

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE
CALIDAD EN LA EMPRESA MUNDO DIGITAL LAS AMERICAS BAJO LA
NORMA ISO 9001:2008**

**MARIO MEJIA ARCOS
JERALDINE ORDOÑEZ MARTINEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PASTO
2015**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE
CALIDAD EN LA EMPRESA MUNDO DIGITAL LAS AMERICAS BAJO LA
NORMA ISO 9001:2008**

**MARIO MEJIA ARCOS
JERALDINE ORDOÑEZ MARTINEZ**

**Trabajo de grado modalidad Diplomado, presentado como requisito para
optar al título de Administrador de Empresas**

**Asesor:
Esp. VICTOR WILLIAM PANTOJA BASTIDAS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PASTO
2015**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1º del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Víctor William Pantoja
Asesor

Julio Garzón
Jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2015

RESUMEN

Este trabajo es una propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basados en la Norma NTC ISO 9001:2008 en la empresa Mundo Digital Las Américas, el cual aplicara para optimizar y estandarizar procesos, además representa una herramienta vital para controlar la organización de la manera más eficiente. Además permite optimizar procesos y procedimientos, desarrollando así una mentalidad de mejora continua en pro de la organización.

Mundo Digital Las .Américas es una organización dedicada a la comercialización, instalación y reparación de equipo de cómputo en crecimiento constante, sin embargo no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, lo cual permitiría optimizar su funcionamiento.

ABSTRACT

This paper is a proposal for the implementation of a Quality Management System based on the Standard NTC ISO 9001: 2008 company Digital World Las Americas, which applied to optimize and standardize processes, and represents a vital tool to control the organization in the most efficient manner. Also optimizes processes and procedures, developing a culture of continuous improvement towards the organization.

Mundo Digital Las Américas is an organization dedicated to marketing, installation and repair of computer equipment constantly growing, however does not have a Quality Management System, which would optimize its performance.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION.....	12
1. GENERALIDADES	13
1.1 DEFINICION DEL TEMA	13
1.2 PROBLEMA.....	13
1.2.1 Descripción del problema.....	13
1.2.2 Formulación del problema.....	13
1.2.3 Matriz problemática:.....	14
1.3 OBJETIVOS.....	15
1.3.1 Objetivos Específicos.....	15
1.4 JUSTIFICACION.....	15
1.5 METODOLOGIA	16
2. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO ACTUAL	17
2.1 HISTORIA.....	17
2.2 ORGANIGRAMA	17
2.3 PASOS PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	18
2.4 DIAGNOSTICO.....	18
2.5 MATRIZ DOFA	25
2.6 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)	26
2.7 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (MEFI)	28

3. PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA NTC ISO 9001:2008	29
3.1 PROPUESTA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	29
3.1.1 Misión.	29
3.1.2 Visión.....	29
3.1.3 Política De Calidad y Objetivos de Calidad.	30
3.1.4 Principios De Calidad:.....	33
3.1.5 Mapa de procesos:	34
3.2 DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	38
3.3 CARACTERIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	39
3.4 DOCUMENTACION.....	45
3.4.1 Control de documentos	45
3.4.2 Formato de control de documentos (numeral 4.2.3 ISO 9001:2008):	47
3.4.3 Formato control de registros (numeral 4.2.4 ISO 9001:2008).....	49
3.4.4 Formato listado maestro de documentos:	51
3.4.5 Formato listado maestro de registros:.....	53
3.4.6 Manual de Calidad	55
3.5 AUDITORIA	56
3.5.1 Programa de auditoria	56
3.5.2 Plan de auditoria.....	58
3.5.3 Lista de Verificación de Auditoria.	60
3.5.4 Solicitud de Acciones de Mejora, Preventivas, Correctivas o Correctoras....	62

CONCLUSIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	66
ANEXOS	67

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Matriz problemática.....	14
Tabla 2. Diagnostico por capítulos.....	19
Tabla 3. Matriz DOFA.....	25
Tabla 4. Estrategias DOFA.....	26
Tabla 5. Matriz MEFE.....	27
Tabla 6. Matriz MEFI.....	28
Tabla 7. Caracterización del Proceso: Direccionamiento Estratégico.....	41
Tabla 8. Caracterización del Procedimiento: Comercialización.....	44
Tabla 9. Formato de encabezado de documento.....	45
Tabla 10. Siglas.....	46
Tabla 11. Formato de cierre de documento.....	46
Tabla 12. Control de Documentos.....	48
Tabla 13. Control de Registros.....	50
Tabla 14. Listado Maestro de Documentos.....	52
Tabla 15. Listado Maestro de Registros.....	54
Tabla 16. Programa de Auditoria.....	57
Tabla 17. Plan de Auditoria.....	59
Tabla 18. Lista de Verificación de la Auditoria.....	61
Tabla 19. Solicitud de Acciones de Mejora, Preventivas, Correctivas o Correctoras.....	63

LISTA DE GRAFICOS

	pág.
Gráfico 1. Estructura organizacional	17
Gráfico 2. Grado de avance por capítulos de la norma NTC ISO 9001:2008 a partir del diagnóstico.....	24
Gráfico 3. Mapa de procesos esquema	35
Gráfico 4. Mapa de procesos	37
Gráfico 5. Figuras Flujograma	43

LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO A. FORMATO CLIENTES.....	68
ANEXO B. FORMATO SELECCIÓN DE PROVEEDORES	69
ANEXO C. PLAN DE ACCIÓN.....	70

INTRODUCCION

No cabe duda que vivimos en una época de cambios constantes; el desarrollo de las comunicaciones nos permite presenciar los eventos de otros continentes en tiempo real, los mercados son globales, cada vez estamos más conectados con el mundo y todo ello se ha convertido en factor clave en los que respecta a las exigencias y necesidades que los clientes requieren de las organizaciones.

Las empresas se ven cada día enfrentadas en sus respectivos mercados tratando de ofrecer un producto conforme y de calidad que además posea un valor agregado el cual le permita diferenciarse de las demás proporcionándoles una ventaja competitiva. Por ello en el presente documento se plantea la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2008 para la empresa Mundo Digital Las Américas.

