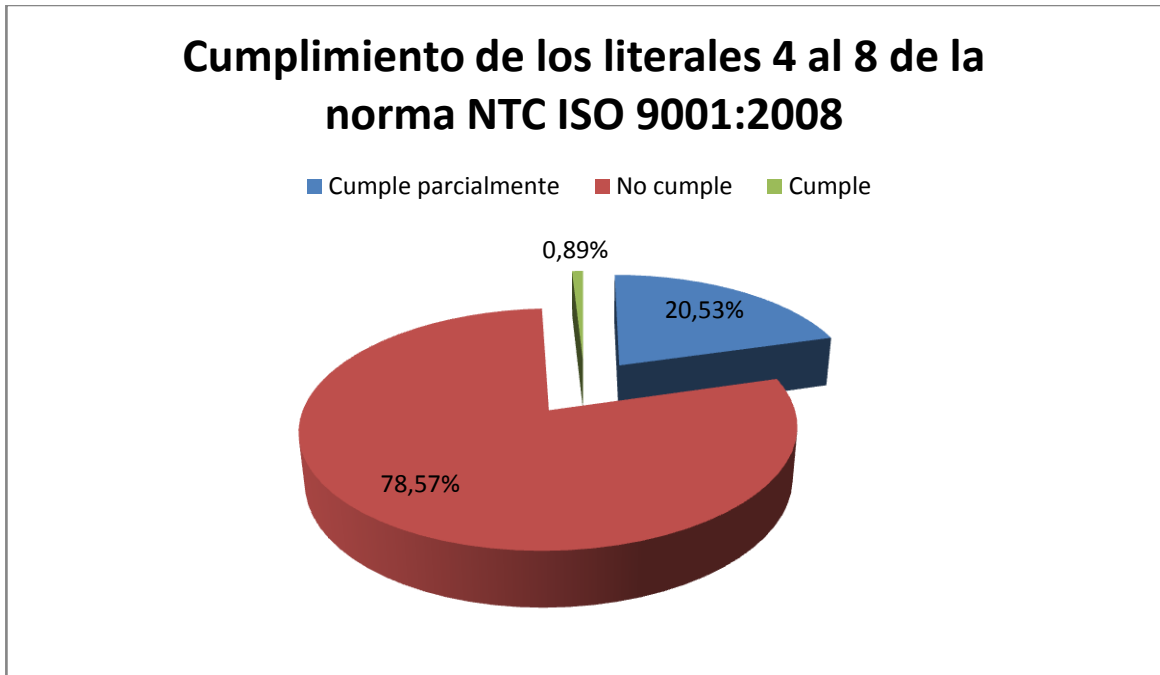
Fuente: Autor

7.1.3 RESULTADOS Y ANÁLISIS

7.1.3.1 RESULTADOS DIAGNÓSTICO INICIAL

Una vez realizado el conteo se observó que de los 112 ítems evaluados tan solo 23 ítems se cumplen parcialmente equivalentes al 20,53%, 88 ítems equivalentes al 78,57% indican un no cumplimiento y tan solo 1 ítem equivalente al 0,89% cumple con lo establecido dentro de la norma.

Figura No 5. Diagnóstico Inicial cumplimiento literales 4 al 8 de la norma



Fuente: autor

Fórmula 4. Porcentaje de cumplimiento de los literales 4 al 8 de la norma NTC ISO 9001:2008

$$\left\{ \% \text{ cumplimiento} = \frac{1}{112} \mid * 100 \right\} = 0,89\%$$

Fuente: Autor

Fórmula 5. Porcentaje de cumplimiento parcial de los literales 4 al 8 de la norma NTC ISO 9001:2008

$$\left\{ \% \text{ cumplimiento parcial} = \frac{23}{112} \mid * 100 \right\} = 20,53\%$$

Fuente: Autor

Fórmula 6. Porcentaje de no cumplimiento de de los literales 4 al 8 de la norma NTC ISO 9001:2008

$$\left\{ \left(\% \text{ no cumplimiento} = \frac{88}{112} \right) \mid * 100 \right\} = 78,57\%$$

Fuente: Autor

7.1.3.2 ANÁLISIS DIAGNÓSTICO INICIAL

Después de realizar el diagnóstico inicial y analizar los resultados obtenidos se puede concluir que la empresa no cumple con la mayoría de los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2008; y con aquellos que se cumplen parcialmente no son aplicados por los miembros de la organización.

Se recomienda iniciar el proceso con la identificación y análisis de la planeación estratégica propuesta por la alta dirección, y a partir de ella desarrollar todo el programa de implementación del sistema de gestión de calidad que incluya no solo la misión, visión, política y objetivos de calidad sino que además permita desarrollar los diferentes procedimientos, instructivos, formatos y manuales necesarios para la implementación de la norma.

8.0 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Con el crecimiento y la evolución de la industria, los sistemas de gestión de calidad se han desarrollado rápidamente hasta consolidarse como uno de los pilares fundamentales de confianza y seguridad dentro del mercado dinámico en el que nos desenvolvemos.

Este concepto de seguridad ha permitido que muchas empresas en la actualidad direccionen sus esfuerzos por establecer un sistema de gestión de calidad sólido y concreto y que a su vez contribuya dentro del proceso de certificación.

Para la creación de dicho sistema de gestión calidad dentro de Juan Carlos Bolaños diseño interior, es indispensable crear un manual de gestión de calidad que contenga el alcance del sistema, la política y los objetivos de calidad, los procedimientos y la interacción de dichos procedimientos desarrollados dentro de la organización.

8.1 ALCANCE Y EXCLUSIONES

8.1.1 Alcance del Sistema

El sistema de Gestión de calidad tiene como alcance la fabricación y comercialización de muebles y enseres para los hogares y lugares de trabajo.

8.1.2 Exclusiones

Dentro del sistema no existe exclusión alguna

8.2 GENERACIÓN DE UNA POLÍTICA DE CALIDAD

Juan Carlos Bolaños Diseño Interior conoce la importancia de establecer una política de calidad que le permita enfocar y materializar sus esfuerzos hacia un mismo punto.

La política establecida por Juan Carlos Bolaños define la razón, los criterios de calidad, la metodología a implementar y hacia donde se pretende llegar con la implementación del sistema. Dicha política fue creada por la alta gerencia bajo la supervisión del área de calidad y aprobada en junta realizada a finales del año 2011.

8.2.1 POLÍTICA INTEGRAL DE CALIDAD DE JUAN C. BOLAÑOS DISEÑO INTERIOR

Juan Carlos Bolaños diseño interior es una empresa dedicada a la Fabricación y comercialización de muebles y enseres de alta calidad, que a través de la implementación del control e inspección total de todos sus procesos no solo garantizan la satisfacción plena y total de cada uno de sus clientes; sino que a su vez

promueven la mejora continua en la organización contribuyendo así, a lograr un mejor posicionamiento dentro del mercado.¹⁸

8.2.3 OBJETIVOS DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR JUAN C. BOLAÑOS

En la actualidad Juan C. Bolaños Diseño Interior ha venido realizando con la ayuda y coordinación de su junta directiva unos objetivos de calidad enfocados en el logro de un sistema de aseguramiento de calidad total acordes a lo estipulado dentro de su política y en conformidad a lo establecido por la norma ISO 9001:2008.

- Lograr mejores procesos de producción y por ende mejor calidad de productos terminados gracias al control e inspección total de todos sus procesos.
- Capacitar constantemente a todo el personal en atención y asesoramiento personalizado, con el fin de establecer vínculos más estrechos con cada uno de los clientes.
- Fortalecer y desarrollar la confianza de todos nuestros clientes con la puntualidad y entrega de los productos en los plazos estipulados como proceso de mejora continua.
- Desarrollar procesos y programas que generen todos los parámetros establecidos y requeridos por la norma con el fin de lograr la certificación de la misma.
- Generar programas que fomenten y contribuyan a la expansión y posicionamiento en el mercado.
- Mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad en los procesos que adelanta la empresa.¹⁹

¹⁸ ENTREVISTA con Nubia Madera, Gerente General de Juan Carlos Bolaños Diseño Interior. Barrancabermeja, 10 de Abril del 2012

¹⁹ Los objetivos de calidad se encuentran disponibles en Material expuesto para toda la organización.

Para medir los diferentes objetivos planteados se crearon una serie de indicadores que contribuyan dentro del proceso de medición de las metas propuestas.

A continuación se describen la política de calidad, los objetivos, los indicadores, las formulas de indicadores, las metas establecidas por la empresa para cada indicador, los periodos de revisión, el personal responsable y los documentos involucrados.

Tabla No 2. Política, objetivos e indicadores de calidad

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	FORMULA	META	PERIODO DE REVISIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO	
<p><u>Juan Carlos Bolaños</u> es una empresa dedicada a la Fabricación y comercialización de muebles y enseres de alta calidad, que a través de la implementación del control e inspección total de todos sus procesos no solo</p>	<p>Por medio de la inspección y control total de los procesos, mejorar la calidad del producto terminado.</p>	1	Atención a quejas y reclamos	(No de reclamos realizados/total de productos entregados) *100	<=20%	Trimestral	Gerente Comercial / Gerente General	Formato de no conformidades -quejas y reclamos
		2	Índice de mantenimiento	(frecuencia de Mantenimiento planeado/frecuencia de mantenimiento ejecutado) *100	<=30%	semestral	Gerente Comercial / Gerente General	Formato reporte de mantenimiento
	<p>Capacitar constantemente a todo el personal en atención y servicio al cliente</p>	3	Nivel satisfacción cliente	(frecuencia atención y servicio/total clientes encuestados)*100	Escala de 3 a 5 >= 50%; 1 a 2 <=10%	Trimestral	Gerente Comercial / Gerente General	Formato encuesta satisfacción de cliente

<p>garantizan la satisfacción plena y total de cada uno de sus clientes; sino que a su vez promueven la mejora continua en todos los procesos de la organización contribuyendo así, a lograr un mejor posicionamiento dentro del mercado.</p>	<p>Entrega de producto en los plazos estipulados como proceso de mejora continua</p>	4	Entregas a tiempo	(tiempo ejecutado/tiempo programado)	<1	Finalización del producto	Gerente Comercial/ Gerente General	Formato de remisión y entrega
	<p>Control de la documentación con respecto a la norma ISO 9001:2008</p>	5	Porcentaje de no conformidades	(No total no conformidades/N o total ítems evaluados)	<30%	Semestral	Gerente Comercial/ Gerente General	Lista de chequeo
	<p>Generar programas que contribuyan a la expansión y posicionamiento dentro del mercado</p>	6	Rentabilidad en ventas	[(1)-(costo elaboración producto/precio venta)]	>25%	Trimestral	Gerente Comercial/ Gerente General	Indicadores contables
	<p>Mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad</p>	7	Índice de acciones preventivas y de mejora	Generar acciones preventivas y /o de mejora	3	Semestral	Gerente Comercial/ Gerente General	Reporte de acciones preventivas.

Fuente: Propia

8.2.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Un proceso es considerado como tal cuando en el existen unos elementos de entrada, transformación y de salida.

En toda organización cualquiera que sea su razón social o actividad comercial existen unos procesos internos inherentes que se desarrollan de forma dependiente y/o independiente para cumplir a cabalidad con los objetivos propuestos y establecidos por la organización.

La importancia de este enfoque radica en identificar los procesos claves desarrollados dentro de cualquier organización y a partir de ellos establecer las posibles interrelaciones con otros procesos hasta su culminación.

Luego de realizar el análisis e identificación de los procesos más importantes desarrollados dentro de Juan Carlos Bolaños Diseño Interior, se estratificaron así:

- Procesos Estratégicos y de dirección General
- Procesos Operativos
- Procesos de apoyo

Procesos Estratégicos y de Dirección General

Como su nombre lo indica, estos procesos se enfocan en el direccionamiento y manejo de la alta dirección integrando elementos como la Gestión Gerencial y los Procesos de mejora continua.

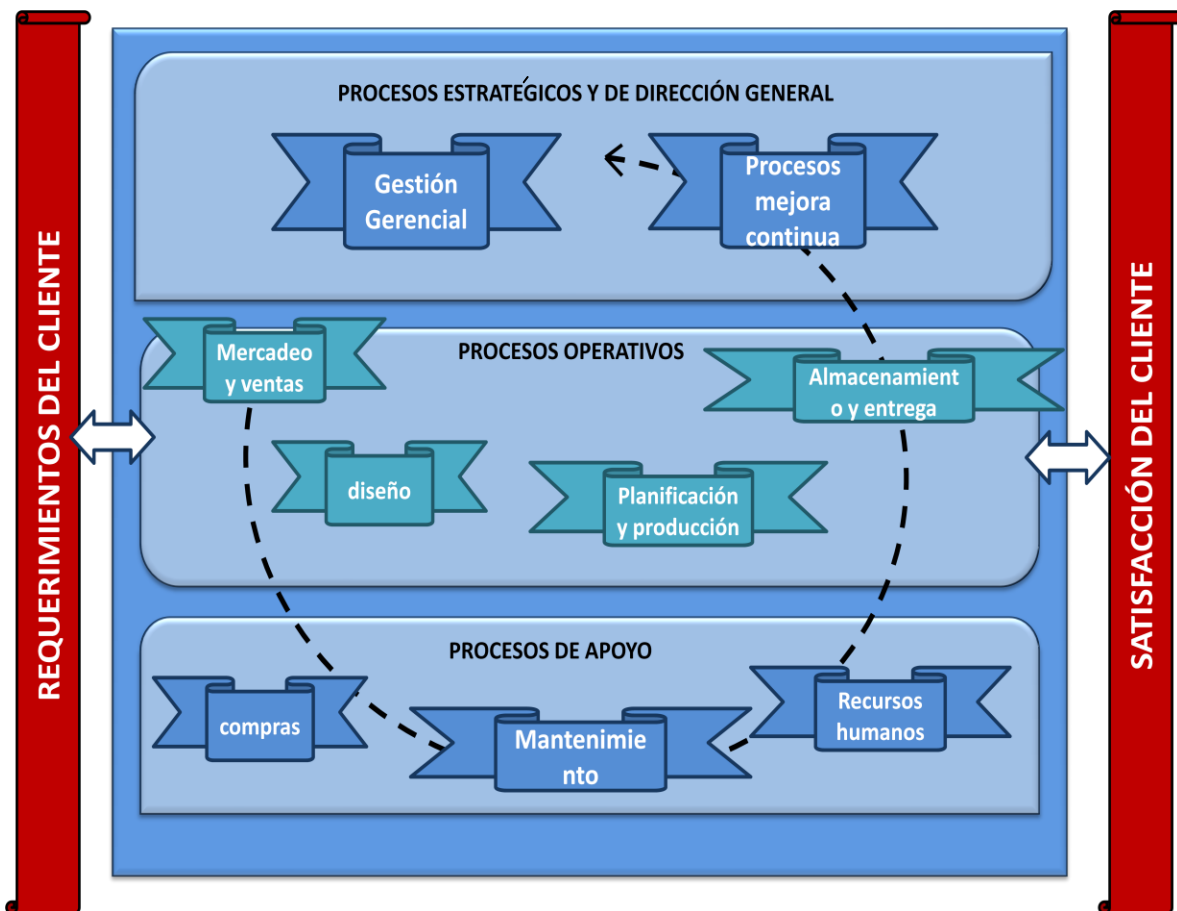
Procesos Operativos

Los procesos operativos son aquellos que se encuentran ligados con la realización del producto como tal; dentro de ellos se encuentran procesos internos como mercadeo y ventas, diseño, planificación y producción, almacenamiento y entrega.

Procesos de Apoyo

Estos procesos sirven de soporte dentro de los procedimientos que se desarrollan dentro de la empresa dentro de ellos encontramos elementos indispensables como compras, mantenimiento y recursos humanos.

Figura 6. Mapa de Procesos de Juan Carlos Bolaños Diseño Interior



Fuente: Autor


8.2.5 DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN

Para diseñar la documentación y los registros respectivos del sistema de Gestión de calidad se elaboró un instructivo INS-05 (Ver anexo A), en donde se establecen unos parámetros mínimos que se deben cumplir. Este instructivo aplica para la elaboración de manuales, procedimientos, instructivos y formatos que se generen dentro del diseño del sistema.

Para el diseño de la documentación se desarrollaron las siguientes pautas:

1. **ENCABEZADO:** aplica a todos los documentos, consta del logotipo, el nombre del documento, el código, la versión y el control de páginas.

Figura.7 Encabezado instructivo elaboración documentación y registro

	Nombre del Documento	COD:XX-YY
		VERSIÓN:
		PÁGINA DE

Fuente: Autor

- **Código de documentación:** xx-yy corresponde a las siglas de las iniciales del documento y al orden consecutivo de la versión realizada.

Tabla No3. Códigos de clasificación y registro

Tipo de Documento	Codificación
Manual de calidad	MC-001
Manual de Funciones	MF-001
Formato	F
Instructivo	I
Procedimiento	P

Fuente: Autor

- **Versión:** define la cantidad de veces que se ha modificado el documento mostrando la edición actual.
- **Nombre del documento:** Se define el nombre del documento a realizar; este debe ser corto y claro para evitar confusiones al momento de su búsqueda.

2. CUERPO DEL DOCUMENTO:

- **Objetivo:** Define cual es el propósito del documento
- **Alcance:** Define los límites del documento es decir hasta donde actúa.

- **Desarrollo:** Es el cuerpo del documento en ella se integran la actividad, el responsable, documento/registro, fecha de realización, versión.
- **Otras consideraciones:** Si existen otras recomendaciones
- **Contingencias:** Existencia o inexistencia
- **Cambios:** Existencia o inexistencia

3. PIE DE PÁGINA

- Elaborado: Se diligencia quien lo elaboro con firma y fecha en que se elaboro.
- Revisado: Firma de quien revisó puede ser la misma persona que aprobó.
- Aprobado: Firma quine aprobó y debajo la fecha en que se aprobó

8.3 CARACTERIZACIONES

Las caracterizaciones evidencian los procesos más importantes manejados dentro de la organización, evidenciando claramente la interrelación de los diferentes procesos.

Cada una de las caracterizaciones desarrollada para los procesos de Juan Carlos Bolaños Diseño Interior se encuentra conformada de la siguiente manera:

- Objetivos
- Alcance
- Proveedor
- Insumo
- Actividad
- Producto
- Cliente
- Responsable
- Indicador de Gestión
- Procesos de soporte
- Recursos
- Seguimiento
- Documentos y registros
- Requisitos

Juan Carlos BOLAÑOS  DISEÑO INTERIOR	PROCESO DE CARACTERIZACIÓN GESTIÓN GERENCIAL	COD:CP-001
		VERSIÓN:1
		PÁGINA 46 DE 2

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN GERENCIAL

OBJETIVO: Analizar, evaluar y diseñar estrategias de acuerdo a la situación real de la empresa disponiendo los recursos que sean necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

ALCANCE: Va desde el análisis de los indicadores de gestión y auditorías hasta la toma de decisiones por parte de la gerencia.

PROVEEDOR	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes ▪ Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información externa ▪ Informes de auditorías ▪ Acciones correctivas y preventivas ▪ Indicadores económicos ▪ Informes de gestión de cada proceso (resultado de indicadores) ▪ Política y objetivos de calidad ▪ Análisis de quejas y reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear programas estratégicos de trabajo entre departamentos ▪ Analizar y solventar los recursos necesarios requeridos para cumplir con las estrategias propuestas ▪ Planear reuniones con la junta directiva ▪ Desarrollar estrategias continuas de mejoramiento. ▪ Evaluar los indicadores de gestión ▪ Verificar las acciones correctivas y preventivas aplicadas ▪ Evaluar el cumplimiento de los objetivos ▪ Establecer e implementar objetivos, metas e indicadores organizacionales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planes de mejora ▪ Objetivos y políticas claras, medibles y alcanzables. ▪ Resoluciones y acuerdos publicados para el cumplimiento dentro de toda la empresa ▪ Medidas correctivas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos

<p>RESPONSABLE Alta gerencia</p>	<p>INDICADORES DE GESTIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rentabilidad en ventas ▪ Cumplimiento de acciones preventivas y de mejora ▪ Atención a quejas y reclamos ▪ Devolución de productos ▪ Índice de Mantenimiento ▪ Nivel de Satisfacción de los clientes ▪ Entregas a tiempo ▪ Porcentaje de no conformidades ▪ Rentabilidad en Ventas 	<p>PROCESOS DE SOPORTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<p>RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware ▪ Internet ▪ Económicos ▪ Humanos
<p>SEGUIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar las acciones correctivas y preventivas tomadas • Seguimiento a las estrategias propuestas e implementadas • Control y verificación de los indicadores de gestión • Cumplimiento de los objetivos y metas propuestos en los tiempos estipulados 	<p>DOCUMENTOS Y REGISTROS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablero de indicadores • Manual de calidad • Estatutos establecidos al interior de la empresa 	<p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma NTC-ISO 9001:2008 ▪ Numeral 4.2.3 Control de los documentos ▪ Numeral 4.2.4 Control de los registros ▪ Numeral 7.4 Compras ▪ Numeral 8.1 Medición, análisis y mejora ▪ Numeral 8.2.2 Auditoría interna ▪ Numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos ▪ Numeral 8.4 Análisis de datos ▪ Numeral 8.5 Mejora ▪ Normatividad Legal Vigente 	

El formato mostrado con anterioridad fue utilizado para realizar todas las caracterizaciones presentes dentro de los procesos de la empresa.

En el encabezado se realizó la normalización respectiva con el logo de la empresa, el nombre del proceso, el código, número de versión y de páginas existentes.

En la primera parte de las caracterizaciones se define:

- **OBJETIVO:** Determina qué es lo que se quiere lograr con la implementación de dicha caracterización.
- **ALCANCE:** Define hasta donde va direccionado o se delimita el proceso.

En la segunda parte se establece:

- **PROVEEDOR:** Elemento que se encarga de direccionar el proceso.
- **INSUMOS:** Hace referencia al elemento que ingresa al proceso como insumos, materiales, requerimientos de personal, entre otros.
- **ACTIVIDADES:** Son todas aquellas acciones ejecutadas una vez se conoce el proceso y los elementos de entrada; como parte inherente dentro del proceso.
- **PRODUCTO:** Una vez se pasa por el desarrollo de actividades, se desarrolla un nuevo elemento identificado como producto el cual corresponde a lo que sale del sistema.
- **CLIENTE:** Así mismo se identifica quien es el cliente del proceso.

Y en la última parte de las caracterizaciones se desarrolla:

- **RESPONSABLE:** Persona o conjunto de personas encargadas de controlar supervisar el proceso.

- **INDICADORES DE GESTIÓN:** Corresponden a las medidas utilizadas para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por la organización.
- **PROCESOS DE SOPORTE:** Actividades que sirvan de apoyo al proceso que se esté realizando.
- **RECURSOS:** Fuente o suministro utilizada para la consecución de algún resultado.
- **SEGUIMIENTO:** Son todas aquellas actividades que sirven de verificación y corroboración dentro del proceso.
- **DOCUMENTOS Y REGISTROS:** Son herramientas que permiten evidenciar un control y seguimiento al proceso desarrollado.
- **REQUISITOS:** Consiste en la normatividad aplicable al proceso.

Otro ejemplo de caracterizaciones realizadas se encuentra en el **anexo B**, el cual hace referencia a la caracterización del proceso de mejora continua.

A continuación se relacionan todos y cada una de las caracterizaciones realizadas dentro de Juan Carlos Bolaños Diseño Interior:

CP-001	Proceso de Gestión Gerencial
CP-002	Procesos de Mejora Continua
CP-003	Mercadeo y ventas
CP-004	Diseño
CP-005	Planificación y producción
CP-006	Almacenaje y entrega
CP-007	Compras
CP-008	Mantenimiento
CP-009	Recursos Humanos

8.4 DOCUMENTACIÓN SISTEMA DE IMPLEMENTACIÓN NTC ISO 9001:2008

Para la elaboración e implementación del sistema integrado de gestión dentro de la empresa Juan C. Bolaños diseño interior fue necesario la elaboración e implementación de ciertos documentos establecidos dentro de la Norma Técnica Colombia ISO 9001:2008.

Dentro de los documentos encontramos:

8.4.1 MANUALES:

Son documentos que sirven para integrar toda la información manejada dentro de la empresa y con ella lograr una estandarización de procesos, operaciones, y servicios ofrecidos.

Los manuales que aplican a la empresa son:

MC-001

Manual de Calidad

MF-001

Manual de Funciones y Responsabilidades

8.4.1.1 MANUAL DE CALIDAD

Este manual describe de forma detallada todo y cada uno de los procedimientos desarrollados dentro de la empresa y que deben ser conocidos por todo el personal que opera dentro del mismo.

A su vez aplica a todos los procesos definidos dentro de la empresa incluyendo el alcance, los objetivos, los indicadores de medición, la interacción de los diferentes procesos y el desarrollo de los mismos a través de un enfoque claro y definido por el sistema de gestión de calidad.

El manual de calidad elaborado y aprobado para la empresa fue desarrollado bajo un lenguaje claro y sencillo para que pueda ser visto y entendido por todos los miembros de la organización.

ANEXO C. Manual de Calidad MC-001

8.4.1.2 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Este manual define todos y cada uno de los cargos que se desarrollan dentro de la empresa; cada cargo incluye los requisitos, habilidades y destrezas requeridas.

El formato empleado se puede observar a continuación:

Figura No.8 Información perfil del cargo Subgerente/Gerente Comercial

Juan Carlos BOLANOS DISEÑO INTERIOR		
CÓDIGO: 1210SP	VERSIÓN: 1	PÁGINAS: 1 DE 2
NOMBRE DEL CARGO: Subgerente/ Gerente comercial		
JEFE INMEDIATO: Gerente general	CARGOS QUE SUPERVISA: Dirección operaciones y comercial	
1. OBJETIVOS Y RESPONSABILIDADES		
<p>MISION/OBJETIVO DEL CARGO: El subgerente y gerente comercial es el encargado del manejo y control del área operacional y comercial de la empresa. Su objetivo principal consiste realizar las respectivas remisiones al área de producción, conseguir contratos comerciales y expandir la marca a nuevos mercados. Además de manejar los reclamos e inquietudes que puedan presentar los clientes dentro del servicio post-venta.</p>		
2. FUNCIONES Y PRINCIPALES RESPONSABILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir las órdenes de pedido emitidas por el director de ventas y realizar las respectivas remisiones al jefe de producción con total claridad y precisión en cuanto número de unidades, color y tela de referencia, dimensiones, e imágenes o bocetos de lo requerido. 2. Atender los requerimientos de materiales, maquinaria, elementos de protección y demás que se puedan necesitar dentro de la fábrica. 3. Establecer vínculos comerciales con diferentes empresas atendiendo los procesos licitatorios. 4. Desarrollar programas y proyectos de expansión a la gerencia y junta directiva para su aprobación. 5. Entregar los informes de los contratos comerciales y proyectos de expansión logrados dentro de cada semestre. 		
3. REQUISITOS DEL CARGO		
EDUCACIÓN: Básica: <u>Bachillerato, Profesional universitario, o tecnólogo en áreas administrativas, producción o financiera.</u>	FORMACIÓN: Conocimiento de todo el proceso de elaboración de productos, seminarios y capacitaciones en manejo de equipos y personal, atención al cliente.	
EXPERIENCIA: Mínimo 2 años en cargos similares.		
4. COMPETENCIAS		
CORPORATIVAS: Destreza para el manejo de personal y equipo, identificación y solución de problemas presentados durante el proceso productivo.		

GESTIÓN: Comunicación efectiva, Planificación y Organización, Liderazgo y desarrollo, Gestión de personal		
TÉCNICAS: Conocimiento de gestión humana, calidad, Relaciones laborales, maquinaria y equipo.		
5. RESPONSABILIDAD EN MANEJO DE RECURSOS E INFORMACIÓN		
POR DINEROS: pago de algún cliente o el desembolso de algún dinero	POR EQUIPOS, HERRAMIENTAS, MATERIALES E INSUMOS: Suministro de catálogos o muestrarios de tela para los clientes.	
POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: Producción y procesos desarrollados en la fábrica.	POR CONTACTOS	
	INTERNOS: Personal del Dpto. de producción de la empresa, empleados del área comercial	EXTERNOS: Proveedores
6. ESFUERZOS		
Esfuerzo físico, mental, y ambiental		
7. CONDICIÓN MENTAL		
Labora en unas condiciones ambientales normales, generalmente prestando servicios en la etapa productiva.		
8. RIESGOS		
Riesgo medio para la salud, está expuesto ocasionalmente a riesgos ergonómicos y fatiga. Exposición ocasional a enfermedades.		
REALIZADO POR: _____	APROBADO POR: _____	

Fuente: Propia

Como se puede observar en el encabezado se especifican el logo de la empresa, el código establecido por la empresa, versión de formato, el número de páginas, el nombre del cargo, el jefe inmediato y los cargos que supervisa.

Luego de establecer la información general del cargo se procede a definir la información del mismo como:


- Objetivos y Responsabilidades
- Funciones
- Requisitos del Cargo
- Competencias
- Responsabilidad en el manejo de recursos e información
- Esfuerzos
- Condición Mental
- Riesgos

Por último se establece la etapa de validación con la revisión y aprobación del mismo.

Otro ejemplo desarrollado se puede observar el **ANEXO D**. Manual de Descripción de Cargo-Contador. MDC-01

8.4.2 PROCEDIMIENTOS:

Determinan la forma en que se deben ejecutar acciones que se realizan de forma repetitiva y con una serie de pasos en común.

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS	COD: PCD-06
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA 1 DE 1

1. OBJETIVO:

Definir los controles necesarios para la identificación, creación y almacenamiento de los documentos de calidad manejados al interior de la empresa.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica a todos los documentos de calidad de la empresa.

3. DEFINICIONES

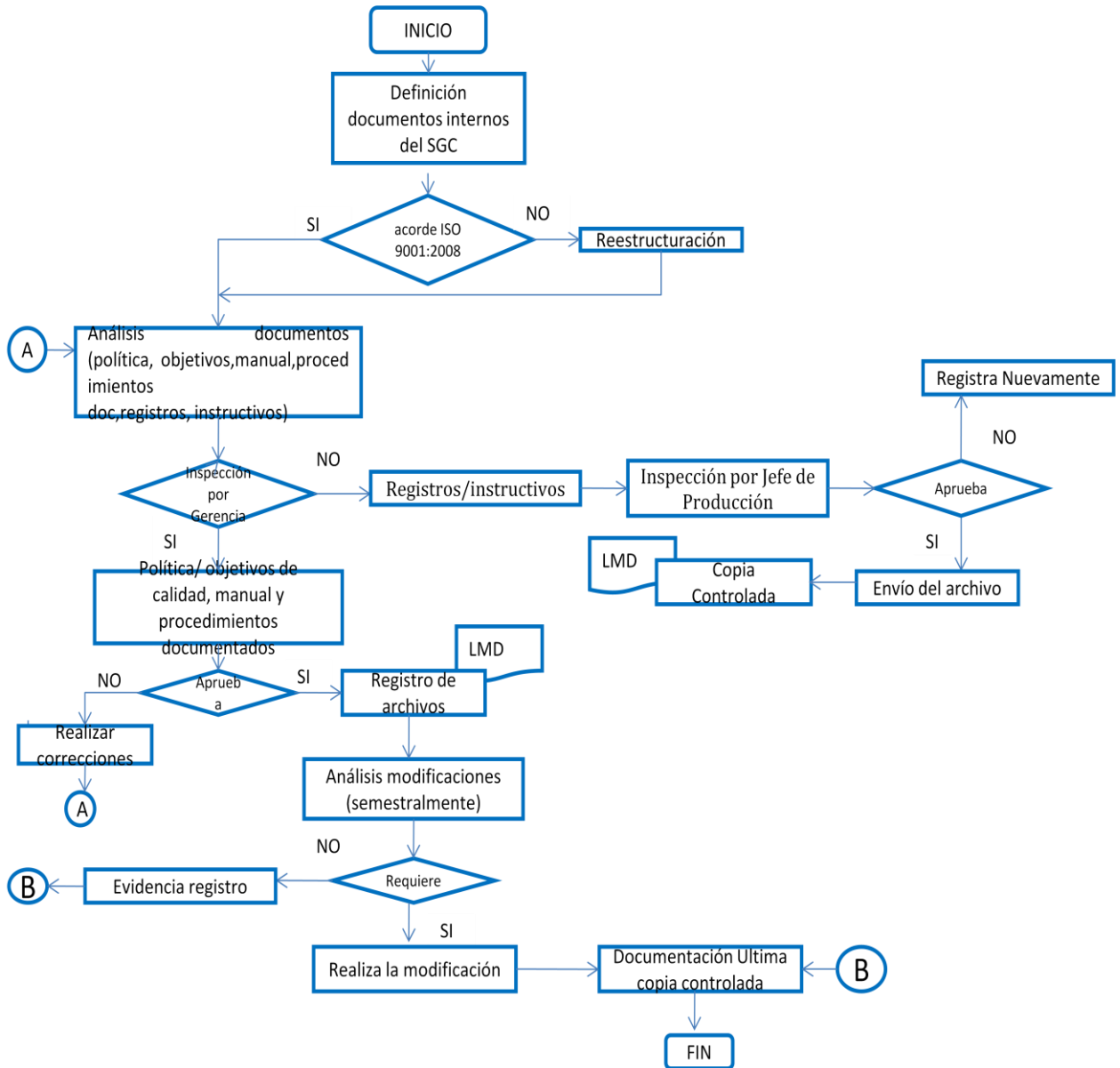
LMD: Lista maestra de documentos

4. POLÍTICAS

- El proceso de inspección de documentos se realiza de acuerdo al documento cuando son documentos de la política, objetivos, manual de calidad o procesos documentados deben ser revisados directamente por la alta gerencia; si los documentos a registrar son instructivos o registros será revisados por el Jefe de Producción o en su defecto por la persona encargada.
- Todo manejo de documentación debe ser registrado y se debe guardar la respectiva evidencia con copias controladas para facilitar los procesos de actualización.
- Los procesos de actualización se harán semestralmente por la persona delegada por la alta gerencia
- Una vez se realice el proceso de actualización debe quedar documentado los cambios respectivos guardando la evidencia del mismo.

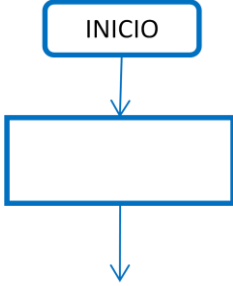
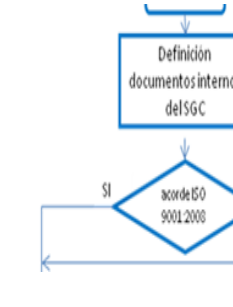
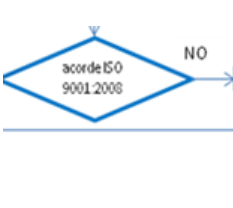
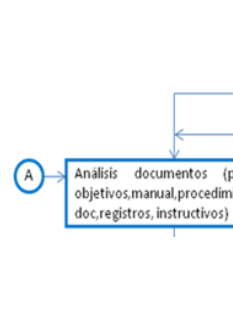
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO



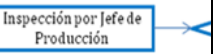
Figura No 9. Mapa de Procesos de los documentos internos del Sistema de Gestión de Calidad





Fuente: Autor

6. DESARROLLO Y EXPLICACIÓN DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES COMPRENDIDAS EN EL FLUJOGRAMA DE LA EMPRESA JUAN CARLOS BOLAÑOS DISEÑO INTERIOR					
NOMBRE	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS
Definición de documentos internos del S.G.C	Se analizan los Documentos requeridos y necesarios en el SGC.			Coordinador de calidad	LMD
Interrogación	Se procede a verificar si dicha documentación es acorde a lo establecido en la NTC ISO 9001:2008			Responsable del proceso	Ninguno
Negación	Cuando los documentos no son acordes a la norma se procede a reestructurar			Responsable del proceso	Ninguna
Aceptación documentos	Cuando los documentos cumplen con lo establecido en la NTC ISO 9001:2008 son aceptados y se procede a su análisis			Responsable del proceso	Ninguna

<p>Selección de documentos para inspección</p>	<p>Una vez se aprueban los documentos se procede a realizar su análisis para ser inspeccionados por la gerencia. Entre los documentos que debe revisar la gerencia encontramos política, objetivos, manual y procedimientos documentados.</p>			<p>Alta Gerencia</p>	<p>Ninguna</p>
<p>Documentos no aprobados para inspección</p>	<p>Los documentos que corresponden a instructivos y registros no se aprueba su inspección por la gerencia sino que deben ser analizados por el Jefe de producción</p>			<p>Jefe de Producción</p>	<p>Ninguna</p>
<p>Etapas de Inspección por el jefe de producción para registros/instr</p>	<p>Al realizar la inspección el Jefe de Producción define si aprueba o no</p>			<p>Jefe de Producción</p>	<p>Ninguna</p>

ructivos	el registro o instructivo de acuerdo a su aplicabilidad en la empresa llegado el caso no se apruebe se debe registrar nuevamente				
Aprobación Inspección por Jefe de Producción	Una vez se apruebe el documento se procede a enviar el archivo a la lista maestra de documentos dejando una copia controlada.			Responsable del proceso	Lista Maestra de Documentos
Análisis de documentos por la alta gerencia (política, objetivos, manual y procedimientos)	Después de que la dirección revise los documentos y no sean aprobados deben realizarse las acciones correctivas pertinentes y remitirse nuevamente a su análisis (A)			Alta Gerencia	Ninguna
Aprobación de documentos por la alta gerencia	Si la alta gerencia aprueba la documentación respectiva se procede a realizar el			Alta gerencia	Lista Maestra de Documentos

	registro de archivos en la lista maestra de documentos				
Análisis modificaciones y actualizaciones	El registro de archivos será analizado semestralmente para analizar sus posibles actualizaciones.			Responsable del proceso	Ninguna
No existen actualizaciones vigentes	En caso de que no existan actualizaciones vigentes se evidencia el registro			Responsable del proceso	Ninguna
Existe Actualización	Se realiza la actualización manteniendo copia controlada(B)			Responsable del proceso	Lista Maestra de Documentos

Fuente: Autor

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

RESPONSABLE	No ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO ASOCIADO
Responsable de la Dirección	1	Selección de los documentos externos del sistema de gestión de calidad	Listado documentos externos
Responsable de la Dirección	2	El encargado identifica e incluye los documentos externos pertinentes en el listado maestro de documentos	Listado maestro de documentos
Responsable de la Dirección	3	Se realizan de forma semestral las modificaciones y actualizaciones si se requieren	ninguno
Responsable de la Dirección	4	En caso de realizarse algún tipo de actualización debe guardarse una copia y mantener el registro de la misma.	Listado maestro de documentos

Fuente: Autor

Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____
Fecha:	Fecha:	Fecha:

El formato procedimiento en su encabezado establece el logo de la empresa, la referencia del procedimiento, código, revisión, Numero de páginas, y el control de elaboración, revisión y aprobación del formato como tal.