La ventaja para la empresa en mención en caso de decidir implementar un sistema de gestión de calidad radica básicamente en que podrá evaluar su desempeño en diversas áreas lo cual le permite que se realicen mejoras en los procesos y se genere una ventaja competitiva que se vea reflejada en una mayor rentabilidad, por ello hemos considerado importante realizar en primer lugar un diagnóstico situacional a la empresa para posteriormente analizar y proponer la posibilidad de implementar el sistema de gestión de calidad.

Por otra parte cabe aclarar que en cualquier empresa la importancia de dicha implementación radica en que cada integrante de la organización se comprometa y afronte el cambio, además de que entienda que la estandarización tanto en los procesos como en la documentación generará mayor productividad.

1. GENERALIDADES

1.1 DEFINICION DEL TEMA

Propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de calidad en la empresa Mundo Digital Las Américas bajo la norma NTC ISO 9001:2008.

1.2 PROBLEMA

1.2.1 Descripción del problema. La empresa Mundo Digital Las Américas se dedica a la comercialización, instalación y reparación de equipo de cómputo, buscando siempre ofrecer un servicio de calidad y productos que cumplan con los requerimientos del cliente, sin embargo no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad.

Si bien la empresa en mención cuenta con personal calificado para atender a las solicitudes de los clientes y ofrece productos de marcas reconocidas no cuenta con el suficiente reconocimiento en la región, además de no poseer una planeación estratégica.

Al pertenecer a un sector tan competitivo Mundo Digital Las Américas, se pretende proponer la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 lo cual le dará una ventaja competitiva, puesto que le permitirá una mejora en sus procesos, generara mayor compromiso de parte de cada integrante de la organización y se implementara una mejora continua en pro de brindar productos y servicios conformes.

1.2.2 Formulación del problema. ¿Estructurar la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 en la empresa Mundo Digital Las Américas?

1.2.3 Matriz problemática:

Tabla 1. Matriz problemática

SINTOMAS	CAUSAS
<p>Mundo Digital Las Américas es una empresa ubicada en la ciudad de Pasto dedicada a la comercialización, instalación y reparación de equipo de cómputo y accesorios. Actualmente la empresa presenta deficiencias puesto que no cuenta con una planeación estratégica ni con un sistema de gestión de calidad lo cual se puede evidenciar en: una débil imagen corporativa, baja competitividad, defectos y baja productividad en los procesos e incremento en los costos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La administración no es consciente de la falta de planeación estratégica y la importancia de la misma. - Abandono a la parte del mercadeo, lo cual genera una débil imagen corporativa la cual no cuenta con un portafolio de productos y servicios, eslogan, etc. - Los competidores poseen un mayor poder adquisitivo lo cual le dificulta a la empresa competir a nivel de precios. - Al no tener implementado un sistema de gestión de calidad muchos de los procesos se ven estancados, disminuye la productividad y no se puede brindar un producto o servicio conforme.
PRONOSTICO	CONTROL AL PRONOSTICO
<p>Si bien la empresa Mundo Digital Las Américas pertenece a un sector con amplio mercado para los productos y servicios que ofrece no ha sabido aprovechar sus fortalezas y las oportunidades que le brinda su entorno, por ello de no aplicar los correctivos necesarios y darle un nuevo enfoque es posible que cada vez se vea más opacada por la competencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa. - Proponer la implementación de toda la planeación estratégica para Mundo Digital Las Américas. - Proponer la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Mundo Digital las Américas bajo la norma ISO 9001:2008. - Establecer un programa y un plan de auditoria.

Fuente: El presente estudio

1.3 OBJETIVOS

Objetivo general. Estructurar una propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad para la empresa Mundo Digital Las Américas bajo la norma NTC ISO 9001:2008

Objetivos específicos:

- Elaborar un diagnóstico estratégico actual sobre la empresa Mundo Digital teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la norma ISO 9001:2008
- Construir el direccionamiento estratégico de Mundo Digital, teniendo en cuenta el factor calidad.
- Determinar la estructura documental y caracterización de los procesos y procedimientos necesarios para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en Mundo Digital.
- Diseñar un programa y plan de auditoria con formatos, guías e instructivos pertinentes.

1.4 JUSTIFICACION

Actualmente en el mundo se ha enfocado en el término de calidad, inicialmente como un ideal, hoy en día como una realidad que toda empresa busca con el fin de satisfacer a los diferentes clientes, los cuales ya no solo buscan un producto o servicio parcial, sino que siempre buscan algo que este en constante adaptación a sus necesidades y satisfaciendo a cabalidad sus expectativas.

Es por esto que las empresas deben conocer, apropiarse y manejar un sistema de gestión de calidad internamente, debido a que esta herramienta permite a la misma proyectarse y guiar a la alta dirección para optimizar procesos y procedimientos a lo largo de su funcionamiento, además inculcara una mentalidad de mejora continua para ser una organización competitiva y en constante adaptabilidad al mundo cambiante.

Teniendo en cuenta lo anterior, Mundo Digital proyecta implementar un sistema de gestión de calidad basado en la NTC ISO 9001:2008, debido a que la mentalidad de la organización los impulsa a ser más para servir mejor y así satisfacer tanto las necesidades de los clientes, así como sus deseos de crecimiento y mejora continua.

1.5 METODOLOGIA

Para la presente propuesta la metodología que se ha decidido utilizar es la de la investigación cualitativa.

Las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general que es lo que se pretende en el presente estudio. Este paradigma se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados, por ello no se efectuara una medición numérica y por lo tanto el análisis no es estadístico, la recolección de los datos consiste en describir, comprender e interpretar los fenómenos, obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes que en este caso serán las personas entrevistadas quienes tienen conocimientos sobre los temas a tratar.¹

Aquí la teoría no se fundamenta en estudios anteriores, sino que se genera o construye a partir de los datos empíricos obtenidos y analizados. Al realizar la investigación cualitativa también se tendrá en cuenta el no inducir respuestas y comportamientos a los participantes, lograr que ellos cuenten sus experiencias y respondan a las preguntas sin enjuiciarlos ni criticarlos, tener fuentes múltiples de datos, leer y obtener la mayor información posible del lugar o contexto.