El cuerpo del documento consta de:

- **Objetivo:** Establece la finalidad de lo que se quiere lograr con la elaboración de dicho procedimiento.
- **Campo de Aplicación:** Establece en qué Áreas o Departamentos de la empresa aplica
- **Definiciones:** Glosario donde se establece toda la terminología utilizada que pueda causar confusión al lector.
- **Políticas:** Define y establece las condiciones manejadas por la empresa para el desarrollo y control del procedimiento estipulado.
- **Desarrollo del procedimiento:** Diagrama explicativo del proceso
- **Explicación del proceso:** Análisis detallado de cada una de las etapas que conforman el procedimiento que se está analizando.

Se encuentra adjunto el procedimiento de diseño, **ANEXO E.**

A continuación se relacionan la lista de procedimientos desarrollados dentro de la empresa:

GESTIÓN GERENCIAL	
PRD-01	Procedimiento Revisión por la Dirección

GESTIÓN DE MERCADEO	
PMV-02	Procedimiento de mercadeo y ventas

GESTIÓN DE CALIDAD	
PAI-03	Procedimiento de Auditorías Internas
PACP-04	Procedimiento para las acciones correctivas y preventivas
PPNC-05	Procedimiento control producto no conforme
PCR-07	Procedimiento control de registros

GESTIÓN DE CONTROL OPERATIVO	
PD-08	Procedimiento de mercadeo y ventas
PP-09	Procedimiento de producción

GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	
PRH-10	Procedimiento Recursos Humanos


GESTIÓN DE COMPRAS	
PC-11	Procedimiento Compras

GESTIÓN DE MANTENIMIENTO	
PM-12	Procedimiento Mantenimiento

8.4.3 FORMATOS:


Son registros documentados que maneja la empresa para establecer un mejor control de los procesos evidenciados dentro del sistema.

Figura No 10. Formato de seguimiento y medición del producto

	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Código: SGMED-645
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	Versión: NIC-784
Fecha de revisión: 10 de mayo de 2011	Fecha de aprobación: 13 de mayo de 2011	Página: 1 de 1

OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> Verificar las características del producto para analizar si cumplen con los requisitos establecidos que en el proceso de desarrollo de la obra se estipularon.

ALCANCE
<ul style="list-style-type: none"> Mantener un control minucioso de cada una de las etapas de evolución de los procesos que se ven involucrados en la realización del proyecto.

	<p>JUAN CARLOS BOLAÑOS DISEÑO INTERIOR NIT: 13.568.219-1</p>
---	--

CONTROL DEL PRODUCTO No: 79

CARACTERÍSTICA	RESPONSABLE	REGISTRO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL
Medidas estándar	Jefe de producción	Tabla de control	Criterio de medida según producto en	Cada producto
Procedimientos	Jefe de producción	Tablas de gráficos de procedimientos	Cumplimiento según las indicaciones	en el proceso productivo
Acabado	Jefe de producción	Registro de producto terminado	Acabados según los estándares de	por lotes

Elaborado por: Juan Carlos Bolaños Autorizado por: Nubia Madera
 Seccional: Calle 40 No 62-16 ESQUINA Barrio Campestre / Barrancabermeja Teléfono: 037 - 6210123

Fuente: Autor

Cada formato varía de acuerdo a la necesidad de cada etapa y a los requerimientos establecidos por la NTC ISO 9001:2008.

Otro claro ejemplo es el formato de Control de la Producción y Prestación del Servicio, **ANEXO F.**


Los formatos establecidos fueron:

- F-01 Gestión de Recursos (Presupuesto)**
- F-02 Perfil del cargo líder del proceso**
- F-03 Control de la Producción y prestación del servicio**
- F-04 Etapa de revisión del Control de la Producción y Prestación del servicio**
- F-05 Etapa de validación del Control de la Producción y Prestación del servicio**
- F-06 Identificación y Trazabilidad**
- F-07 Informe No conformidad del Proceso**
- F-08 Recurso del Cliente**
- F-09 Control de preservación del producto**
- F-10 Seguimiento y medición del producto**
- F-11 Devolución de productos**
- F-12 Quejas y reclamos**
- F-13 Encuesta de satisfacción cliente**
- F-14 Reporte diario de producción**
- F-15 Reporte Estado de producción**
- F-16 Reporte Control de trabajo**
- F-17 Formato de Salida**
- F-18 Control de documentos y registros**
- F-19 Capacitación de personal**

- F-20 Nómina de fabrica**
- F-21 Recepción Materia Prima**
- F-22 Requisición de compra**
- F-23 Matriz evaluación de proveedores**
- F-24 Orden de compra**
- F-25 Lista de aprobación de inspección**
- F-26 Control, documentos y registros**
- F-27 Acta de Reunión**
- F-28 Control de Documentación y registro**
- F-29 Factura de Venta**
- F-30 Base de datos clientes**
- F-31 Procedimiento documentado de ventas**
- F-32 Programa de Auditoria**
- F-33 Reporte de Auditoria**
- F-34 Entrega de documentos**
- F-35 Reporte de Mantenimiento**
- F-36 Arreglo de Maquinaria**
- F-37 Control de metro**

8.4.4 INSTRUCTIVOS:

Consiste en un documento que describe de forma detallada como se debe realizar una actividad en específico.

Juan Carlos BOLAÑOS  DISEÑO INTERIOR	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	COD: INS-0002
	JUAN C. BOLAÑOS DISEÑO INTERIOR	VERSIÓN:
		PÁGINA DE

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

1. OBJETIVO

Establecer y definir la forma en que se realizará la atención de quejas y reclamos presentado por los clientes para dar una solución rápida y efectiva a sus requerimientos.

2. ALCANCE

Aplica a todo producto que presente algún tipo de daño específicamente en elaboración; se exime de responsabilidad a la empresa por los daños que puedan ocasionar los clientes a los productos entregados como rayones, mordeduras, golpes y similares

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Las etapas que se deben seguir para la atención de quejas y reclamos, está definido así:

1. El cliente procede a sentar la queja o el reclamo respectivo en la galería con el Director Comercial o en su defecto la persona que se encuentre a cargo.
2. Se toman los datos respectivos que incluye la dirección, el teléfono y se detalla la queja o el reclamo específico.
3. Si el reclamo es por alguna inconformidad en el producto se envía a la persona a cargo de realizar el servicio de garantía a que revise la inconformidad y si es necesario se cambia o se arregla el imperfecto
4. Si el reclamo es por algún servicio se pasa el reporte respectivo al gerente general para que tome las medidas de corrección necesarias.
5. Una vez se soluciona la inconformidad esta será reportada en la base de datos con el fin de monitorear y ejercer un mejor control sobre este servicio.

4. DISPOSICIONES HSE

No aplica

OTRAS CONSIDERACIONES

1. Las quejas y reclamos deben presentarse durante el tiempo de garantía cuando es una inconformidad del producto; si se llegasen a presentar de forma extemporánea se exime a la empresa de ejercer cualquier tipo de arreglo y deberá ser sufragado por el cliente.
2. Si el producto al momento de realizar la revisión se observa que ha sido manipulado o el daño no se acondiciona a lo que se dejó consignado en el registro, la empresa no asumirá el arreglo de esta.
3. De acuerdo al grado de la inconformidad depende el tiempo del servicio técnico de garantía y restauración

5. CONTINGENCIAS

No aplica.

6. CAMBIOS

No se registra ningún tipo de modificación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:

Fuente: Autor

Los instructivos manejados contienen el encabezado que incluye el logo de la empresa, el registro del nombre del instructivo, código de identificación, revisión, número de página.

Además de contener dentro de su estructura elementos tales como:

- Objetivo
- Alcance
- Descripción del proceso
- Disposiciones HSEQ
- Otras Consideraciones
- Contingencias
- Cambios

Los instructivos pueden variar en cuanto a su metodología de acuerdo a las necesidades que se puedan presentar.

Para entender mejor la metodología implementada para los instructivos ver el instructivo de comunicación externa, **ANEXO G**.

A continuación se relaciona la lista de instructivos realizados y manejados para la empresa:

I-01	Atención, Quejas y reclamos
I-02	Desarrollo de Productos
I-03	Comunicación Interna
I-04	Comunicación Externa
I-05	Diseño de la documentación y registros

8.5 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS

De acuerdo a lo establecido en la NTC ISO 9001:2008 se definieron unos documentos asociados a los procesos claves, que son:

- **Procesos Estratégicos y de Dirección General**
- **Procesos Operativos**
- **Proceso de Apoyo**

8.5.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE DIRECCIÓN GENERAL

Gestión Gerencial: En este proceso la alta gerencia y la junta directiva definen las metas, objetivos, políticos y estrategias encaminadas al posicionamiento y consolidación de un sistema de gestión integral como parte esencial en el desarrollo de la organización.

Dentro de los documentos asociados que conforman la gestión gerencial encontramos:

CP-001 Caracterización Gestión Gerencial

CRD-01 Procedimiento de revisión por la dirección

F-27 Formato Acta de reunión

F-28 Formato de control de Documentos y registros

Procesos de Mejora Continua: Los procesos de mejora continua se desarrollan con la realización de inspecciones y demás actividades que contribuyan al cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.

Los documentos asociados son:

CP-002 Caracterización Proceso de Mejora Continua

MC-001 Manual de Calidad

PACP-04 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

PCR-07 Procedimientos control de Registros

PPNC-05 Procedimiento control de producto no conforme

PCD-06 Procedimiento control de Documentos

PAI-03 Procedimiento de Auditorías Internas

I-05 Instructivo de diseño de la documentación y registros

F-32 Formato Programa de Auditoria

- F-33** **Formato Reporte de Auditoria**
- F-34** **Formato Entrega de Documentos**

8.5.2 PROCESOS OPERATIVOS

Proceso de mercadeo y ventas: Este proceso pretende crear y mantener estrategias para consolidar las ventas y lograr un posicionamiento dentro del mercado.

Documentos asociados:

- CP-003** **Caracterización el proceso de Mercadeo y Ventas**
- PMV-02** **Procedimiento de mercadeo y ventas**
- I-01** **Instructivo de Atención, Quejas y Reclamos**
- I-03** **Instructivo Comunicación Interna**
- I-04** **Instructivo Comunicación Externa**
- F-29** **Formato Factura de Venta**
- F-30** **Formato Base de Datos Cliente**
- F-31** **Formato de Procedimiento documentado de ventas**

Diseño: Los procesos de diseño como su nombre lo indican se basan en el diseño de los productos a realizar

Los documentos asociados que comprenden la etapa de diseño son:

- CP-004** **Caracterización del proceso de diseño**
- PD-08** **Procedimiento de Diseño**
- I-02** **Instructivo Desarrollo de Productos**

Proceso de Planificación y Producción: En esta etapa se realiza la transformación de los recursos entrantes a través de un proceso secuencial en productos que cumplan con los requerimientos establecidos por el cliente.

Los documentos que se asocian a este proceso son:

CP-005	Planificación y producción
PP-09	Procedimiento de producción
F-01	Control Gestión de Recursos
F-02	Perfil Cargo líder del Proceso
F-03	Plan Control de la Producción
F-04	Revisión Procesos de Producción
F-05	Validación de los Procesos de Producción
F-06	Identificación y Trazabilidad
F-07	Informe de No conformidades
F-08	Recursos Cliente
F-10	Control Producto
F-11	Devoluciones
F-12	Quejas y Reclamos
F-13	Encuesta de Satisfacción Cliente
F-14	Reporte Diario de Producción
F-15	Reporte Estado de la Producción
F-16	Reporte Control de Trabajo

Proceso de almacenamiento y entrega: En este proceso se desarrolla y maneja el almacenamiento de productos terminados en condiciones óptimas y la entrega a tiempo de los diferentes pedidos.

Los documentos asociados son:

CP-006	Caracterización del proceso de almacenamiento y entrega
F-09	Plan preservación producto
F-17	Salida Productos Terminados

8.5.3 PROCESOS DE APOYO

Proceso de Compra: El proceso de compras busca abastecer a la empresa de los materiales necesarios que cumplan con ciertos niveles de calidad y a precios razonables como parte fundamental dentro del proceso de producción.

Documentos asociados:

PC-11	Procedimiento de Compras
CP-007	Caracterización del proceso de Compras
F-21	Recepción Materias Primas
F-22	Requisición de Compra
F-23	Matriz Evaluación de Proveedores
F-24	Orden de Compra
F-25	Lista de Aprobación de Inspección
F-26	Control de Documentos y Registros

Proceso de Mantenimiento: Este proceso tiene como finalidad el mantenimiento y planes de desarrollo preventivo para los equipos, máquinas e infraestructura de la empresa.

Los documentos asociados son:

PCM-12	Procedimiento Control de Mantenimiento
F-35	Reporte de Mantenimiento
F-36	Arreglo de Maquinaria, herramienta y equipo
F-37	Control del metro
F-04	Revisión control de producción y prestación del servicio
F-05	Validación de los procesos de producción y prestación del servicio

Recursos Humanos: Este procedimiento tiene como fin establecer los requerimientos de personal para ocupar los diferentes cargos.

Documentos asociados:

CP-009	Caracterización proceso de Recursos Humanos
PRH-10	Procedimiento de Recursos Humanos
MF-001	Manual de descripción de cargos y funciones
F-18	Control de Documentos y Registros
F-19	Capacitación del Personal
F-20	Nómina Fabrica

Complementos:

- ✓ Programa de las 5´S
- ✓ Presentación Power Point Inducción Personal

8.6 CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE TODO EL PERSONAL

Después de realizar todo la parte documental exigida por la norma, es importante empezar la fase de implementación con la capacitación de todo el personal existente dentro de la empresa con el fin de que todos y cada uno de los miembros conozcan la importancia y los beneficios que trae consigo la implementación de un sistema de calidad eficiente dentro de la empresa.

El proceso de capacitación y sensibilización se llevará a cabo en los lugares de trabajos a través de presentaciones que incluyan:

- Definición y análisis de la norma NTC ISO 9001:2008
- Análisis de la política, objetivos y direccionamiento organizacional
- Manejo de la Calidad Total en cada uno de los procesos
- Análisis e implementación de instructivos y registros dentro de todo el proceso
- Importancia de la utilización de los Elementos de Protección Personal
- Enfoque y direccionamiento hacia el cliente
- Manejo de acciones correctivas y preventivas

Tabla No 4. Contenido de capacitaciones

No	Fecha	Hora	Personal a capacitar	Temas	Responsable charla
1	15/05/12	5:30 pm	Personal administrativo	-Fundamentos del SGC -NTC ISO 9001.2008	Asesor de calidad
2	15/05/12	8:00 am	Personal opera en la fabrica	Fundamentos del SGC -NTC ISO 9001.2008	Asesor de calidad
3	25/05/12	5:30 pm	Personal administrativo	Misión, Visión, política, objetivos de calidad, y manejo de indicadores	Asesor de calidad
4	25/05/12	8:00am	Personal que opera en la fabrica	Misión, Visión, política, objetivos de calidad, y manejo de indicadores	Asesor de calidad
5	18/06/12	8:00 am	Personal que opera en la fabrica	Ciclo PHVA y manejo de la calidad en los procesos	Asesor de calidad
6	18/06/12	5:30 pm	Personal administrativo	Manejo de documentación y registros	Asesor de calidad
7	15/06/12	2:00pm	Personal que opera dentro de la fabrica	Manejo de documentación y registros	Asesor de calidad
8	18/06/12	8:00 am	Personal que opera dentro de la fabrica	Elementos de protección personal	Asesor de calidad
9	18/06/12	8:00am 2:00pm	Todo el personal	Análisis y establecimiento de acciones correctivas y preventivas Causas y control de las acciones tomadas	Asesor de calidad

Fuente: Propia

Objetivos de Capacitación

- Instruir y capacitar a todo el personal que opera dentro de la empresa en la importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad que contribuya al mejoramiento no solo de la empresa sino a la calidad de vida de cada uno de los trabajadores.
- Crear un nivel mayor compromiso y cultura organizacional que permitan ubicar las necesidades del cliente en primer lugar y el cumplimiento de unos estándares mínimos de calidad.
- Motivar y direccionar los esfuerzos de todos los trabajadores hacia la mejora continua de cada uno de los procesos que se desarrollan dentro de la empresa.

8.6.1 METODOLOGÍA DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN

El proceso de capacitación se realizara de la siguiente manera:

Una vez se muestra el programa a la alta gerencia y esta aprueba su validez se programaran las fechas de capacitación de acuerdo a los niveles de producción y demanda requeridos por la empresa.

Las capacitaciones realizadas dentro de la fábrica tendrán como máximo una duración de 60 minutos y serán promovidas a través de la información directa suministrada a los trabajadores en el momento de realizar la reunión.

Los horarios de capacitación deben cumplirse a cabalidad debido al tiempo que se requiere para desarrollar las otras actividades; así mismo se tendrá en cuenta la asistencia de personal al ingresar, tomando el registro de dicha asistencia.**(FRA -01)**

Las charlas se realizaran con ayuda de diapositivas e imágenes ilustrativas que faciliten el proceso además de brindar un espacio para que se intercambien opiniones y se compartan experiencias que fortalezcan más el proceso de aprendizaje.

8.6.2 EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN

Al terminar cada charla se realizará una evaluación verbal a 3 o 4 trabajadores escogidos al azar con preguntas abiertas para que sean respondidas en presencia de sus compañeros.

Dentro de las charlas realizadas se pudo observar que el personal se encuentra dispuesto a dar lo mejor de sí para que se puedan evidenciar los cambios de forma positiva.

8.7 METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN

8.7.1 IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Durante la etapa de implementación de los documentos se tuvieron en cuenta:

- **Revisión de toda la documentación realizada**

La alta Gerencia se encargó de revisar personalmente con asesoría de personal externo a cada uno de los documentos realizados dentro del proceso verificando su aplicabilidad y desarrollo dentro de la empresa.

- **Validación y aplicación de los formatos**

Una vez aceptada la implementación de los diferentes formatos previamente estudiados y certificados por la gerencia, se procedió a implementar y desarrollar la cultura de diligenciamiento de los formatos realizados.

- **Implementación de todos los documentos**

Por último se implementaron los documentos elaborados para ello fue necesario hablar con los jefes de cada área a fin de que a partir de su ejemplo y ayuda se pudieran implementar, compartir e inculcar a todo el personal el uso de la documentación.

En esta etapa pese a que en un principio fue poca la aceptación, poco a poco los miembros de la organización empezaron a hacer parte del cambio, mostrando unos resultados satisfactorios.

9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Una vez implementado toda la documentación del sistema se procedió a realizar una auditoría interna con el fin de verificar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad con respecto a la norma ISO 9001:2008.

9.1 AUDITORÍA INTERNA

El objetivo de la auditoría interna consiste en verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad se está cumpliendo y llevando a cabo de forma adecuada

La documentación analizada y evaluada durante el proceso de auditoría, se basó en toda aquella que diera cumplimiento a los requisitos del numeral 4 al 8 establecidos en la norma ISO 9001:2008.

9.1.1 Planeación de la auditoría interna

La ficha y el plan de auditoría contemplado se desarrollo de la siguiente manera:

Tabla No 5. Alcance, objetivos y cronograma de auditoría interna

ALCANCE	Verificar el cumplimiento de los literales 4 al 8 de la norma ISO 9001:2008.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Evaluar la aplicación de la norma.• Desarrollar un informe final que muestre a detalle las recomendaciones de mejora para que sean aplicadas dentro de la organización.
CRONOGRAMA	<ul style="list-style-type: none">• El proceso de auditoría se inicio el día 23 de Junio al 27 de Junio en donde se llevo a cabo todo el estudio necesario.

Fuente: Autor

9.1.2 Selección del auditor Para la selección del auditor, la gerente General, contacto a la auditora Claudia Patricia Roa Guzmán, fundadora de la Corporación para el desarrollo empresarial Integral Colombiano (CIDECA), y quien viene realizando auditorias por más de 12 años.

Durante el proceso de auditoría las actividades que se llevaron a cabo fueron:

1. Entrevista con la alta Gerencia
2. Estipulación de un cronograma coordinado con la alta Gerencia

3. Realización auditoria(presentación del auditor a los trabajadores, análisis de la documentación y de registros, verificación de política y objetivos propuestos)
4. Entrega de informe a la alta gerencia
5. Análisis y estudio de las recomendaciones y mejoras que se deben realizar dentro de cada uno de los procesos.

9.1.3 Resultados de la auditoría interna

Los resultados obtenidos en la auditoría interna fueron:

FORTALEZAS

- ✓ Existe un claro compromiso por parte de la junta directivas para implementar el sistema de gestión de calidad al interior de la empresa
- ✓ Los procesos que conforman la empresa se encuentran debidamente identificados
- ✓ La empresa posee una política, unos objetivos y unos indicadores claros de calidad.
- ✓ El personal que se encuentra laborando al interior de la empresa conoce el direccionamiento estratégico de la empresa y la importancia de la calidad en los diferentes procesos
- ✓ La documentación realizada en el área de producción cumple a cabalidad los requisitos establecidos en la norma.
- ✓ El sistema se encuentra debidamente documentado y comunicado a todos los miembros de la organización.

DEBILIDADES

- ✓ Las caracterizaciones de los procesos estaban muy simples y escasas de información
- ✓ Se levanto una no conformidad con el cumplimiento del proceso de mantenimiento e infraestructura (numeral 6.3 de la norma)
- ✓ No se han aplicado indicadores de Gestión al interior de la empresa
- ✓ Aunque la empresa muestra interés por implementar el sistema no ha tenido en cuenta la asignación de recursos para facilitar su implementación
- ✓ Falta de personal que se encargue del manejo y control de calidad.

9.2. Reunión de cierre

Una vez finalizada la auditoría de campo, se realizó una reunión de cierre, en la que se expusieron los siguientes temas:

- Fortalezas encontradas en el sistema.
- No conformidades encontradas en el sistema.

9.3 CONCLUSIÓN DE LA REUNIÓN DE CIERRE

La auditoría Interna realizada permitió no solo identificar y desarrollar una serie de modificaciones en la documentación implementada dentro de las cuales se encuentran el desarrollo del proceso de mantenimiento; sino que además le permitió a la alta gerencia comprender un poco más la trascendencia e importancia de aplicar un sistema de gestión de calidad en el que todos los miembros de la organización sean protagonistas.

10. DIAGNÓSTICO FINAL

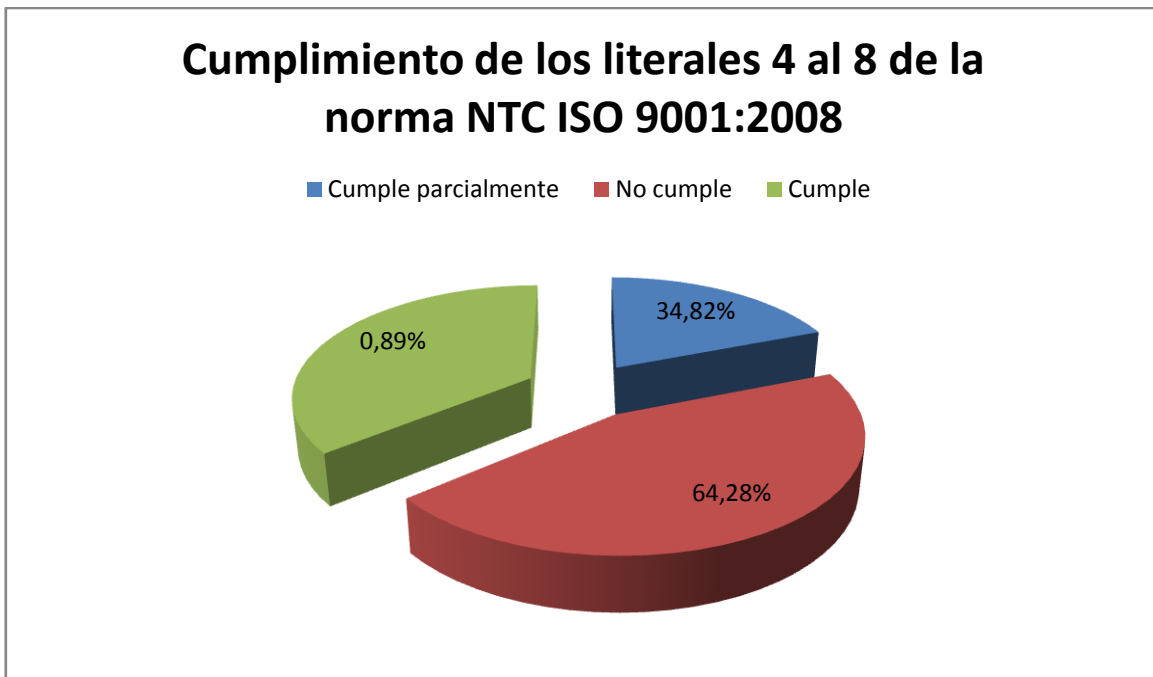
Al aplicar nuevamente la lista de verificación y chequeo (Anexo. H) se observo que de los 112 ítems evaluados:

-El cumplimiento parcial paso de 23 ítems a 39 ítems equivalentes a un 34,82%.

-La valoración de no cumplimiento paso de 88 ítems a 1 solo ítem equivalente al 0.89%, que corresponde a la definición de métodos de manipulación de materias primas para evitar su deterioro.

-De la valoración de cumplimiento se paso de 1 solo ítem de cumplimiento a 72 ítems equivalentes al 64,28%.

Figura No 11. Diagnóstico Final cumplimiento literales 4 al 8 de la norma



Fuente: autor

Fórmula 7. Porcentaje de cumplimiento de los literales 4 al 8 de la norma NTC ISO 9001:2008

$$\left\{ \% \text{ cumplimiento} = \frac{72}{112} \right\} * 100 = 64,28\%$$

Fuente: Autor

Fórmula 8. Porcentaje de cumplimiento parcial de los literales 4 al 8 de la norma NTC ISO 9001:2008

$$\left\{ \% \text{ cumplimiento parcial} = \frac{39}{112} \right\} * 100 = 34,82\%$$

Fuente: Autor

Fórmula 9. Porcentaje de no cumplimiento de de los literales 4 al 8 de la norma NTC ISO 9001:2008

$$\left\{ \left(\% \text{ no cumplimiento} = \frac{1}{112} \right) \right\} * 100 = 0,89\%$$

Fuente: Autor

10.1. ANÁLISIS DIAGNÓSTICO FINAL

Después de realizar el diagnostico final se puede observar que la empresa está aplicando lo establecido por la norma ISO 9001:2008, lo que ha permitido el mejoramiento en las actividades de la organización.

Cabe destacar que el proceso de mejora que ha sufrido la empresa con la implementación del sistema es de carácter progresivo y que se van a seguir observando los cambios a medida que se consolide el proceso.

11. CONCLUSIONES

- Con la realización de este proyecto la empresa Juan Carlos Bolaños Diseño Interior, sienta las bases para una futura Certificación de la norma NTC ISO 9001:2008.
- Con el establecimiento del diagnóstico inicial de la empresa se logró evidenciar que la empresa no presentaba ningún tipo de sistema de gestión de calidad implementado y que el desarrollo de sus procesos se estaban ejerciendo sin control alguno.
- Con la elaboración y implementación del sistema de gestión de calidad se evidenciaron mejoras significativas que fueron corroboradas al realizar un diagnóstico final que arrojó aproximadamente un 99% de cumplimiento de la norma distribuidas entre total y parcial; y evidenciando que el 1% restante de no cumplimiento corresponde a que no existe documentación alguna sobre los métodos de manipulación de materias primas.
- A si mismo se logro evidenciar que con la realización del manual de descripción de cargos y perfiles, Juan Carlos Bolaños Diseño Interior tiene un patrón a la hora de elegir el personal que sea requerido.
- Con la documentación e implementación de la norma NTC ISO 9001:2008, no solo se van a mejorar sus procesos; sino que se van a evidenciar unos niveles de calidad que le va a permitir a la empresa incursionar y posicionarse en nuevos mercados
- Con las jornadas de capacitación y sensibilización realizadas sobre la importancia de norma NTC ISO 9001-2008, se logró comprometer a todo el personal participante; facilitando la implementación del sistema.
- El cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del proyecto son evidencia clara del compromiso creado en la empresa por crecer y mejorar en todo lo que emprenden.

- Con la realización del proceso de auditoría para verificar y corroborar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma, se evidenció una no conformidad en el área de mantenimiento ya que no se evidenciaron los registros ni la documentación pertinente.
- Con la elaboración de un plan de mejoramiento continuo una vez realizado el proceso de auditoría, permitió realizar las sugerencias respectivas y elaborar la documentación correspondiente que eliminaran la no conformidad presentada en el proceso de infraestructura

12. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa asignar los recursos suficientes para que se puedan seguir evidenciando los cambios y mejoramiento con la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Así mismo se recomienda a la empresa implementar la documentación pertinente para la manipulación de materias primas que le permitan a la empresa dar un cumplimiento total de las exigencias estipuladas por la norma NTC ISO 9001:2008.
- De igual manera se recomienda a la empresa implementar jornadas de capacitación y sensibilización de personal como elemento fundamental para el mejoramiento continuo.
- Juan Carlos Bolaños Diseño Interior debe continuar con la tarea de mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad que se implemento al interior de la empresa y puedan alcanzar la certificación otorgada por la ISO 9001:2008.
- A su vez se recomienda a la empresa aplicar los indicadores de gestión para que a través de ella se puedan tomar decisiones para el mejoramiento continuo.
- También se recomienda a la alta gerencia difundir al interior de la empresa toda la información que no sea de carácter confidencial para que así todos y a cada uno de los miembros que hacen parte de la organización concentren sus energías en el cumplimiento de metas y objetivos establecidos desde la alta gerencia.
- De igual forma se debe continuar con la realización de auditorías internas con el objetivo de identificar las no conformidades existentes que permitan a su vez implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora que sean pertinentes y adecuadas para la empresa.
- Por último se recomienda a la empresa realizar la reestructuración de la fábrica propuesta, ya que es de vital importancia adecuar los espacios de trabajo a unas condiciones mínimas que favorezcan el desarrollo del trabajo y la elaboración de productos con altos niveles de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- BLANCO CORDERO, Martha. Gestión Ambiental: Camino al desarrollo sostenible. Editor EUNED, 2004; p.94.
- CUATRECASAS, Lluís. Gestión Integral de la Calidad. Editorial PROFIT, 2010; p.374
- ISO 9000:2000, Calidad y Excelencia, todo lo que se tiene que conocer para implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad y avanzar por el camino de la excelencia. SENLLE, ANDRÉS. Gestión 2000. Barcelona, 2001
- ISO 9000 Manual de sistemas de calidad. HOYLE, DAVID. Editorial Paraninfo, Tercera edición. España, 1996.
- VOEHL, Franck, JACKSON, Peter, ASHTON, David. ISO 9000: Guía de instrumentación. Bogotá: Mc Graw Hill, 1999, p. 73
- ULLOA ARAQUE Mayra Alejandra, HERNANDEZ MANCIPE Juliana María. Documentación e implementación del sistema integrado de gestión de la calidad, salud ocupacional y gestión ambiental en la empresa mueblería serrano bajo los lineamientos de las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Trabajo de Grado (Titulo Ingeniero Industrial).Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingeniería Industrial. Floridablanca, 2010

WEBGRAFIA

- International Organization for Standardization [En línea]. [Citado 11 enero. 2011]. Disponible en: URL: <[http:// www.iso.org/iso/about/discover-iso_isos-name.htm](http://www.iso.org/iso/about/discover-iso_isos-name.htm)>.
- Portal Medio Ambiente [En línea]. [Citado Diciembre.2010]. Disponible en: URL:<<http://www.portalmedioambiente.com/index.php/component/content/article/principales-cambios-de-la-norma-iso-9001-2008-vt72.html>>
- AFANADOR, Carlos. La importancia de la Gestión de la Calidad. [En línea]. [Citado en Enero 10 de 2011]. Disponible en URL <<http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>>
- SANCHEZ GALVAN, Fabiola, BAUTISTA SANTOS, y otros. Implementación de un sistema de Gestión de Calidad en una Institución Educativa de Nivel Superior, Basado en la Norma ISO 9001:2000.Mexico, 2006, Trabajo de Maestría (Ing. Industrial) .Disponible enURL<<http://www.eumed.net/libros/2011a/928/ENFOQUE%20DE%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD.htm>>
- ARIAS ARIA, Plinio, ROJAS MORENO, Alexandra, ESPERANZA CUESTA, Claudia, y otro. Agenda Prospectiva de Investigación y Desarrollo Tecnológico para la cadena Productiva forestal Maderera. En: Proyecto de Transición de la Agricultura Universidad del Valle [En línea]. No 1. [Citado en 2010]. Disponible en URL:<http://www.minagricultura.gov.co/archivos/agenda_forestal_madera_muebles_en_bogota_y_cundinamarca.pdf>
- OSPITIA MURCIA, Alejandra. Fedemaderas En: Maderas Colombianas [En línea]. No 8. [Citado en Mayo del 2008]. Disponible en URL:<<http://www.fedemaderas.org.co/pdf/R%20fede%20No%208%20web.pdf>>

ANEXOS

ANEXO A1. LISTA DE VERIFICACIÓN

Juan Carlos BOLAÑOS <small>DISEÑO INTERIOR</small>		LISTA DE CHEQUEO INICIAL DIAGNOSTICO FRENTE A LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008			FECHA 27-03-12
					PÁG __ DE __
	CP: CUMPLE PARCIALMENTE			C: CUMPLE (DEF. Y DOCUMENTADO)	NC: NO CUMPLE
APARTADO	ENUNCIADO	C P	N C	OBSERVACION	
4.1	La organización establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos establecido en la NTC-ISO 9001:2008		x	La organización no tiene establecido, documentado ni implementado un sistema de gestión de calidad que permita la mejora continua de sus procesos	
4.1 a	La organización identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.		x	No presenta una identificación clara de los procesos realizados dentro de la empresa.	
4.1 b	La organización determina la secuencia e interacción de estos procesos		x	No se evidencia interacción entre los procesos.	
4.1 c	La organización determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces		x	No existen criterios ni métodos para la operación y control de procesos.	
4.1 d	La organización se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.		x	No se evidenció procedimientos de seguimiento en los procesos.	
4.1 e	La organización realiza el seguimiento, la medición cuando es aplicable y el análisis de los procesos		x	No se realiza seguimiento, medición y análisis de procesos	