¹ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. et al. Metodología de la investigación cuarta edición. México D.F.: Mc Graw Hill, 2006. p 8.

2. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO ACTUAL

2.1 HISTORIA

Mundo Digital Las Américas se fundó hace 5 años, inicialmente ubicada en la carrera 26 N°20-37 Pasto, Nariño, donde se dio inicio a nuestra actividad comercial, gracias a nuestra variedad de productos y un buen servicio hemos logrado abrir nuevos puntos de atención en los municipios de Ipiales y Tumaco.

Razón Social. Mundo Digital Las Américas

Productos. Equipos de Cómputo y Accesorios

Servicios. Mantenimiento, revisión, instalación de software y hardware.

Aspectos Legales:

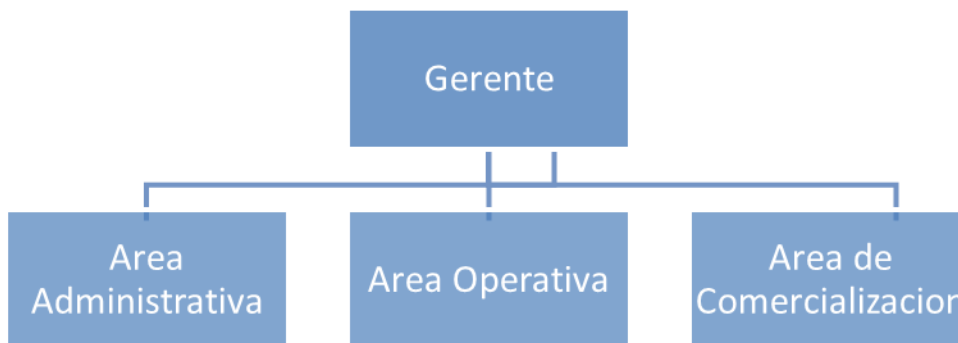
NIT: 98393536-8

Matricula Mercantil: 151788-1

Régimen Simplificado

2.2 ORGANIGRAMA

Gráfico 1. Estructura organizacional



Fuente: El presente estudio

Administrativa: el área administrativa de Mundo Digital las Américas se encuentra a cargo de su propietario quien además de ser el gerente figura como

representante legal de la empresa, entre sus funciones más importantes se encuentra la negociación con los proveedores.

Comercialización: en el área de comercialización Mundo Digital las Américas cuenta con vendedores con amplio conocimiento en lo referente a los productos ofrecidos para poder brindar al cliente un buen servicio y asesorándolo de acuerdo a sus requerimientos.

Operativa: en lo que respecta a esta área, Mundo Digital las Américas cuenta con personal calificado para responder a las necesidades de los clientes en lo referente al mantenimiento e instalación de sus equipos.

2.3 PASOS PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

- Diagnostico
- Publicación de los compromisos de la dirección.
- Designar un representante de la dirección y el equipo implementador.
- Sensibilizar a todo el personal sobre el proceso.
- Diseñar un plan de calidad.
- Redactar el manual de calidad.
- Planificación y documentación de procesos y procedimientos.
- Implementación del SGC
- Auditorías internas.
- Acciones de mejoramiento.
- Revisión por parte de la dirección.
- Implementación de acciones correctivas.
- Pre auditoria de certificación (opcional).
- Implementación de acciones correctivas
- Auditoria de certificación.
- Certificación.
- Mantenimiento y mejoramiento.

2.4 DIAGNOSTICO

A continuación se desarrolla un diagnóstico para la empresa Mundo Digital las Américas, de acuerdo a los requisitos de los capítulos 4, 5, 6, 7 y 8 de la norma NTC ISO 9001:2008, en donde la evaluación se ha calificado así:

0: No aplica

1: No existe

2: En desarrollo

3: Implementado

4: Por mejorar

5: Auditado

Tabla 2. Diagnostico por capítulos

Capítulo 4:

Numeral Norma	REQUISITOS	EVALUACIÓN
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
4.1	REQUISITOS GENERALES	
a	Se han identificado los procesos necesarios para el SGC, su secuencia e interacción y su aplicación	1
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	
4.2.1	Generalidades	
a	Se ha documentado una política de calidad y unos objetivos de calidad, así como un manual de calidad y los procedimientos requeridos por esta norma	1
4.2.2	Manual de Calidad	
A	Se ha documentado el manual del sistema de gestión y el mismo incluye la descripción de la interacción de los procesos	1
4.2.3	Control de los documentos	
a	Se cuenta con un procedimiento documentado que indica cómo se administran y controlan los documentos de la entidad	1
4.2.4	Control de registros	
a	Se cuenta con un procedimiento documentado que indica cómo se administran y controlan los registros que demuestran el funcionamiento de la entidad	1

Capítulo 5:

Continuación tabla 2

5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	
a	Se ha comunicado la importancia de satisfacer requisitos legales y reglamentarios del cliente.	2
b	La alta dirección asegura la disponibilidad de recursos	2
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	
a	Se han determinado los requisitos del cliente y los reglamentarios	2
5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	
a	Se cuenta con una la política para el sistema de gestión y la misma es adecuada al propósito de la organización	1
b	La política ha sido comunicada y se ha garantizado su entendimiento en todos los niveles de la organización	1
5.4	PLANIFICACIÓN (SISTEMA DE CALIDAD)	
5.4.1	Objetivos de la calidad	
a	Los objetivos del sistema de gestión, se han desplegado en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad	1
5.4.2	Planificación del SGC	
a	Se cuenta con una metodología para asegurar que se mantiene la integridad del S.G.C. cuando se planifican e implementan cambios en la entidad	1
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	
a	Se han definido las funciones, responsabilidades y autoridades de los servidores de la entidad y han sido comunicadas	2
5.5.2	Representante de la dirección	
a	Se ha establecido formalmente el representante de la dirección para designar miembro de la dirección con responsabilidad y autoridad	1
5.5.3	Comunicación interna	
a	Se han establecido los procesos de comunicación dentro de la entidad	2
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
5.6.1	Generalidades	
a	Se revisa el SGC a intervalos planificados	1
5.6.2	Información de entrada para revisión	
a	Se tiene claridad de los temas que se deben analizar al realizar la revisión por la dirección	1
5.6.3	Resultados de la revisión	
a	Los resultados de la revisión gerencial incluyen acciones asociadas a la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, así como la mejora del producto y la necesidad de recursos	1

Capítulo 6:

Continuación tabla 2

6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	
a	Se han determinado y proporcionado recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC	1
6.2	TALENTO HUMANO	
6.2.1	Generalidades	
a	Se han definido perfiles que incluyan criterios de educación, formación, habilidades y experiencia	1
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	
a	Se ha realizado la evaluación de competencias de los servidores públicos con respecto a los perfiles establecidos	1
6.3	INFRAESTRUCTURA (INSTALACIONES)	
a	Se ha determinado, proporcionado y manteniendo la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos con el producto (Edificios, espacio de trabajo, servicios asociados)	2
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	
a	Se ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto (Programa de salud ocupacional)	1

Capítulo 7:

7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
a	Se planifican los procesos de realización del producto o prestación del servicio	1
b	Se cuenta con los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto o prestación del servicio	1
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	
a	Se han determinado los requisitos para los productos y servicios de la entidad (especificados por el cliente, por la organización y los legales)	2
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	
a	Se revisa la capacidad de cumplir con los requisitos del producto antes de comprometerse con el cliente	2
7.2.3	Comunicación con los clientes	
a	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes	1
d	Se cuenta con mecanismos para la recepción y atención de las quejas y reclamos de los clientes	1
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	

Continuación tabla 2

a	Se planificar y controla el diseño y desarrollo de los productos y servicios de la entidad	1
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	
a	Se identifican los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio	2
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	
a	Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo que pueden verificarse respecto a los elementos de entrada	1
b	Se especifican las características del producto o servicio que son esenciales para su uso seguro y correcto	2
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	
a	Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado y se mantienen registros de las mismas	1
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	
a	Se hace verificación según lo planificado para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada y se dejan registros	1
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	
a	Se hace la validación según lo planificado para asegurar que el producto resultante sea capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación o uso previsto	1
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	
a	Se identifican los cambios del diseño y desarrollo durante todas las etapas y se conservan registros de los mismos	1
7.4	CONTRATACIÓN	
7.4.1	Proceso de contratación	
d	Se evalúan y seleccionan los proveedores en función de su capacidad con cumplir los requisitos de la entidad	2
7.4.2	Información de las compras	
a	Los solicitantes describen con claridad los requisitos del producto o servicio	2
7.4.3	Verificación de los productos comprados	
a	Se ha establecido e implementado la inspección u otras actividades para asegurar que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos especificados	2
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	
b	Se mantienen bajo control todas las condiciones durante la elaboración del producto o prestación del servicio	2
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	
a	Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento	1
7.5.3	Identificación y trazabilidad	

Continuación tabla 2

a	Se identifica el producto o servicio por medios adecuados a través de todo el proceso de prestación del servicio o realización del producto	1
7.5.4	Propiedad del Cliente	
a	Se tienen establecidas disposiciones para cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma y se conoce que hacer en caso de pérdida o daño	2
7.5.5	Preservación del producto	
a	Se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto	2
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
a	Se han identificado los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados y existen condiciones para su verificación o calibración, así como disposiciones para manipularlos	2

Capítulo 8:

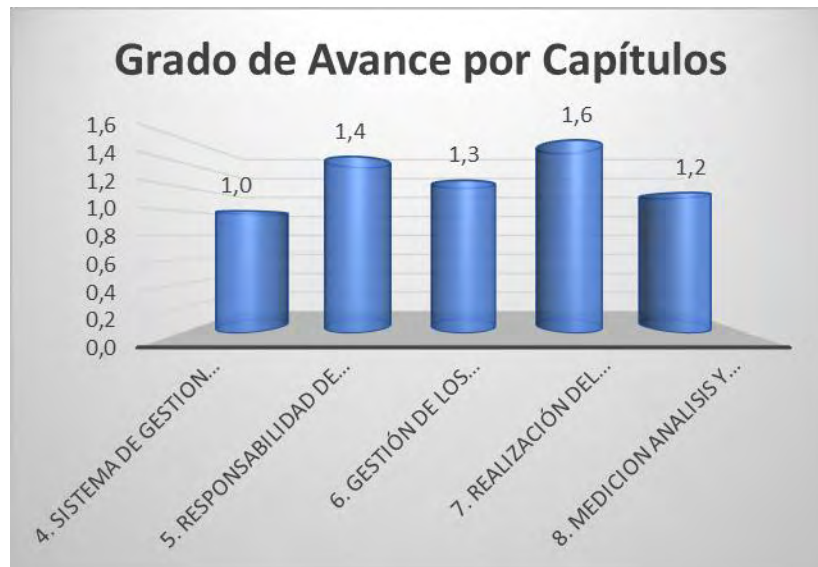
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
8.1	PLANIFICACIÓN	
a	Se han planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios	1
8.2	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	
8.2.1	Satisfacción del Cliente	
a	Se realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad	1
8.2.2	Auditoría interna	
a	Se llevan a cabo en forma periódica auditorías internas al SGC	1
b	Existe un procedimiento de auditorías internas	1
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	
a	Se cuenta con indicadores para realizar seguimiento a la gestión de los procesos	1
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	
a	Se mide y hace seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplan los requisitos del mismo	2
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	
a	La entidad se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional	2
b	Definir procedimientos documentados sobre los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme	1
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	
a	Se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC, incluyendo datos generados del seguimiento, medición o cualquier otra fuente pertinente	1

Continuación tabla 2

8.5	MEJORA	
8.5.1	Mejora continua	
a	Se mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de la política de calidad, del análisis de datos y el uso de acciones correctivas y preventivas.	1
8.5.2	Acción correctiva	
a	Se toman acciones correctivas para eliminar la causa de no conformidades, que sean apropiadas a los efectos de éstas, se tiene un procedimiento documentado que describe dicha metodología	1
8.5.3	Acción preventiva	
b	Se toman acciones preventivas para eliminar la causa de no conformidades potenciales, que sean apropiadas a los efectos de éstas, se tiene un procedimiento documentado que describe dicha metodología	1