4.1 f	La organización implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.		x	No se evidenciaron acciones para la planificación de resultados y de mejora continua
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN				
4.2.1 GENERALIDADES. La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir:				
4.2.1 a)	Declaración documentada de una política de la calidad y de los objetivos de la calidad	x		Presenta una política de calidad clara y definida; pero no existen unos objetivos de calidad acordes e interrelacionados con la política establecida
4.2.1 b)	Manual de Calidad		x	No tienen manual de calidad
4.2.1 c)	Procedimientos documentados y requeridos por la NTC ISO 9001:2008		x	No existen procedimientos definidos ni registros documentados
4.2.1 d)	Documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurara la eficaz planificación, operación y control de los procesos		x	No existe documentación sobre los procesos que permitan asegurar la planificación, operación y control de los procesos. Es por ello que se analizaran todas las actividades para establecer los procesos que determinen la eficacia en los mismos
4.2.2 Manual de Calidad				
4.2.2	La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya: a) Alcance del sistema de gestión de calidad incluyendo la justificación de cualquier exclusión. b) Procedimientos documentados establecidos para el SGC o referencia a los mismos c) Descripción de interacción entre los procesos del SGC		x	No existe un manual de calidad

4.2.3 Control de los Documentos (procedimientos documentados que defina los controles para:)					
4.2.3	<p>a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión</p> <p>b) Revisar y actualizar documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente</p> <p>c) Asegurar que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos</p> <p>d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.</p> <p>e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables</p> <p>f) Los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del SGC, se identifican y se controla su distribución.</p> <p>g) Previene el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplica una identificación adecuada en el caso que se mantengan por cualquier razón.</p>			x	No existe un procedimiento para el control de documentos
4.2.4 Control de los Registros					
4.2.4	<p>Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p>			x	No existe tal procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de registros
5. Responsabilidad de la Dirección					
5.1 Compromiso de la Dirección					

5.1	<p>a) Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente como legales y reglamentarios</p> <p>b) Establecer una política de Calidad</p> <p>c) Establecer unos objetivos de Calidad</p> <p>d) Revisiones por la dirección</p> <p>e) Asegurando la disponibilidad de los recursos</p>	x		<p>La empresa siempre ha otorgado la importancia de satisfacer al cliente ofreciendo productos de calidad y estableciendo una política, pese a que no existen unos objetivos de calidad ni se realicen revisiones por la dirección</p>
5.2 Enfoque al Cliente				
5.2	<p>La alta dirección debe asegurarse que los requisitos del cliente sean determinados y cumplidos aumentando la satisfacción del cliente</p>	x		<p>La alta dirección trata de cumplir a cabalidad los requisitos del cliente pero en dicho proceso los registros para establecer el control de los mismos no ha sido el más adecuado</p>
5.3 Política de Calidad				
5.3	<p>La política de calidad debe:</p> <p>a) Ser adecuada con el propósito de la organización</p> <p>b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad</p> <p>c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad</p> <p>d) Es comunicada y entendida por la organización</p> <p>e) Es revisada para su continua adecuación</p>		x	<p>Pese a que existe una política de calidad definida la empresa incurre en el error de establecer dicha política como un requisito, sin dar la importancia de comunicar, corregir y direccionar con los objetivos de la organización</p>
5.4 Planificación				
5.4.1 Objetivos de la calidad				
5.4.1	<p>Los objetivos de calidad incluyen aspectos necesario para satisfacer los requisitos del producto</p>		x	<p>No existen unos objetivos de calidad definidos</p>

	Los objetivos son establecidos para todos los niveles y funciones relevantes de la organización			x	No existen unos objetivos de calidad definidos
5.4.2	La alta dirección asegura que la planificación del SGC se lleva a cabo con el fin de cumplir los requisitos dados en el numeral 4.1, así como los objetivos de la calidad			x	No existe un sistema de gestión de calidad definido y aprobado por la alta dirección
	Mantiene la integridad del SGC cuando se planean e implementan cambios en el sistema de gestión de calidad			x	No existe un sistema de gestión de calidad definido y aprobado por la alta dirección
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación					
5.5.1	La alta dirección asegura la comunicación y definición de las responsabilidades, autoridades y su relación dentro de la organización			x	Pese a que la alta dirección realiza de forma verbal y por medio de contratos las funciones de cada miembro de la organización no existe un manual de funciones claro y definido
	La dirección de la empresa asigna a un representante que mantenga y asegure los procedimientos y procesos definidos para el SGC.			x	No existe representante
5.5.2	El representante informa a la alta dirección el funcionamiento del sistema de gestión de calidad incluyendo las necesidades para mejora			x	No existe representante
	Asegura la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización			x	No existe representante
5.5.3	Existe un sistema para la comunicación interna de los requisitos de calidad, objetivos y su cumplimiento.			x	Los canales de comunicación interna no se encuentran definidos
5.6 Revisión por la Dirección					
5.6.1	Se hacen revisiones por la dirección al SGC y se deja evidencia escrita			x	No existe un SGC definido

5.6.2	Se realiza revisión de los resultados de las auditorias			x	En la actualidad no se han realizado auditorias
	Se revisan las solicitudes de quejas y reclamos	x			La empresa en la actualidad analiza las quejas y reclamos de los clientes , ofreciendo asistencia técnica y dando solución al cliente
	Se revisan las no conformidades	x			El jefe de producción realiza las revisiones del producto antes de su entrega para eliminar las no conformidades del producto
	Se revisa el estado de acciones correctivas y preventivas			x	No se realizan revisiones ya que no existe un registro de las acciones tomadas
	Se realiza un seguimiento de las direcciones tomadas por la dirección			x	No existe dicho seguimiento
	Se revisan los cambios realizados en el SGC y que pueden afectar la empresa			x	No se ha implementado un SGC
	Se hacen recomendaciones para la mejora del SGC			x	No se ha implementado un SGC
	Los resultados de las revisiones contemplan la mejora del SGC y sus procesos			x	No se ha implementado un SGC
	La mejora del producto está incluida en los resultados de la revisión			x	En los procesos de revisión no se incluye la mejora del producto
	La necesidad de los recursos está incluida en los resultados de la revisión	x			
6. Gestión de los Recursos					
6.1	Hay una planificación de la asignación de los recursos relacionados con la implementación y la mejora del SGC y la satisfacción de los clientes			x	No se ha implementado un SGC
6.2 Recursos Humanos					
6.2.1	Se tiene una descripción por escrita de la competencia de los cargos que pueden afectar la calidad			x	No existe tal descripción.

6.2.2	Se realizan actividades periódicas de formación y capacitación al personal			x	No se volvieron a realizar procesos de capacitación y formación desde inicios del 2011
	Se modifica el proceso de elaboración del producto, cuando se utilizan nuevas maquinas, nuevos materiales, se realiza capacitación			x	No existe instrucción de procesos alguna
	Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas			x	No se realizan revisiones de las acciones tomadas
	Se dejan registros apropiados en cuanto a educación, formación, experiencia y habilidades			x	No existe registro alguno sobre las habilidades, educación o formación del personal que opera dentro de la empresa
	Se ha definido una metodología para detectar las necesidades de formación de personal que realiza actividades relacionadas con la calidad			x	No existe tal metodología
	La organización se asegura de que su personal sea consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos del SGC			x	El personal que opera dentro de la empresa no es consciente de la importancia de sus labores y de la implementación del sistema de gestión de calidad
	Existe un cronograma de formación de acuerdo a las necesidades detectadas			x	No existe un programa de formación desde el 2011
6.2.3	La organización proporciona y determina la infraestructura necesaria para conseguir la conformidad de los productos con los requisitos	x			En la actualidad la empresa procura brindar las condiciones necesarias para que se pueda realizar un buen trabajo
6.2.4	Se determinan las condiciones necesarias para conseguir la conformidad con los requisitos del producto	x			En la actualidad la empresa procura brindar las condiciones necesarias para que se pueda realizar un buen trabajo
7. Procesos Relacionados con el Cliente					

7.1 Planificación de la realización del producto					
7.1	Se determinan los objetivos de calidad y los requisitos del producto			x	No existen unos objetivos de calidad definidos
	Se determinan los procedimientos, los documentos y los recursos			x	No se evidenciaron dentro de los registros procedimientos, recursos y similares para facilitar los procesos
	Se determinan las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo, así como los criterios de aceptación			x	No existen dichas actividades ni criterios de observación definidos por lo general las revisiones se realizan por medio visual y a tacto.
	Se determinan los registros que demuestren que los procesos y el producto cumplen con los requisitos			x	No se evidencian registros
7.2 Procesos Relacionados con el Cliente					
7.2.1	Los productos solicitados se revisan antes de aceptarlos para ver si todos los datos están claramente definidos y se puede cumplir con lo que se pide	x			Una vez el producto es terminado el jefe de producción se encarga de inspeccionar la calidad del producto bajo los criterios de su experiencia.
	Los requisitos especificados por el cliente incluyendo los de entrega y post-venta se encuentran especificados	x			Una vez realizada la venta, se procede a realizar las respectivas remisiones que incluyen todas las especificaciones realizadas por el cliente
	Se determinan los requisitos necesarios para el uso previsto del producto			x	No existen unos requisitos definidos
	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto			x	La empresa en la actualidad pese a que cumple con las disposiciones establecidas por la CAS en cuanto a la compra y manejo de la madera como materia prima; no registra evidencia del cumplimiento de otras normatividades vigentes

	Se determinan los requisitos propios establecidos por la empresa			x	No existen unos requisitos definidos
7.2.2	Se realizan revisiones de los requisitos relacionados con el producto para asegurar el cumplimiento de los contratos	x			Durante el proceso de producción se realizan las revisiones pertinentes de todos y cada uno de los requisitos establecidos dentro de los contratos pactados.
	Están resueltas las diferencias entre los resultados expresados y los expresados por el cliente o por la propia organización	x			Una vez realizado el pedido al cliente se le especifica las cualidades y terminación real del producto para que así al momento de su elección tenga una idea mas clara de lo que le puede ofrecer el producto
	La organización se asegura que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos			x	Los procesos de venta no manejan un proceso de comunicación interna con el área de producción que les permita definir la capacidad de producción y entrega
	Se mantienen registros de las revisiones de los requisitos y las acciones que de esta se derivan			x	No se evidencian registros
	Confirman los requisitos del cliente cuando el cliente no los determina	x			Para realizar las respectivas remisiones a producción la empresa tiene como política la definición clara y precisa de los requerimientos y el aporte del 50% del precio de venta
7.2.3	Comunicación con el cliente	x			El proceso de comunicación con el cliente es uno de los fuertes de la empresa ya que la prioridad por el cliente es

					fundamental en el proceso de ventas
7.3	Diseño y desarrollo			x	Los productos nuevos realizados no pasan por los diferentes procesos de elaboración como debería ocurrir sino que una vez definido el diseño se pasa a producción lo que puede ocasionar no conformidades en el producto
7.4	Proceso de compras			x	Pese a que los procesos de compra se realizan satisfaciendo los requerimientos no se realiza un control y análisis de los productos o proveedores para determinar los niveles de calidad del mismo
7.4.1	La organización se asegura que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra			x	Al momento de realizar la compra no se analizan las características del producto lo que evidencia con claridad que no existen unos requisitos claros de compra
	Se han definido por escrito los métodos para evaluar, aprobar y seleccionar a sus proveedores			x	No se ha definido por escrito
	Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción derivada de la misma			x	No existen registros
	Se realiza seguimiento y evaluación de los proveedores			x	No se realiza ningún tipo de seguimiento a los proveedores
	Se dispone de una lista de los proveedores seleccionados por la empresa			x	La selección de proveedores se realiza por el

					precio ofrecido
7.4.2	Las compras de MP, insumos y productos se documentan y se envían por escrito a sus proveedores			x	No existe ningún tipo de documentación
	Se dispone de algún documento donde se especifica cómo se realizaran las compras de materias primas, insumos, productos y servicios			x	No existe ningún tipo de documentación
7.4.3	Se inspeccionan las MP, insumos y productos que llegan a la empresa	x			Una vez se recibe las materias primas en la fabrica el jefe de producción realiza de forma visual una revisión de los productos comprados
7.5 Producción y prestación del servicio					
7.5.1	Se dispone de información que describa las características del producto	x			La empresa maneja unos catálogos donde se evidencia las características del producto
	Se cuenta con el equipo apropiado para la elaboración del producto			x	Los equipos utilizados dentro del proceso de fabricación cumplen a cabalidad su función para la elaboración de los diferentes productos
	Se cuenta con dispositivos de seguimiento y medición			x	No existen dichos dispositivos los controles e inspección se realizan de forma manual.
	Instrucciones de trabajo que describan las actividades críticas			x	No existe un manual de instrucciones
	Implementación y actividades de entrega			x	No se encuentran definidas las actividades de entrega
	Se documentan las actividades de mantenimiento que se realizan			x	No existe dicha documentación
7.5.2	Los productos resultantes se verifican mediante seguimiento y medición			x	No se realizan procedimientos de seguimiento y medición
	Se han establecido disposiciones para el proceso de validación que incluye criterios para la revisión y aprobación de procesos			x	No existen disposiciones pertinentes para el proceso de validación


	Se han establecido disposiciones para la validación que incluyan aprobación de equipos y calificación del personal			x	No existen disposiciones pertinentes para la aprobación de equipos y calificación de personal
	Se han establecido disposiciones para la validación que incluyan utilización de métodos y procedimientos específicos			x	No existen disposiciones pertinentes para el proceso de validación
	Se han establecido disposiciones para la validación que incluyan requisitos aplicables a los registros y revalidación			x	No existen disposiciones pertinentes para el proceso de validación y revalidación
7.5.3	La organización identifica el producto a través de toda la realización del mismo	x			La organización conoce e identifica los procesos que debe pasar para la realización del mismo.
	La organización identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición			x	No existen requisitos de seguimiento y medición
7.5.4	Existen bienes del cliente que sean utilizados por la empresa para la realización del producto	x			Cuando se presta el servicio de restauración de muebles
	La organización identifica, verifica, salvaguarda y protege los bienes que son propiedad del cliente	x			Cuando se presta el servicio de restauración de muebles se tiene especial cuidado con las estructuras de los muebles a los que se les va a hacer remodelación
7.5.5	Están definidos y documentados los métodos de manipulación de materias primas para evitar su deterioro			x	No existe documentación
	Se tienen establecidas las condiciones de almacenaje necesarias para evitar el deterioro de las materias primas			x	No existen condiciones establecidas para el almacenamiento de materias primas
	Se realizan revisiones periódicas para comprobar el estado de las MP, productos en proceso y producto terminado			x	Las revisiones periódicas se realizan solo sobre los productos en proceso

8. Medición, Análisis y Mejora					
8.1	Las actividades de medidas se planifican con anticipación y quedan documentadas para cumplir con los requisitos de calidad			x	No existe documentación
	Se aplican técnicas estadísticas dentro de la empresa			x	No se está aplicando ninguna técnica estadística
8.2 Seguimiento y Medición					
8.2.1	Se hace seguimiento de la información de la satisfacción e insatisfacción del cliente			x	No se realiza seguimiento
8.2.2	Se realizan auditorías internas de calidad			x	No se han realizado auditorías internas
	Se han estipulado unos criterios de auditoría que incluyen alcance, frecuencia y metodología			x	No se han realizado auditorías internas
	se programan con anterioridad las auditorias que se van a realizar			x	No se han realizado auditorias
	se reflejan los resultados de las auditorias por escrito y los trasmiten al responsable del proceso auditado			x	No se han realizado auditorias
	Se ha definido un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorias			x	No existe
	Se implementan acciones correctivas después de realizar las auditorias			x	No se han realizado auditorias
8.2.3	Se realizan inspecciones sobre el proceso de elaboración del producto	x			El jefe de producción es el encargado de realizar las inspecciones necesarias del proceso de elaboración durante la elaboración del producto
	Se realizan inspecciones, ensayos sobre los productos terminados	x			Una vez el producto es terminado el jefe de producción se encarga de inspeccionar la calidad del producto bajo los criterios de su experiencia.

	Se dispone de documentos (planes de control, instrucción de inspecciones) que expliquen que, como ,cuando se debe proceder en cada momento			x	No existe documentación
	Los criterios de aceptación o rechazo(niveles de tolerancia) están definidos por escrito			x	No se encuentra estipulado por escrito
	Los resultados de las inspecciones realizados a las materias primas, se ponen por escrito			x	No se encuentra estipulado por escrito
8.3 Control de producto no conforme					
8.3	Asegurarse que el producto no conforme no sea entregado			x	Una vez realizada la inspección después de terminar el producto se aprueba o se devuelve el producto hasta que se encuentre listo para su entrega
	Se dispone de documentación que describa la manera de reaccionar frente la aparición de productos fuera de especificaciones			x	No se maneja ese tipo de documentación
8.4	Los datos generados en actividades de medida y seguimiento se analizan para verificar donde se pueden realizar mejoras			x	Por lo general este tipo de información no es documentada ni se realiza ningún tipo de análisis con ella
	Los datos generados en actividades de medida y seguimiento son analizados por su capacidad de proporcionar información sobre: -satisfacción/ insatisfacción del cliente -conformidad de requisitos -proveedores			x	Por lo general este tipo de información no es documentada ni se realiza ningún tipo de análisis con ella
8.5	Se planifican acciones de mejora continua			x	No se establecen acciones de mejora continua periódicamente
	Se ha definido un procedimiento para eliminar la causa de los problemas relacionados con los productos y con el SGC.			x	no existen procedimientos definidos ni la implementación de un SGC

	Se ha definido un procedimiento para eliminar la causa de los posibles problemas potenciales presentados con los productos y con el SGC.			x	no existen procedimientos definidos ni la implementación de un SGC
--	--	--	--	---	--

ANEXO A

	INSTRUCTIVO DISEÑO DE DOCUMENTACIÓN y REGISTROS	COD: I-05
		VERSIÓN:1
		PÁGINA 103 DE 2

DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

4. OBJETIVO

Establecer y definir cuáles son las pautas y parámetros para realizar la documentación y registro dentro de la empresa

5. ALCANCE

Aplica a toda la documentación y registros de la empresa.


6. DESARROLLO

Descripción y normalización de códigos

Tipo de Documento	Codificación
Manual de calidad	MC-001
Manual de Funciones	MF-001
Formato	F
Instructivo	I
Procedimiento	P

7. CONTENIDO

4. ENCABEZADO.

	Nombre del Documento	COD:XX-YY
		VERSIÓN:
		PÁGINA DE

- **Código de documentación:** xx-yy corresponde a las siglas de las iniciales del documento y al orden consecutivo de la versión realizada.