Fuente: Adaptado y desarrollado a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

Gráfico 2. Grado de avance por capítulos de la norma NTC ISO 9001:2008 a partir del diagnóstico



Fuente: El presente estudio

2.5 MATRIZ DOFA

Tabla 3. Matriz DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de estrategias de mercadeo. - Falta de reconocimiento, imagen corporativa. - Dificultad para competir en precios. - Falta de direccionamiento estratégico. - Falta de portafolio de servicios y productos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en licitaciones para contratos con instituciones públicas. - Amplio mercado para los productos y servicios ofrecidos. - Alianzas con proveedores.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Oferta de variedad de equipos de cómputo y complementarios. - Personal calificado para brindar un servicio de calidad. - Asistencia técnica, Productos y servicios garantizados. - Capacitación constante 	<ul style="list-style-type: none"> - Competidores con mayor poder adquisitivo. - Problemas de orden público. - Factores Climáticos. - Monopolización de los competidores. - Deslealtad competitiva. - Deslealtad de proveedores minoritarios.

Fuente: El presente estudio

Se construyó la matriz DOFA y se procedió a cruzar variables internas con externas, definiendo estrategias así:

- Estrategias DO: Aprovechar las oportunidades para minimizar las debilidades
- Estrategias DA: Minimizar las debilidades y contrarrestar las amenazas
- Estrategias FO: Utilizar fortalezas para aprovechar oportunidades
- Estrategias FA: Usar las fortalezas para contrarrestar las amenazas

Tabla 4. Estrategias DOFA

ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> - Implementar estrategias de mercadeo involucrando a los proveedores de manera que se cree una relación gana/gana. - Crear una imagen corporativa que permita a la empresa distinguirse de las demás. - Participación en licitaciones para acceder a contratos con instituciones reconocidas lo cual permitirá a la empresa darse a conocer e incrementar su capital. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un portafolio de productos y servicios en el cual se resalte su valor agregado, lo que los diferencia de la competencia. - Realizar un direccionamiento estratégico que permita a la empresa clarificar su situación y realizar un plan de acción para hacer frente a sus competidores.
ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar el servicio postventa para fidelizar clientes. - En contratos grandes o licitaciones ofrecer capacitaciones y asistencia técnica como valor agregado. - Realizar alianzas con proveedores las cuales permitan dar acceso al cliente al equipo con las especificaciones que el desee en el menor tiempo posible. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer softwares y accesorios para nichos más específicos (diseñadores, arquitectos) etc.

Fuente: El presente estudio

2.6 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)

Esta matriz resume y evalúa las Oportunidades y Amenazas más importantes dentro de las áreas funcionales de la empresa Mundo Digital Las Américas y además nos ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas.

Clasificación:

Amenaza Importante: 1

Oportunidad menor: 3

Amenaza menor: 2

Oportunidad importante: 4

Tabla 5. Matriz MEFE

No.	Factores Externos Claves	Peso	Ponderado	Resultado Ponderado
Oportunidades				
1	Mercado (Licitaciones para contratos con instituciones públicas)	0,08	4	0,32
2	Importaciones	0,07	3	0,21
3	Disponibilidad de Recursos	0,06	4	0,24
4	Nuevas Tecnologías	0,09	4	0,36
5	Alianza con Proveedores	0,08	4	0,32
6	Capacitación Constante	0,08	3	0,24
7	Políticas y Leyes Gubernamentales	0,07	4	0,28
Amenazas				
1	Competencia desleal	0,09	1	0,09
2	Problemas de Orden Público	0,07	2	0,14
3	Deslealtad de proveedores minoritarios	0,06	2	0,12
4	Competidores de mayor poder adquisitivo	0,07	1	0,07
5	Tratado de libre comercio	0,06	2	0,12
6	Factores Climáticos	0,05	2	0,1
7	Políticas y Leyes Gubernamentales	0,07	1	0,07
TOTAL		1		2,68

Fuente: El presente estudio

El puntaje obtenido en la matriz MEFE para la empresa Mundo Digital Las Américas es de 2,68 puntos: Ello traduce que la organización está por encima del promedio aceptable que es de 2.5 puntos, implica que posee una buena posición externa sin embargo es importante que se preste atención a las fallas que pueden ocasionar las amenazas para darles solución y buscar que la empresa sea más competitiva.

2.7 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (MEFI)

Esta matriz resume y evalúa las fortalezas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de la empresa Mundo Digital Las Américas y además nos ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas.

Clasificación:

Debilidad importante: 1

Debilidad menor: 2

Fortaleza menor: 3

Fortaleza importante: 4

Tabla 6. Matriz MEFI

No.	Factores Internos Claves	Ponderación	Clasificación	Resultado Ponderado
Fortalezas				
1	Atención al cliente	0,08	4	0,32
2	Valores – principios	0,08	4	0,32
3	Satisfacción al cliente	0,11	4	0,44
4	Alianzas estratégicas	0,09	4	0,36
5	Talento humano capacitado	0,08	4	0,32
6	Precios asequibles	0,08	4	0,32
Debilidades				
1	Servicio postventa	0,06	2	0,12
2	Condiciones de las instalaciones	0,06	1	0,06
3	Ausencia de planeación estratégica	0,12	1	0,12
4	Baja participación en el mercado	0,12	1	0,12
5	Portafolio de productos	0,05	2	0,1
6	Débil imagen corporativa	0,07	1	0,07
TOTAL		1	----	2,67

Fuente: El presente estudio

El puntaje obtenido en la matriz MEFI para la empresa Mundo Digital Las Américas es de 2,67 puntos: Ello traduce que la organización está por encima del promedio aceptable que es de 2.5 puntos, implica que posee una buena posición interna sin embargo es importante que se preste atención a las fallas que pueden ocasionar las debilidades para darles solución y buscar que la empresa sea más competitiva.

3. PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA NTC ISO 9001:2008

3.1 PROPUESTA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

3.1.1 Misión. Entendida la Misión como la razón de ser del Servicio/Unidad, se comunica a través de una oración que define el propósito fundamental de su existencia, estableciendo, en su caso, su diferencia en relación a otros Servicios/Unidades.

Unas orientaciones para dar forma a la definición de Misión sería intentar contestar a las siguientes preguntas, referidas al Servicio/Unidad:

- ¿En qué nos diferenciamos?
- ¿Quiénes somos
- ¿A qué nos dedicamos?
- ¿Por qué y para qué hacemos lo que hacemos?
- ¿Para quién lo hacemos?
- ¿Cómo lo hacemos?

Ejemplo:

“Mundo Digital Las Américas” es una empresa nariñense, dedicada al comercio al por menor de computadoras, equipo periféricos, equipos de informática y equipos de comunicaciones, para instituciones y empresas de diferentes ramas de actividad política, económica, social, cultural y ambiental, con la asesoría de personal calificado, buscando siempre ofrecer los mejores productos y servicios técnicos garantizando al cliente una atención optima y de calidad.

3.1.2 Visión. Como Visión se entiende una apreciación idealizada de lo que sus miembros desean del Servicio/Unidad en el futuro. Recoge lo valioso del pasado y la prepara para el futuro. Se comunica a través de una declaración que presenta: los valores, los principios y sus compromisos. Debe ser precisa, simple y al mismo tiempo retadora. La visión debe ser conocida y compartida por todos los miembros del Servicio/Unidad y también por aquellos que se relacionan con ella.

La visión debe ser coherente con la misión, debe expresar lo que el Servicio/Unidad quiere en el futuro.

Al igual que en el caso de la Misión, se puede concretar la definición de Visión de un Servicio/Unidad respondiendo a las siguientes preguntas:

- ¿Qué y cómo queremos ser dentro de x años?
- ¿En qué nos queremos convertir?
- ¿Para quién trabajamos?
- ¿En qué nos diferenciamos?
- ¿Qué valores respetamos?

Ejemplo:

Para el año 2019 esperamos posicionarnos en otras ciudades del departamento con nuestros excelentes servicios, buscando ser la empresa predilecta en comercialización, mantenimiento e instalación de equipos de cómputo en el departamento de Nariño.

3.1.3 Política de calidad y objetivos de calidad. La Política de Calidad y objetivos de Calidad en el entorno ISO es la intención manifiesta de la Alta Dirección de una empresa de orientar la organización y gestión de la misma según un sistema de Gestión que busca la mejora continua enfocado a la satisfacción de los clientes, de la propia organización y de terceros implicados.

En otras palabras podríamos describir la Política de Calidad de una empresa como una declaración pública y documental del compromiso que asume la Dirección, de gestionar la empresa según un sistema de Gestión de Calidad, de establecer unos objetivos de calidad que conduzcan a la mejora continua en la gestión de la Organización y un compromiso de aportar los recursos necesarios y difundir la Política y los objetivos de calidad a todos los miembros de la empresa y de formarlos para que se trabaje en la consecución de dichos objetivos y bajo los criterios establecidos según el sistema de Gestión de Calidad.

El asumir por la Dirección una Política de Calidad tiene una serie de ventajas y una serie de requisitos que cumplir, que la norma ISO (ISO 9000 - ISO 9001) se encarga de detallar y argumentar.

Vamos a analizar la política de calidad bajos varios prismas. Se va a exponer lo que recoge la norma ISO 9000 sobre la Política de Calidad, las directrices que debe cumplir y los objetivos de Calidad, y vamos a repasar y exponer lo que regula la ISO 9001. Responderemos a la pregunta ¿cómo se redacta una Política de Calidad para una empresa? y cerramos el tema con recomendaciones y consejos prácticos relacionados con la Política de Calidad.

Para la ISO 9000 la Política de Calidad y los objetivos proporcionan un punto de referencia para dirigir la organización. La Política de Calidad configura el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

Los objetivos de calidad tienen que ser coherentes con la Política de la Calidad. El compromiso de mejora continua y su logro están definidos en una serie de objetivos que tienen que poder medirse.

La ISO regula que la política de calidad al igual que los objetivos de calidad debe revisarse y adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización. Es decir la Política de Calidad es un documento vivo, adaptable a las necesidades y por mi experiencia debe someterse a revisión al menos una vez al año

Las directrices para la gestión de calidad en cuanto a Política de Calidad se refieren, indican que:

- La Política de Calidad y sus objetivos deberían estar documentados y pueden estar en un documento independiente o estar incluidos en el manual de calidad.
- Cuando la organización elige incluir la Política de la Calidad en el Manual de Calidad, éste puede incluir una declaración de la Política y los objetivos de la calidad. Las metas de la calidad reales para alcanzar esos objetivos pueden estar especificadas en otra parte de la documentación del sistema de gestión de calidad como lo determine la organización. La Política de Calidad debería incluir un compromiso para cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Los objetivos se derivan habitualmente de la Política de Calidad de la Organización y han de ser alcanzados. Cuando los objetivos son cuantificables se convierten en metas y son medibles. Es decir la política de Calidad es previa a la fijación de los objetivos, estableciendo el marco en el cual se han de definir.

La ISO 9001 respecto a la Política de Calidad establece lo siguiente:

La alta dirección debe asegurar que la Política de la Calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización.
- b) incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- d) se comunica y entiende dentro de la organización

e) se revisa para conseguir que se mantenga adecuada continuamente.

Este papel de la alta dirección es lo que la Norma denomina compromiso de la Dirección

Recomendaciones para redactar una política de calidad aceptable por la auditoría.

¿Cómo redactar la Política de Calidad?

En el documento "Política de Calidad" considero cuatro partes fundamentales:

Presentación de la empresa dejando constancia de la implicación de la dirección en la consecución de los objetivos de calidad.

Exposición de como la organización entiende la calidad, y exposición de los objetivos generales de calidad que se pretenden alcanzar.

Líneas de actuación que la organización ha puesto en marcha para conseguir la calidad.

Mención expresa de la difusión de la Política y aceptación clara por la organización y por terceros.