- **Versión:** define la cantidad de veces que se ha modificado el documento mostrando la edición actual.
- **Nombre del documento:** Se define el nombre del documento a realizar; éste debe ser corto y claro para evitar confusiones al momento de su búsqueda.

5. CUERPO DEL DOCUMENTO

- **Objetivo:** Define cual es el propósito del documento
- **Alcance:** Define los límites del documento es decir hasta donde actúa.
- **Desarrollo:** Es el cuerpo del documento en ella se integran la actividad, el responsable, documento/registro, fecha de realización, versión.

6. PIE DE PÁGINA

- **Elaborado:** Se diligencia quién lo elaboró con firma y fecha en que se elaboró.
- **Revisado:** Firma de quien revisó puede ser la misma persona que aprobó.
- **Aprobado:** Firma que aprobó y debajo la fecha en que se aprobó.

8. OTRAS CONSIDERACIONES

4. La documentación y registros deben mantenerse en total supervisión y confidencialidad.
5. Si se produce algún error al momento de la realización de un registro escrito debe realizarse nuevamente ya que no serán aceptados registros con tachones ni borrones.

6. CONTINGENCIAS

No aplica.

7. CAMBIOS

No se registra ningún tipo de modificación

ANEXO B. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA

OBJETIVO: Establecer y consolidar los procesos de mejora, mediante el desarrollo de actividades de revisión y seguimiento de los diferentes procesos.

ALCANCE: Todos los procesos que hacen parte del sistema integrado de gestión de calidad.

<p>PROVEEDOR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes ▪ procesos 	<p>INSUMOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de auditoria ▪ Seguimiento a los planes de mejora ▪ No conformidad es reportadas ▪ Análisis de indicadores ▪ Quejas, reclamos y sugerencias ▪ Informes de control de los productos ▪ Encuestas de satisfacción al cliente 	<p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar las necesidades de mejora ▪ Acompañar y evaluar las diferentes acciones correctivas, preventivas y de mejora. ▪ Diseñar acciones de mejora ▪ Presentación de las acciones correctivas y preventivas desarrolladas 	<p>PRODUCTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de seguimiento ▪ Cumplimiento de plan de mejoramiento 	<p>CLIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos
<p>RESPONSABLE Alta gerencia y asesor de calidad</p>	<p>INDICADORES DE GESTION</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de acciones preventivas y de mejora 		<p>PROCESOS DE SOPORTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<p>RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware ▪ Internet ▪ Económicos ▪ Humanos
<p>SEGUIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar las acciones correctivas preventivas tomadas • Seguimiento a las estrategias propuestas implementadas • Desarrollo de estrategias y planes de mejoramiento 	<p>DOCUMENTOS Y REGISTROS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos para la toma de acciones correctivas y preventivas ▪ Procedimiento para el control de productos no conformes ▪ Procedimiento para el control de auditorias ▪ Procedimientos para el control de registros y documentos 		<p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma NTC-ISO 9001:2008 ▪ Numeral 8.1 Medición, análisis y mejora ▪ Numeral 8.2.1 Satisfacción del cliente ▪ Numeral 8.2.2 Auditoría interna ▪ Numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de procesos ▪ Requisitos legales establecidos 	

Juan Carlos BOLAÑOS DISEÑO INTERIOR	MANUAL DE CALIDAD DE LA EMPRESA JUAN C. BOLAÑOS DISEÑO INTERIOR	COD:MC-001
		VERSIÓN:1
		PÁGINA 106 DE

ANEXO.C

MANUAL DE CALIDAD

COPIA CONTROLADA

No DE COPIA__1__

X COPIA NO CONTROLADA

Fecha de la última emisión: 26-06-12

Fecha de la última revisión: 28-06-12

EMITIDO POR:

APROBADO POR:

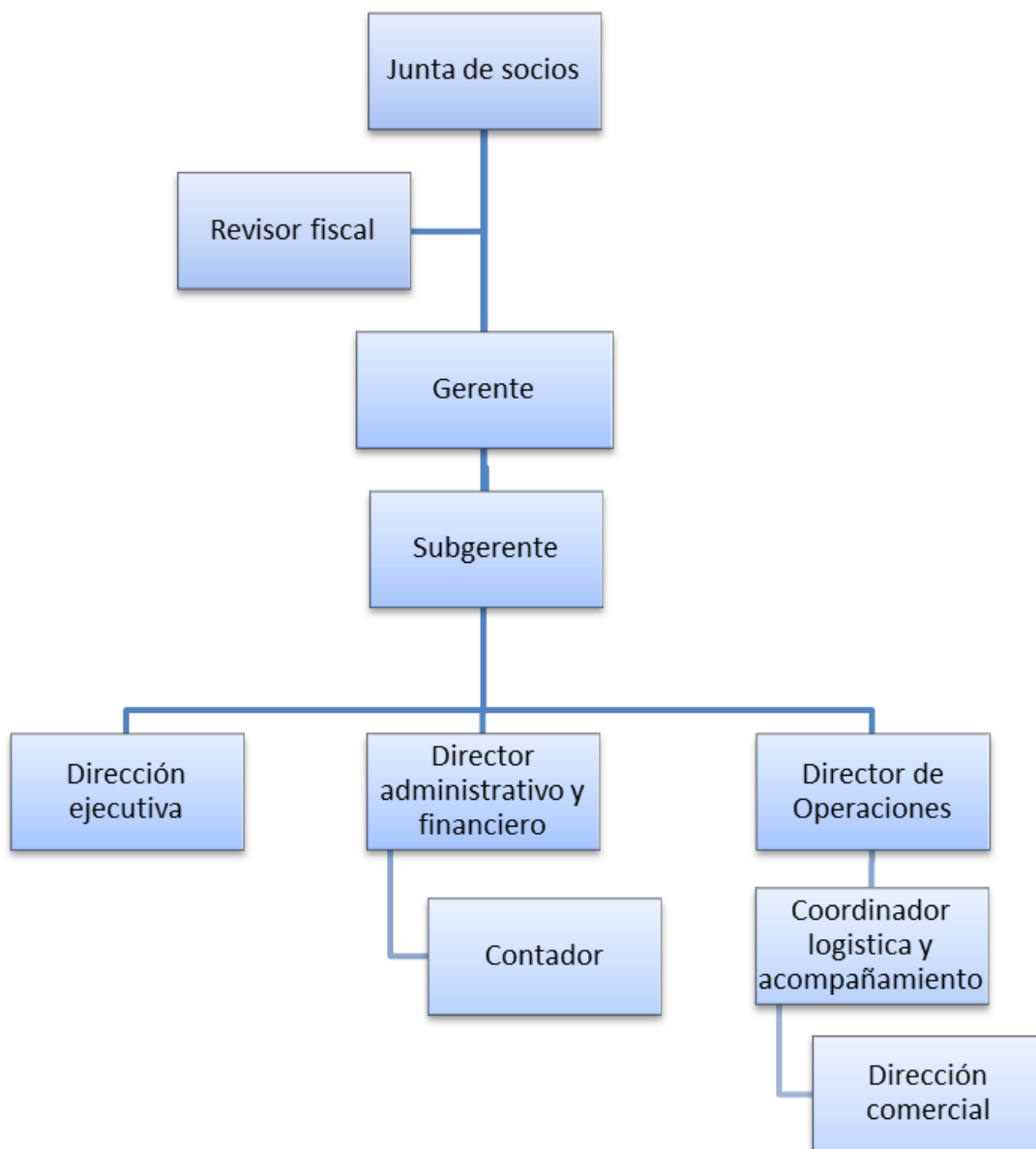
1. ALCANCE

El documento presentado a continuación llamado manual de calidad describe el sistema de calidad aplicado a la fabricación y comercialización de muebles y enseres.

2. EXCLUSIONES

Ninguna

3. ORGANIGRAMA EMPRESARIAL



4. RESPONSABILIDADES

- Las responsabilidades y autoridades son definidas por la dirección de Juan Carlos Bolaños, las cuales se encuentran debidamente documentadas y definidas en el Manual de descripción de cargos.
- La dirección ejecutiva de la empresa Juan C. Bolaños es la encargada y directamente responsable del análisis del sistema de gestión de la calidad; así como también del control de la documentación del mismo.
- El jefe encargado de la dirección comercial trabajando en equipo con la dirección ejecutiva se encuentran encargados del análisis del sistema de gestión de calidad además de ejercer control sobre la revisión de los pedidos, la atención de quejas y reclamos y el manejo de los respectivos registros de calidad
- El área de la dirección administrativa y financiera en un proceso de integración de sinergias, debe no solo realizar un análisis del sistema de gestión de calidad en su área sino que además debe realizar una inspección de las compras realizadas y la documentación y registros de calidad correspondientes.
- La dirección de Operaciones es responsable del análisis del sistema de gestión de calidad de su área en específico, el control de diseños, manejo de las no conformidades, el desarrollo de acciones correctivas y preventivas, almacenaje y bodegaje de productos terminados y los registros de calidad respectivos.
- Los jefes del área de coordinación logística y de calidad son los responsables de la recepción de Materias Primas, la inspección de fabricación de muebles, manejo de los registros de calidad, control de auditorías y manejo de los procesos de formación y capacitación.
- Todos los empleados de Juan C. Bolaños pueden remitir sus sugerencias y recomendaciones a la dirección para el mejoramiento de los procesos desarrollados dentro de la empresa

- Todas las soluciones propuestas por los diferentes trabajadores serán analizadas por la dirección ejecutiva, los trabajadores que presentaron las propuestas seleccionadas y aplicadas a la empresa obtendrán una bonificación como incentivo por su compromiso con nuestra organización.
- Todas las acciones preventivas y correctivas deben presentarse debidamente documentadas y aprobadas por la alta gerencia.

La comunicación interna dentro de la empresa se realiza a través de líneas telefónicas, red informática manejada dentro de la empresa y con registros de aquellas comunicaciones verbales que se crean de interés.

CUADRO DE RESPONSABILIDADES DE JUAN C. BOLAÑOS

ACTIVIDAD	DIRECCIÓN EJECUTIVA	DIR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECCIÓN OPERACIONES	COORDINACIÓN LOGISTICA/ CALIDAD	DIRECCIÓN COMERCIAL
ANÁLISIS DEL SISTEMA	R	R	R	C	R
CONTROL DOCUMENTACIÓN	R	C	C	C
REVISIÓN DEL PEDIDO	C	S	R
CONTROL DISEÑO	S	R	C
CONTROL COMPRAS	S	R	C	S
RECEPCIÓN MP	S	C	R
INSPECCIÓN FABRICACIÓN DE MUEBLES	S	R
CONTROL DE NO CONFORMIDADES	S		R	C	
GESTIÓN ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	S	R	C
RECLAMOS Y QUEJAS	S	C	C	R
ALMACENAMIENTO Y BODEGAJE PRODUCTOS TERMINADOS	R	C
REGISTROS DE CALIDAD	S	R	R	R	R
CONTROL DE AUDÍTORIAS	S	C	C	R	C
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	S	C	C	R	C

NOTAS:

R: RESPONSABLE

C: COLABORADOR

S: SUPERVISOR

5. PLANEACIÓN ESTRATEGICA

5.1 MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la venta y comercialización de muebles y enseres, de excelente calidad; gracias al talento humano calificado y comprometido en entregar productos que generen distinción y elegancia en los diferentes hogares y lugares de trabajo

5.2 VISIÓN

Ser en el año 2015 un modelo de empresa líder que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de todos nuestros clientes, además de ser reconocida no solo a nivel regional sino también a nivel nacional por nuestra entrega y compromiso.

5.3 POLITICA DE CALIDAD

Juan Carlos Bolaños diseño interior es una empresa dedicada a la Fabricación y comercialización de muebles y enseres de alta calidad, que a través de la implementación del control e inspección total de todos sus procesos no solo garantizan la satisfacción plena y total de cada uno de sus clientes; sino que a su vez promueven la mejora continua en todos los procesos de la organización contribuyendo así, a lograr un mejor posicionamiento dentro del mercado.

JUAN CARLOS BOLAÑOS

GERENTE COMERCIAL

5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

En la actualidad Juan C. Bolaños Diseño interior ha venido realizando con la ayuda y coordinación de su junta directiva unos objetivos de calidad enfocados en el logro de un sistema de aseguramiento de calidad total acordes a lo estipulado dentro de su política y en conformidad a lo establecido por la norma ISO 9001:2008.

- Lograr mejores procesos de producción y por ende mejor calidad de productos terminados gracias al control e inspección total de todos sus procesos.

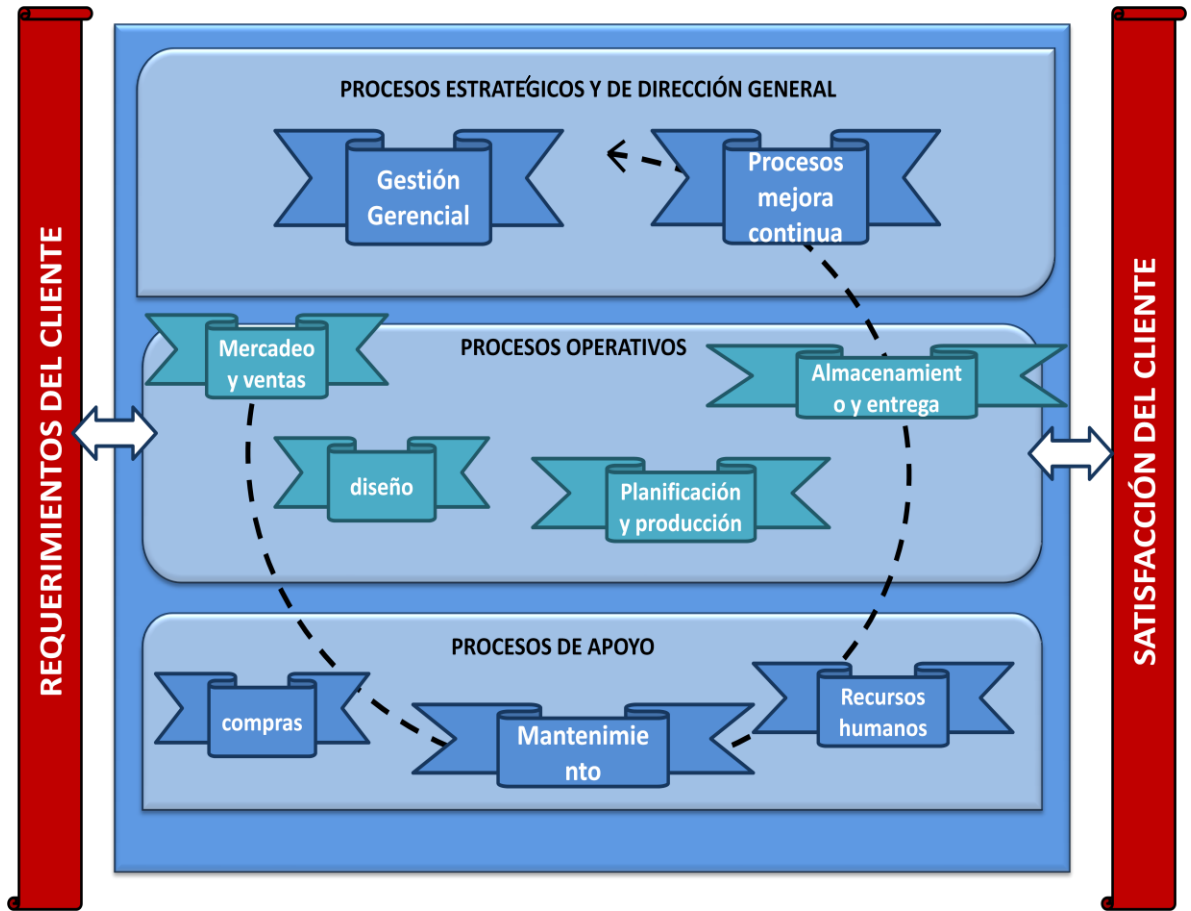
- Capacitar constantemente a todo el personal en atención y asesoramiento personalizado, con el fin de establecer vínculos más estrechos con cada uno de los clientes.
- Fortalecer y desarrollar la confianza de todos nuestros clientes con la puntualidad y entrega de los productos en los plazos estipulados como proceso de mejora continua.
- Desarrollar procesos y programas que generen todos los parámetros establecidos y requeridos por la norma con el fin de lograr la certificación de la misma.
- Generar programas que fomenten y contribuyan a la expansión y posicionamiento en el mercado.
- Mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad en los procesos que adelanta la empresa.

6.0 INDICADORES DE GESTIÓN

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	FORMULA	META	PERIODO DE REVISIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO	
<p><u>Juan Carlos Bolaños diseño interior</u> es una empresa dedicada a la Fabricación y comercialización de muebles y enseres de alta calidad, que a través de la implementación del control e inspección total de</p>	<p>Por medio de la inspección y control total de los procesos, mejorar la calidad del producto terminado.</p>	1	Atención a quejas y reclamos	(No de reclamos realizados/total de productos entregados) *100	<=20%	Trimestral	Gerente Comercial / Gerente General	Formato de no conformidades -quejas y reclamos
		2	Índice de mantenimiento	(frecuencia de Mantenimiento planeado/frecuencia de mantenimiento ejecutado) *100	<=30%	semestral	Gerente Comercial / Gerente General	Formato reporte de mantenimiento
	<p>Capacitar constantemente a todo el personal en atención y servicio al cliente</p>	3	Nivel satisfacción cliente	(frecuencia atención y servicio/total clientes encuestados)*100	Escala de 3 a 5 >= 50%; 1 a 2 <=10%	Trimestral	Gerente Comercial / Gerente General	Formato encuesta satisfacción de cliente

<p>todos sus procesos no solo garantizan la satisfacción plena y total de cada uno de sus clientes sino que a su vez promueven la mejora continua en todos los procesos de la organización contribuyendo así, a lograr un mejor posicionamiento dentro del mercado.</p>	<p>Entrega de producto en los plazos estipulados como proceso de mejora continua</p>	4	Entregas a tiempo	(tiempo ejecutado/tiempo programado)	<1	Finalización del producto	Gerente Comercial/ Gerente General	Formato de remisión y entrega
	<p>Control de la documentación con respecto a la norma ISO 9001:2008</p>	5	Porcentaje de no conformidades	(No total no conformidades/No total ítems evaluados)	<30%	Semestral	Gerente Comercial/ Gerente General	Lista de chequeo
	<p>Generar programas que contribuyan a la expansión y posicionamiento dentro del mercado</p>	6	Rentabilidad en ventas	[(1)-(costo elaboración producto/precio venta)]	>25%	Trimestral	Gerente Comercial/ Gerente General	Indicadores contables
	<p>Mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad</p>	7	Cumplimiento de acciones preventivas y correctivas	Numero de acciones planteadas para el mejoramiento	Cero incumplimiento	Semestral	Gerente Comercial/ Gerente General	Reporte de acciones preventivas y correctivas

7.0 MAPA DE PROCESOS



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN GERENCIAL

OBJETIVO: Analizar, evaluar y diseñar estrategias de acuerdo a la situación real de la empresa disponiendo los recursos que sean necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

ALCANCE: Va desde el análisis de los indicadores de gestión y auditorías hasta la toma de decisiones por parte de la gerencia.

PROVEEDOR	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes ▪ Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información externa ▪ Informes de auditorías ▪ Acciones correctivas y preventivas ▪ Indicadores económicos ▪ Informes de gestión de cada proceso (resultado de indicadores) ▪ Política y objetivos de calidad ▪ Análisis de quejas y reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear programas estratégicos de trabajo entre departamentos ▪ Analizar y solventar los recursos necesarios requeridos para cumplir con las estrategias propuestas ▪ Planear reuniones con la junta directiva ▪ Desarrollar estrategias continuas de mejoramiento. ▪ Evaluar los indicadores de gestión ▪ Verificar las acciones correctivas y preventivas aplicadas ▪ Evaluar el cumplimiento de los objetivos ▪ Establecer e implementar objetivos, metas e indicadores organizacionales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planes de mejora ▪ Objetivos y políticas claras, medibles y alcanzables. ▪ Resoluciones y acuerdos publicados para el cumplimiento dentro de toda la empresa ▪ Medidas correctivas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos
RESPONSABLE	INDICADORES DE GESTIÓN		PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS
Alta gerencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rentabilidad en ventas ▪ Cumplimiento de acciones preventivas y de mejora ▪ Atención a quejas y reclamos ▪ Devolución de productos ▪ Índice de Mantenimiento ▪ Nivel de Satisfacción de los clientes ▪ Entregas a tiempo ▪ Porcentaje de no conformidades ▪ Rentabilidad en Ventas 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware ▪ Internet ▪ Económicos ▪ Humanos

<p style="text-align: center;">SEGUIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar las acciones correctivas y preventivas tomadas • Seguimiento a las estrategias propuestas e implementadas • Control y verificación de los indicadores de gestión • Cumplimiento de los objetivos y metas propuestos en los tiempos estipulados 	<p style="text-align: center;">DOCUMENTOS Y REGISTROS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablero de indicadores • Manual de calidad • Estatutos establecidos al interior de la empresa 		<p style="text-align: center;">REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma NTC-ISO 9001:2008 ▪ Numeral 4.2.3 Control de los documentos ▪ Numeral 4.2.4 Control de los registros ▪ Numeral 7.4 Compras ▪ Numeral 8.1 Medición, análisis y mejora ▪ Numeral 8.2.2 Auditoría interna ▪ Numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos ▪ Numeral 8.4 Análisis de datos. Numeral 8.5 Mejora ▪ Otros requisitos legales aplicables

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA

OBJETIVO: Establecer y consolidar los procesos de mejora, mediante el desarrollo de actividades de revisión y seguimiento de los diferentes procesos.

ALCANCE: Todos los procesos que hacen parte del sistema integrado de gestión de calidad.

PROVEEDOR	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes ▪ procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de auditoria ▪ Seguimiento a los planes de mejora ▪ No conformidades reportadas ▪ Análisis de indicadores ▪ Quejas, reclamos y sugerencias ▪ Informes de control de los productos ▪ Encuestas de satisfacción al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar las necesidades de mejora ▪ Acompañar y evaluar las diferentes acciones correctivas, preventivas y de mejora. ▪ Diseñar acciones de mejora ▪ Presentación de las acciones correctivas y preventivas desarrolladas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de seguimiento ▪ Cumplimiento plan de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos
RESPONSABLE	INDICADORES DE GESTIÓN		PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS
Alta gerencia y asesor de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de acciones preventivas y de mejora 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware ▪ Internet ▪ Económicos ▪ Humanos
SEGUIMIENTO		DOCUMENTOS Y REGISTROS	REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar las acciones correctivas y preventivas tomadas • Seguimiento a las estrategias propuestas e 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos para la toma de acciones correctivas y 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma NTC-ISO 9001:2008 ▪ Numeral 8.1 Medición, análisis y mejora ▪ Numeral 8.2.1 Satisfacción del cliente 	

<p>implementadas</p> <ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de estrategias y planes de mejoramiento	<p>preventivas</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Procedimiento para el control de productos no conformes▪ Procedimiento para el control de auditorias▪ Procedimientos para el control de registros y documentos	<ul style="list-style-type: none">▪ Numeral 8.2.2 Auditoría interna▪ Numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de procesos▪ Otros Requisitos legales aplicables
---	---	--

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MERCADEO Y VENTAS

OBJETIVO: Desarrollar y promulgar estrategias que no solo permitan dar a conocer a empresa sino que además contribuyan al incremento de sus ventas.

ALCANCE: Incluye todos los procesos relacionados con ventas

PROVEEDOR	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado y base de datos de Clientes ▪ Datos de mercadeo y ventas ▪ Requerimientos establecidos por el cliente y el mercado. ▪ Estrategias de mercadeo y ventas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar las necesidades del mercado ▪ Evaluar y seleccionar estrategias de mercadeo y ventas ▪ Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes ▪ Establecer los recursos necesarios para implementar estrategias que ayuden a incrementar el porcentaje de ventas masivas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de estrategias de mercadeo y ventas ▪ Resultados del nivel de satisfacción mostrados por el cliente ▪ Aprobación y abastecimientos de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos
RESPONSABLE	INDICADORES DE GESTIÓN		PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS
Personal de mercadeo y ventas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de satisfacción de cliente ▪ Rentabilidad en ventas 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware ▪ Internet ▪ Económicos ▪ Humanos
SEGUIMIENTO		DOCUMENTOS Y REGISTROS	REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar las órdenes de compra • Cumplimiento de estrategias de mercadeo y ventas. • Informes de los niveles de satisfacción mostrado por los clientes. 		<ul style="list-style-type: none"> • Registros de encuestas nivel de satisfacción • Base de datos de clientes • Facturas de ventas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma NTC-ISO 9001:2008 ▪ Numeral 4.2.4 Control de Registros ▪ Numeral 7.2.1 Requisitos seleccionados con el producto ▪ Numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente ▪ Numeral 8.2.1 Satisfacción del cliente ▪ Otros Requisitos legales aplicables 	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO

OBJETIVO: Desarrollar y establecer nuevos productos que cumplan y satisfagan los requerimientos de confort, elegancia y calidad exigidos por sus usuarios

ALCANCE: Comienza desde el inicio de la elaboración del proyecto hasta la liberación de los planos de fabricación del producto

PROVEEDOR	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ventas ▪ Clientes ▪ Diseño e ingeniería 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación del diseño y desarrollo ▪ Elaboración de planos ▪ Revisión y modificación de medidas ▪ Validación del proceso de diseño y desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño de productos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos
RESPONSABLE	INDICADORES DE GESTIÓN		PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS
Personal de Diseño	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware ▪ Internet ▪ Económicos ▪ Humanos
SEGUIMIENTO		DOCUMENTOS Y REGISTROS	REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de planos • Validación de diseño con la elaboración de catálogos y bosquejos para el cliente 		<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo desarrollo de productos • Catálogos • Presentaciones en Power Point de los productos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma NTC-ISO 9001:2008 ▪ Literal 7.3 de la norma que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo ▪ 7.3.2 elementos de entrada para el diseño y desarrollo ▪ 7.3.3 Resultados de diseño y desarrollo ▪ 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo ▪ 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo ▪ 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo ▪ 7.3.7 Control Cambios diseño y desarrollo ▪ Otros Requisitos Legales aplicables 	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y PRODUCCIÓN

OBJETIVO: Desarrollar y elaborar los productos requeridos y solicitados por el cliente.

ALCANCE: Comienza desde el recibimiento de la orden de pedido hasta la terminación del mismo.

PROVEEDOR	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orden de pedido ▪ Requerimientos de materiales ▪ Disposición de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y programación de la producción ▪ Diseño y elaboración del producto en las etapas: <ul style="list-style-type: none"> -corte -ensamble -pintura -tapizado (si requiere) ▪ Controles de calidad y producción 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Producto terminado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos
RESPONSABLE	INDICADORES DE GESTIÓN		PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS
Personal de Producción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entregas a Tiempo ▪ Porcentaje de no conformidades 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware ▪ Internet ▪ Económicos ▪ Humanos
SEGUIMIENTO		DOCUMENTOS Y REGISTROS	REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Programación del proceso de producción • Evaluación y análisis del producto en cada una de las etapas productivas • Satisfacción del cliente con el producto 		<ul style="list-style-type: none"> • Formatos salidas • Formatos de requerimientos de materiales • Control diario de actividades • Formatos de producción • Procedimiento de producción • Instructivo desarrollo de productos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma NTC-ISO 9001:2008 ▪ Literal 4.2.4 Control de registros ▪ Literal 7.1 Planificación de la realización del producto ▪ Literal 7.2 Procesos relacionados con el cliente ▪ Literal 7.5 Producción y prestación del servicio ▪ Literal 8 medición, análisis y mejora ▪ Literal 8.2 Seguimiento y medición ▪ Literal 8.3 Control producto no conforme ▪ Literal 8.4 Análisis de datos ▪ Literal 8.5 Mejora y Otros requisitos legales aplicables 	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y ENTREGA

OBJETIVO: Asegurar la calidad de los diferentes productos en su etapa de almacenaje hasta la entrega de este.

ALCANCE: Comienza con el almacenaje del producto hasta la entrega del mismo.

PROVEEDOR	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Terminación del producto ▪ Orden de salida del producto ▪ Disposición de espacios acordes para el almacenaje 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y programación de la salida del producto terminado ▪ Acondicionamiento de espacios acordes para preservar el buen estado del producto hasta su entrega ▪ Análisis y desarrollo de la entrega del producto 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Producto terminado y almacenado bajo unas condiciones mínimas de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos
RESPONSABLE	INDICADORES DE GESTIÓN		PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS
Personal de Producción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel Satisfacción del cliente ▪ Entregas a tiempo 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware ▪ Internet ▪ Económicos ▪ Humanos
SEGUIMIENTO		DOCUMENTOS Y REGISTROS	REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Programación del proceso de almacenaje • Evaluación y análisis del producto al momento de su entrega • Satisfacción del cliente con el producto 		<ul style="list-style-type: none"> • Formatos de control de salidas de productos terminados • Formatos de producción • Formato de diligenciamiento de encuestas satisfacción clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma NTC-ISO 9001:2008 ▪ Literal 4.2.4 Control de registros ▪ Literal 7.1 Planificación de la realización del producto ▪ Literal 7.2 Procesos relacionados con el cliente ▪ Literal 7.5 Producción y prestación del servicio ▪ Literal 8 medición, análisis y mejora ▪ Literal 8.2 Seguimiento y medición ▪ Literal 8.3 Control producto no conforme ▪ Otros requisitos legales 	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS

OBJETIVO: Asegurar que las compras de bienes y servicios adquiridos cumplen con los requisitos solicitados; incluyendo la selección, la evaluación y la re-evaluación de los proveedores.

ALCANCE: Comienza desde la requisición de productos y/o servicios que se requieran hasta la evaluación de los proveedores.

PROVEEDOR	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisición de compras ▪ Términos de referencia o solicitudes de cotización ▪ Listado de proveedores ▪ Presupuesto (Requerimientos de compra) ▪ Orden de compra 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar materiales y servicios a comprar ▪ Evaluar y seleccionar proveedor ▪ Solicitar cotizaciones a proveedores ▪ Evaluación y adjudicación de ofertas ▪ Realizar órdenes de compra ▪ Inspeccionar las compras ▪ Realizar devoluciones ▪ Evaluar proveedores ▪ Reevaluar proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Producto solicitado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos
RESPONSABLE	INDICADORES DE GESTIÓN		PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS
Personal de compras	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de los proveedores 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware ▪ Internet ▪ Económicos ▪ Humanos
SEGUIMIENTO		DOCUMENTOS Y REGISTROS	REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar las órdenes de compra • Cumplimiento de los requisitos de calidad en las compras efectuadas. • Revisiones al proceso mediante Auditorías Internas, acciones preventivas, acciones correctivas, revisión por la gerencia, mejoramiento continuo. • Aplicación del Indicador: Reevaluación de proveedores Semestralmente. 		<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de compras • Control de documentos y registros • Requisición de compras • Evaluación de proveedores • Orden de compra • Lista de aprobación e inspección 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma NTC-ISO 9001:2008 ▪ Numeral 4.1 Control de Requisitos ▪ Numeral 5 Responsabilidad de la dirección ▪ Numeral 6.1 Provisión de los recursos ▪ Numeral 6.3 infraestructura ▪ Numeral 6.4 Ambiente de trabajo ▪ Numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de procesos ▪ Numeral 8.5 mejora ▪ Otros requerimientos legales 	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO

OBJETIVO: Establecer mecanismos que permitan cumplir satisfactoriamente con los requerimientos de mantenimiento preventivo en las maquinas, herramientas y equipos utilizados

ALCANCE: Satisfacer las necesidades del cliente llevando a cabo los diferentes procesos.

PROVEEDOR	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control de maquinaria de herramientas, máquinas y equipos ▪ Supervisión actividades de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración de un plan de mantenimiento por maquina ▪ Ejecución de plan ▪ Mantenimiento de equipos ▪ Servicio Técnico ▪ Registros de mantenimiento preventivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesos óptimos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos
RESPONSABLE	INDICADORES DE GESTIÓN		PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS
Personal de Mantenimiento e infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de mantenimiento 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware ▪ Internet ▪ Económicos ▪ Humanos
SEGUIMIENTO		DOCUMENTOS Y REGISTROS	REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar Control de maquinaria • Supervisión de todas las actividades de mantenimiento desarrolladas • Mantenimientos preventivos realizados 		<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de mantenimiento • Reporte de arreglo maquinaria • Control del metro como instrumento de medición • Procedimiento para mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma NTC-ISO 9001:2008 ▪ Numeral 6.3 Infraestructura ▪ Numeral 8.2.1 Satisfacción del cliente ▪ Numeral 8.5.1 Mejora continua ▪ Otros Requisitos legales 	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO: Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades necesarias para la selección del personal requerido evaluando su desempeño.

ALCANCE: Incluye todos los procesos de selección y análisis de personal

PROVEEDOR	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisición de personal(nuevos cargos, reestructuración de cargos, ampliación de cargos existentes) ▪ Perfil del cargo requerido ▪ Vinculación laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratación laboral ▪ Desarrollo Organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratación laboral ▪ Inducción 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de contratación
RESPONSABLE	INDICADORES DE GESTIÓN		PROCESOS DE SOPORTE	RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> Personal de Selección de personal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware ▪ Internet ▪ Económicos ▪ Humanos

SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de selección de personal • Jornadas de inducción y capacitación • Análisis y modificación de los perfiles laborales requeridos al interior de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de cargos • Manual de recursos humanos • Instructivo elementos de protección personal • Presentación proceso de inducción • Control de documentos y registros • 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma NTC-ISO 9001:2008 ▪ Literal 4.1 Requisitos Generales ▪ Literal 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación ▪ Literal 6.2 Recursos Humanos ▪ Literal 8.2 Seguimiento y medición ▪ Literal 8.5 Mejora ▪ Otros requisitos legales

ANEXO. D

Juan Carlos
BOLANOS
DISEÑO INTERIOR

CÓDIGO: 1210SP	VERSIÓN: 1	PÁGINAS: 1 DE 2
----------------	------------	-----------------

NOMBRE DEL CARGO: Contador(staff)

JEFE INMEDIATO: Gerente General, administrativa y operaciones	CARGOS QUE SUPERVISA: Secretaria de contaduría
---	--

1. OBJETIVOS Y RESPONSABILIDADES

MISIÓN/OBJETIVO DEL CARGO: El coordinador logístico, calidad y acompañamiento es el encargado de realizar semanalmente el cronograma de producción de la empresa además de implementar el sistema de gestión de calidad dentro de todos los procesos.

2. FUNCIONES Y PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Implementar con la ayuda y dirección de la gerencia general un sistema de gestión de calidad que se ajuste a las necesidades reales de la empresa.
2. Presentar por escrito de forma clara y precisa los programas de implementación propuestos para su análisis y aprobación.
3. Desarrollar e inculcar a todo el personal mediante charlas la importancia de implementar y desarrollar una política de calidad clara.
4. Contribuir en los procesos de mejora dentro de la fábrica.
5. Asesorar y desarrollar proyectos con la alta gerencia enfocados a la expansión y mejora continua.
6. Detallar y establecer un manual de funciones dentro de la empresa

3. REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACION: Básica: <u>Bachillerato, Profesional universitario, o tecnólogo en áreas administrativas, gerencia, mercadeo y calidad.</u>	FORMACION: Conocimiento de todo el proceso de elaboración de productos, mercadeo, atención y asesoramiento de interiores, manejo procesos de calidad y generación de proyectos
EXPERIENCIA: Practicante sin experiencia	

4. COMPETENCIAS

CORPORATIVAS:
Destreza para el manejo de personal y equipo, identificación y solución de problemas, trabajo bajo presión.

GESTIÓN:
Comunicación efectiva, Planificación y Organización, Liderazgo y desarrollo, Gestión de personal

TÉCNICAS:

Conocimiento de gestión humana, calidad, Relaciones laborales.

5. RESPONSABILIDAD EN MANEJO DE RECURSOS E INFORMACIÓN

POR DINEROS:	POR EQUIPOS, HERRAMIENTAS, MATERIALES E INSUMOS: Suministro y materiales entregados para proceso de producción.	
POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: procesos de producción, programas, proyectos	POR CONTACTOS	
	INTERNOS: operarios	EXTERNOS: Proveedores

6. ESFUERZOS

Esfuerzo físico, mental, y ambiental

7. CONDICIÓN MENTAL

Labora en unas condiciones ambientales normales, generalmente prestando servicios en la etapa productiva.

8. RIESGOS

Riesgo medio para la salud, está expuesto ocasionalmente a riesgos ergonómicos y fatiga.
Exposición ocasional a enfermedades.