Consejos y recomendaciones prácticas administrativas y de gestión, sobre la Política de Calidad:

- Personalmente pienso que la Política de Calidad se debe controlar en documento independiente, no incluirla en el Manual de Calidad.
- La distribución de la Política y sus revisiones debe realizarse a todo el personal de la empresa y dar una charla informativa sobre la misma, dejando constancia por escrito de la entrega del documento y de la formación recibida, con la firma de cada uno de los destinatarios.
- La versión vigente de la Política de Calidad tiene que estar expuesta públicamente.
- Se debe hacer entrega documental de la Política de Calidad y sucesivas revisiones a proveedores y principales clientes.
- La Política de Calidad y sus revisiones tiene que formar parte de la orden del día en los comités de calidad.
- La Política de Calidad es la referencia para establecer los objetivos.

- La Política de la Calidad debe guardar coherencia con la política global de la organización.
- La Política de Calidad, los objetivos que se esperan alcanzar debe ser capítulo del Plan de Formación anual de la empresa para todos los trabajadores.
- “Si la empresa está certificada además con las ISO 14001 puede integrarse ambas políticas en un solo documento”.²

Ejemplo Política:

Mundo Digital Las Américas busca incrementar la satisfacción del cliente de este modo, lograr su fidelización y atraer un número mayor de consumidores; para lo cual se orienta en implementar en sus procesos la mejora continua, consolidando una fuerza humana capacitada y competente que fortalezca a la organización en eficiencia, eficacia y efectividad.

Ejemplo Objetivos De Calidad:

- Incrementar la satisfacción del cliente
- Desarrollar un proceso de mejora continua en los procesos
- Fortalecer e incrementar las competencias del talento humano
- Aumentar la eficiencia y eficacia organizacional

3.1.4 Principios de calidad:

Principios de la gestión de la calidad: Se han identificado ocho principios de la gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir la organización hacia la mejora en el desempeño.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000:

- **Enfoque hacia el cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes. Esto hace que deban comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y pensar en exceder en sus expectativas.
- **Liderazgo:** Los jefes establecen la orientación de la organización, la Política de Calidad y los objetivos cuantificables. Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

² POLITICA DE CALIDAD. [en línea] Disponible en internet: <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/politica-de-calidad-y-objetivos.html> [citado feb de 2015]

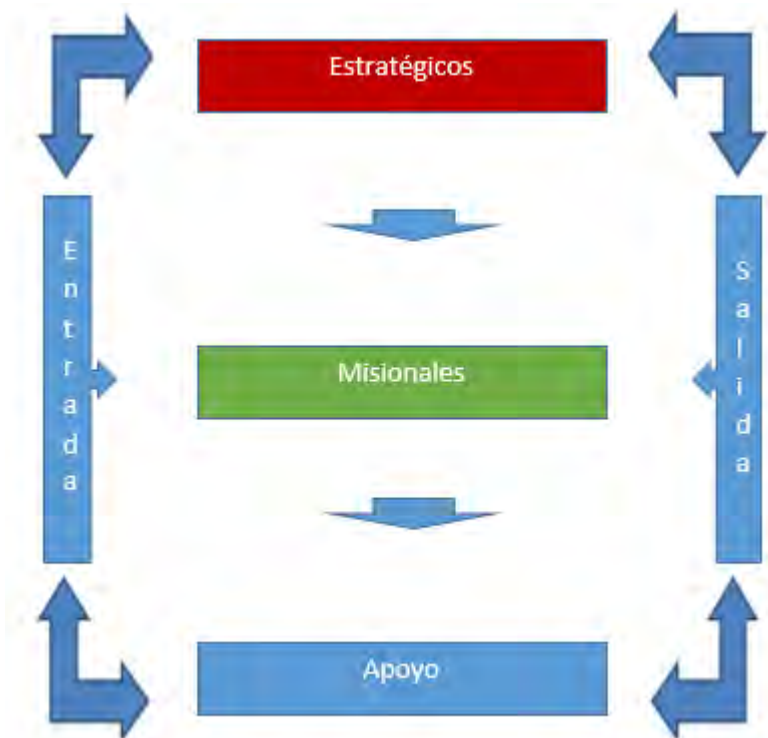
- **Participación del Personal:** El personal en todos los niveles es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usufructuadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque hacia la Gestión de un Sistema de Procesos:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora Continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente.
- **Enfoque basado en Análisis de Datos para la Toma de Decisiones:** Las mejores decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones Cooperativas con los Proveedores:** Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

3.1.5 Mapa de procesos:

Un mapa de procesos mapa de procesos mapa de procesos es un diagrama de valor; un inventario gráfico de los procesos de una organización.

Existen diversas formas de diagramar un mapa de procesos. El que se recomienda utilizar es el siguiente:

Gráfico 3. Mapa de procesos esquema



Fuente: Elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

El mapa de procesos proporciona una perspectiva global-local, obligando a “posicionar” cada proceso respecto a la cadena de valor. Al mismo tiempo, relaciona el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan, utilizándose también como herramienta de consenso y aprendizaje.

Procesos estratégicos

Los procesos estratégicos son aquellos establecidos por la Alta Dirección y definen cómo opera el negocio y cómo se crea valor para el cliente / usuario y para la organización.

Soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización. Proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos.

Procesos Misionales

Son aquellos directamente ligados a los servicios que se prestan, y por tanto, orientados al cliente/usuario y a requisitos. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el cliente/usuario (se centran en aportarle valor).

En estos procesos, generalmente, intervienen varias áreas funcionales en su ejecución y son los que pueden conllevar los mayores recursos.