REALIZADO POR:

APROBADO POR:

ANEXO E.

Juan Carlos BOLAÑOS DISEÑO INTERIOR	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DISEÑO	COD:PD-08
		VERSIÓN:1
		PÁGINA 131 DE 8

7. OBJETIVO:

Definir y detallar el proceso de elaboración y registro de nuevos diseños elaborados dentro de la empresa.

8. CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica a todos los procesos de diseño.

9. DEFINICIONES

Prototipo: Diseño a escala del boceto a original que puede estar sujeto a cambios.

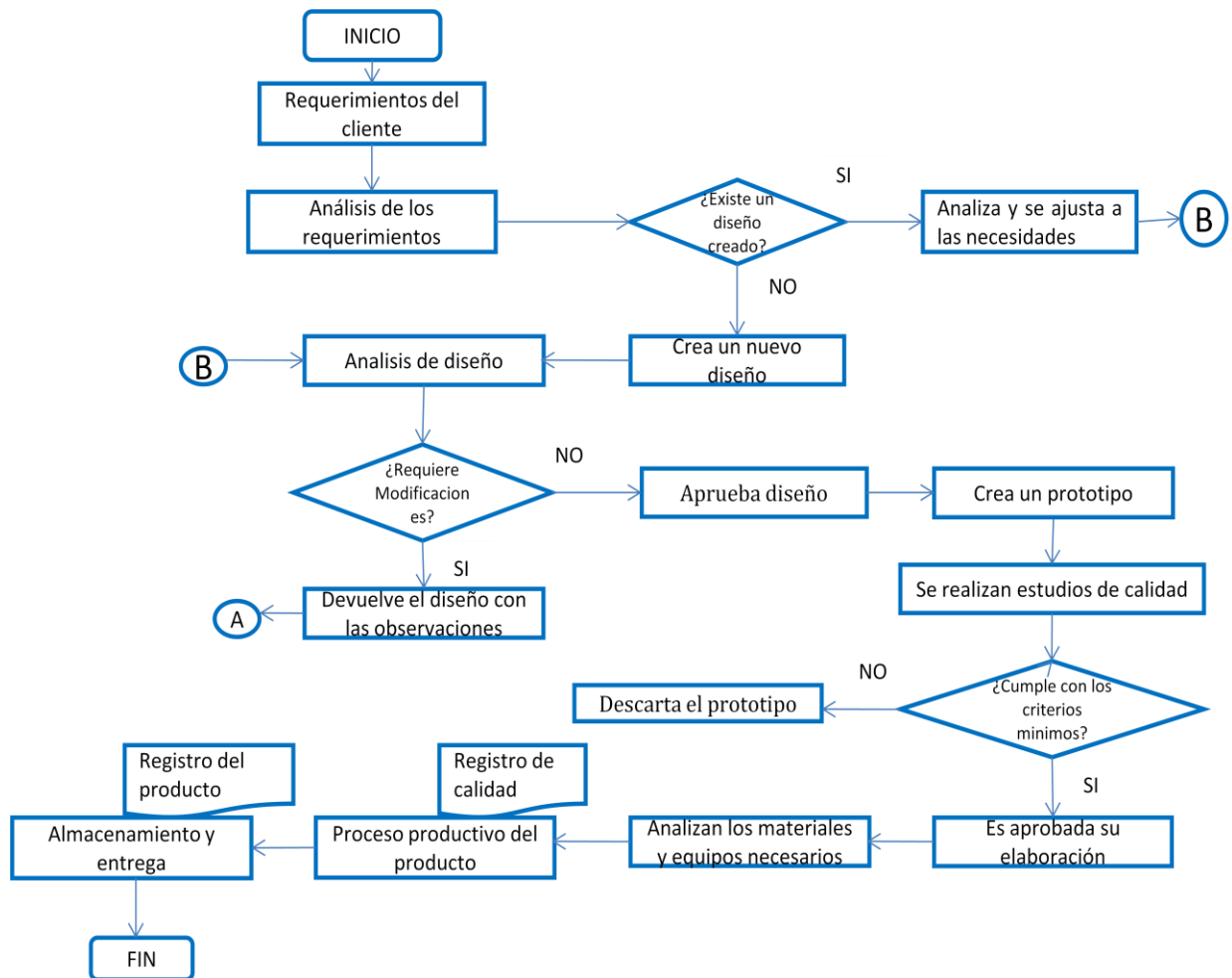
Registro de producto: Control documentado realizado al producto una vez termina todo el proceso productivo

Registro de calidad: Control documentado realizado al producto durante todo el proceso para que cumpla con las especificaciones acordadas.

10. POLÍTICAS

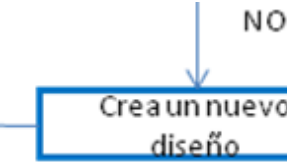


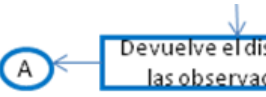
- Los diseños elaborados deben someterse a estudio antes de su realización.
- Cualquier anomalía observada dentro del proceso productivo debe ser reportada para evitar inconformidades por parte del cliente.
- Una vez terminado los diseños serán incluidos dentro del portafolio de productos ofrecidos por la empresa.
- En caso de que el producto después de realizado no cumpla con unas especificaciones mínimas se debe devolver el producto.


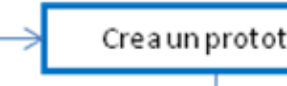
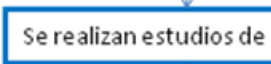
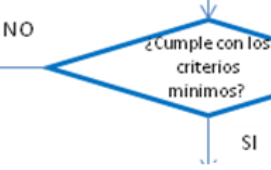

11. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO



12. DESARROLLO Y EXPLICACIÓN DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES COMPRENDIDAS EN EL FLUJOGRAMA DE LA EMPRESA JUAN CARLOS BOLAÑOS DISEÑO INTERIOR					
NOMBRE	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS
Requerimiento del cliente	El cliente llega con una necesidad latente por satisfacer.			Responsable del proceso	Ninguna
Análisis de los requerimientos	Una vez se identifica la necesidad se realiza un análisis de todos y cada uno de los requerimientos.			Responsable del proceso	Ninguna
Interrogación	Aquí se analiza si existe ya un diseño creado			Responsable del proceso	Ninguna
Existencia de un diseño creado	Si existe un diseño creado se analiza y se ajusta a las necesidades presentadas por el cliente.			Responsable del proceso	Ninguna

<p>Inexistencia de un diseño</p>	<p>Cuando no existe un diseño se realiza el proceso de creación de este.</p>		<p>Responsable del proceso</p>	<p>Ninguna</p>
<p>Análisis de diseño</p>	<p>Una vez se crea el diseño se realiza el análisis del mismo.</p>		<p>Responsable del proceso</p>	<p>Ninguna</p>
<p>Interrogación</p>	<p>En este filtro se analiza si el diseño elaborado requiere algún tipo de modificaciones.</p>		<p>Responsable del proceso</p>	<p>Ninguna</p>
<p>Devolución de diseño</p>	<p>Si al realizar la revisión respectiva se encuentra que se requieren modificaciones se devuelve el diseño con las observaciones respectivas.</p>		<p>Responsable del proceso</p>	<p>Ninguna</p>


<p>No se requieren modificaciones</p>	<p>En caso de que no se requieran modificaciones se aprueba el diseño</p>		<p>Gerente General/ Comercial</p>	<p>Ninguna</p>
<p>Creación de prototipo</p>	<p>Una vez se aprueba el diseño se crea un prototipo como etapa previa del proceso de producción</p>		<p>Responsable del proceso</p>	<p>Ninguna</p>
<p>Estudios y análisis del prototipo</p>	<p>Con la elaboración del prototipo la empresa realiza una serie de pruebas para examinar la calidad del mismo.</p>		<p>Responsable del proceso</p>	<p>Ninguna</p>
<p>Interrogación</p>	<p>En este filtro se analiza si se cumple con los criterios mínimos</p>		<p>Responsable del proceso</p>	<p>Ninguna</p>
<p>Descarte de prototipo</p>	<p>Si el prototipo no pasa los controles establecidos</p>		<p>Responsable del proceso</p>	<p>Ninguna</p>

	os este será descartado				
Cumplimiento de los criterios mínimos	Si el producto cumple con los criterios es aprobada su elaboración			Responsable del proceso	Ninguna
Continuidad en el proceso	Una vez se da vía libre a la elaboración del producto se analizan los materiales y equipos necesarios.			Responsable del proceso	Ninguna
Inicio proceso productivo	Se inicia el proceso productivo manteniendo los registros respectivos			Responsable del proceso	Ninguna
Almacenamiento y entrega	Una vez se termina el producto se almacena y se realiza la respectiva entrega registrando el producto dentro del portafolio			Responsable del proceso	Ninguna

	ofrecido				
--	----------	--	--	--	--

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:

ANEXO F.

	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Código: F-10
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	Versión: 1
	Fecha de revisión:	Fecha de aprobación:

OBJETIVO	ALCANCE
<p>* Verificar las características del producto para analizar si cumplen con los requisitos establecidos que en el proceso de desarrollo de la obra se estipularon.</p>	<p>* Mantener un control minucioso de cada una de las etapas de evolución de los procesos que se ven involucrados en la realización del proyecto.</p>



JUAN CARLOS BOLAÑOS DISEÑO INTERIOR
NIT: 13.568.219-1

CONTROL DEL PRODUCTO No:

CARACTERÍSTICA	RESPONSABLE	REGISTRO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL
Medidas estándar	Jefe de producción	Orden de pedido	Criterio de medida según producto en m	Cada producto
Procedimientos	Jefe de producción	cronograma de programación de producción	Cumplimiento según las indicaciones	Durante el proceso
Calidad y Acabado	Jefe de producción	Registro de producto terminado	Acabados según los estándares de calidad, inspeccionados por el Jefe de producción	por producto


Elaborado por : Juan Carlos Bolaños

Autorizado por: Nubia Madera

Seccional : Calle 40 No 62-16 ESQUINA Barrio Campestre / Barrancabermeja

Teléfono: 037 - 6210123

ANEXO G.

	INSTRUCTIVO PROCESO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	COD: I-04
		VERSION: 1
		PAGINA DE

COMUNICACIÓN EXTERNA

9. OBJETIVO

Definir y mantener los canales de comunicación apropiados para las partes externas interesadas.

10. ALCANCE

Aplica a todas las partes de comunicación externa de la empresa

11. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO

- Fax
- Computador
- Impresora

Toda la información que suministre la empresa debe ser corroborada y analizada por el Gerente Comercial quien es el encargado de verificar todos los filtros de información publicados o suministrados a los diferentes usuarios.

12. ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

La empresa en la actualidad utiliza y aplica dos herramientas como elementos de comunicación externa, que son:

-Correo electrónico

-Buzón de Sugerencias y opiniones.

5. DISPOSICIONES HSE

No aplica


6. CONTINGENCIAS

La empresa se reserva el derecho a suministrar cualquier tipo de información que considere de carácter confidencial, el robo o uso indebido de dicha información será utilizado como causal de despido o en su defecto tomar las acciones necesarias ante las autoridades pertinentes.

6. CAMBIOS

No se registra ningún tipo de modificación

ANEXO H.

		LISTA DE CHEQUEO FINAL DIAGNÓSTICO FRENTE A LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008			FECHA 29-06-12
					PAG __ DE __
CP: CUMPLE PARCIALMENTE					C: CUMPLE (DEF. Y DOCUMENTADO) NC: NO CUMPLE
APARTADO	ENUNCIADO	C P	N C		OBSERVACION
4.1	La organización establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos establecido en la NTC-ISO 9001:2008	x			
4.1 a	La organización identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.		x		
4.1 b	La organización determina la secuencia e interacción de estos procesos		x		
4.1 c	La organización determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces	x			
4.1 d	La organización se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.		x		
4.1 e	La organización realiza el seguimiento, la medición cuando es aplicable y el análisis de los procesos		x		
4.1 f	La organización implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.		x		
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN					
4.2.1 GENERALIDADES. La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir:					
4.2.1 a)	Declaración documentada de una política de la calidad y de los objetivos de la calidad		x		

4.2.1 b)	Manual de Calidad			x	
4.2.1 c)	Procedimientos documentados y requeridos por la NTC ISO 9001:2008			x	
4.2.1 d)	Documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurara la eficaz planificación, operación y control de los procesos			x	
4.2.2 Manual de Calidad					
4.2.2	<p>La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya:</p> <p>a) Alcance del sistema de gestión de calidad incluyendo la justificación de cualquier exclusión.</p> <p>b) Procedimientos documentados establecidos para el SGC o referencia a los mismos</p> <p>c) Descripción de interacción entre los procesos del SGC</p>			x	
4.2.3 Control de los Documentos (procedimientos documentados que defina los controles para:)					

4.2.3	<p>a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión</p> <p>b) Revisar y actualizar documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente</p> <p>c) Asegurar que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos</p> <p>d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.</p> <p>e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables</p> <p>f) Los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del SGC, se identifican y se controla su distribución.</p> <p>g) Previene el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplica una identificación adecuada en el caso que se mantengan por cualquier razón.</p>				
4.2.4 Control de los Registros					
4.2.4	<p>Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p>				
5. Responsabilidad de la Dirección					
5.1 Compromiso de la Dirección					

5.1	a) Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente como legales y reglamentarios b) Establecer una política de Calidad c) Establecer unos objetivos de Calidad d) Revisiones por la dirección e) Asegurando la disponibilidad de los recursos	x			
5.2 Enfoque al Cliente					
5.2	La alta dirección debe asegurarse que los requisitos del cliente sean determinados y cumplidos aumentando la satisfacción del cliente		x		
5.3 Política de Calidad					
5.3	La política de calidad debe: a) Ser adecuada con el propósito de la organización b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad d) Es comunicada y entendida por la organización e) Es revisada para su continua adecuación		x		
5.4 Planificación					
5.4.1 Objetivos de la calidad					
5.4.1	Los objetivos de calidad incluyen aspectos necesario para satisfacer los requisitos del producto		x		
	Los objetivos son establecidos para todos los niveles y funciones relevantes de la organización		x		

5.4.2	La alta dirección asegura que la planificación del SGC se lleva a cabo con el fin de cumplir los requisitos dados en el numeral 4.1, así como los objetivos de la calidad				
	Mantiene la integridad del SGC cuando se planean e implementan cambios en el sistema de gestión de calidad				
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación					
5.5.1	La alta dirección asegura la comunicación y definición de las responsabilidades, autoridades y su relación dentro de la organización				
	La dirección de la empresa asigna a un representante que mantenga y asegure los procedimientos y procesos definidos para el SGC.				
5.5.2	El representante informa a la alta dirección el funcionamiento del sistema de gestión de calidad incluyendo las necesidades para mejora				
	Asegura la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización				
5.5.3	Existe un sistema para la comunicación interna de los requisitos de calidad, objetivos y su cumplimiento.				
5.6 Revisión por la Dirección					
5.6.1	Se hacen revisiones por la dirección al SGC y se deja evidencia escrita				
5.6.2	Se realiza revisión de los resultados de las auditorias				

	Se revisan las solicitudes de quejas y reclamos	x			
	Se revisan las no conformidades		x		
	Se revisa el estado de acciones correctivas y preventivas		x		
	Se realiza un seguimiento de las direcciones tomadas por la dirección	x			
	Se revisan los cambios realizados en el SGC y que pueden afectar la empresa		x		
	Se hacen recomendaciones para la mejora del SGC		x		
	Los resultados de las revisiones contemplan la mejora del SGC y sus procesos	x			
	La mejora del producto está incluida en los resultados de la revisión	x			
	La necesidad de los recursos está incluida en los resultados de la revisión		x		
6. Gestión de los Recursos					
6.1	Hay una planificación de la asignación de los recursos relacionados con la implementación y la mejora del SGC y la satisfacción de los clientes		x		
6.2 Recursos Humanos					
6.2.1	Se tiene una descripción por escrita de la competencia de los cargos que pueden afectar la calidad	x			
6.2.2	Se realizan actividades periódicas de formación y capacitación al personal	x			
	Se modifica el proceso de elaboración del producto, cuando se utilizan nuevas maquinas, nuevos materiales, se realiza		x		

	capacitación				
	Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas	x			
	Se dejan registros apropiados en cuanto a educación, formación, experiencia y habilidades		x		
	Se ha definido una metodología para detectar las necesidades de formación de personal que realiza actividades relacionadas con la calidad	x			
	La organización se asegura de que su personal sea consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos del SGC		x		
	Existe un cronograma de formación de acuerdo a las necesidades detectadas		x		
6.2.3	La organización proporciona y determina la infraestructura necesaria para conseguir la conformidad de los productos con los requisitos		x		
6.2.4	Se determinan las condiciones necesarias para conseguir la conformidad con los requisitos del producto		X		
7. Procesos Relacionados con el Cliente					
7.1 Planificación de la realización del producto					
	Se determinan los objetivos de calidad y los requisitos del producto		X		
7.1	Se determinan los procedimientos, los documentos y los recursos		X		
	Se determinan las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo, así como los criterios de aceptación		x		

	Se ha definido un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorias									
	Se implementan acciones correctivas después de realizar las auditorias	x								
8.2.3	Se realizan inspecciones sobre el proceso de elaboración del producto									
	Se realizan inspecciones, ensayos sobre los productos terminados									
	Se dispone de documentos (planes de control, instrucción de inspecciones) que expliquen que, como ,cuando se debe proceder en cada momento	x								
	Los criterios de aceptación o rechazo(niveles de tolerancia) están definidos por escrito									
	Los resultados de las inspecciones realizados a las materias primas, se ponen por escrito									
8.3 Control de producto no conforme										
8.3	Asegurarse que el producto no conforme no sea entregado									
	Se dispone de documentación que describa la manera de reaccionar frente la aparición de productos fuera de especificaciones	x								
8.4	Los datos generados en actividades de medida y seguimiento se analizan para verificar donde se pueden realizar mejoras	x								

	Los datos generados en actividades de medida y seguimiento son analizados por su capacidad de proporcionar información sobre: -satisfacción/ insatisfacción del cliente -conformidad de requisitos -proveedores	x			
	Se planifican acciones de mejora continua	x			
8.5	Se ha definido un procedimiento para eliminar la causa de los problemas relacionados con los productos y con el SGC.		x		
	Se ha definido un procedimiento para eliminar la causa de los posibles problemas potenciales presentados con los productos y con el SGC.		x		