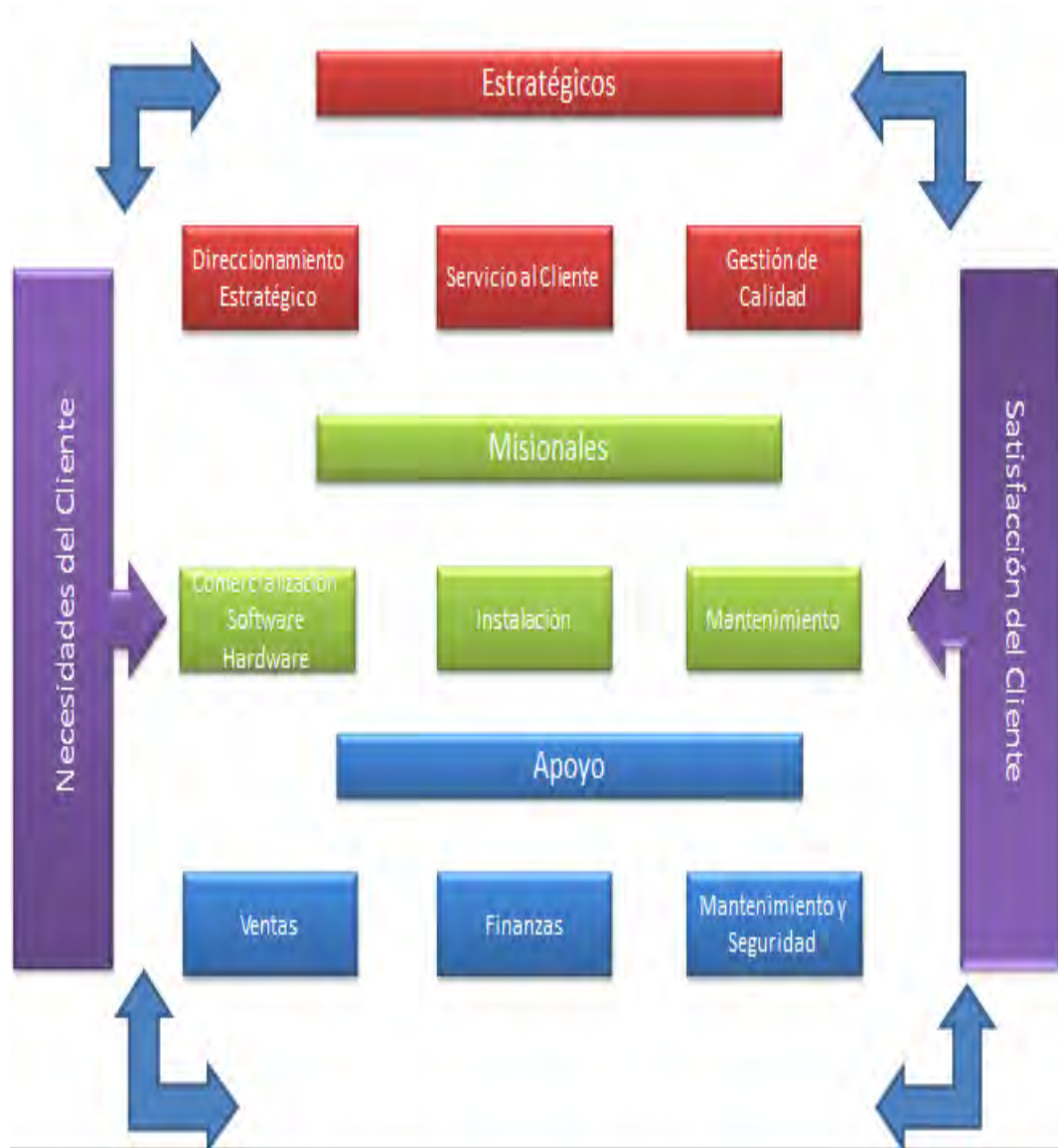
En resumen, los procesos claves constituyen la secuencia de valor añadido del servicio desde la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente / usuario hasta la prestación del servicio, siendo su objetivo final la satisfacción del cliente /usuario.

Procesos de apoyo o soporte

“Los procesos de apoyo son los que sirven de soporte a los procesos claves. Sin ellos no serían posibles los procesos claves ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes / usuarios.”³

³ CÉDRIC, Berger y SERGE, Guillard. Descripción gráfica de los procesos AENOR. Bogotá. s.n., 2001. p 20.

Gráfico 4. Mapa de procesos



Fuente: Elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

3.2 DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La divulgación del sistema de gestión de la calidad es uno de los puntos más importantes a tomar en cuenta, ya que si el sistema de calidad no es del conocimiento de toda la organización no tiene razón de ser, ya que todo lo que está escrito tiene que ser lo que se hace realmente en todos los procesos y actividades de la empresa.

Por esto es necesario divulgar el sistema de calidad, ya sea capacitando o involucrando al personal en las tareas de implementación del sistema de calidad.

Esto último es recomendable ya que al lograr la participación y el compromiso del personal se obtiene un proceso de implementación más efectivo, y al mismo tiempo se está capacitando en la implementación del sistema.

La divulgación del sistema de calidad se puede lograr asignando la tarea de confeccionar los procedimientos del sistema a los involucrados en el mismo, siempre bajo la supervisión de un comité o responsables del sistema de calidad. Esto tiene la ventaja que el que mejor conoce el proceso es el que lo realiza cotidianamente, por lo tanto, esto logra mayor exactitud debido al alto grado de conocimiento y además mayor compromiso ya que se está comprometiendo, para decirlo de alguna manera, en la documentación del sistema de calidad.

En las empresas con un alto grado de cultura se puede también asignar la confección de borradores de procedimientos o instrucciones, para luego ser mejorados por los encargados del sistema de calidad, pero en la mayoría de los casos la tarea de elaborar los documentos queda a cargo de personal responsable del sistema de calidad de la organización.

La divulgación del sistema de calidad requiere de un trabajo arduo, comunicando y enseñando al personal cual es el objetivo fundamental del sistema de gestión de la calidad. Además hay que formar al personal en aspectos como la mejora continua, dejando claro que el proceso no se quedará en la simple documentación del sistema, sino que se debe identificar los aspectos que pueden y deben ser mejorados. Esta es una tarea de la organización en su conjunto y no solamente de los niveles superiores; claro está estos deben estar comprometidos e involucrados en el cambio.

Muchas veces, para no decir en todas, el personal siente que la nueva metodología de trabajo, como tener que registrar o hacer informes, sólo está agregando más trabajo a sus tareas habituales y no advierte cuál es el beneficio, es por eso que es tan importante capacitar en conceptos de calidad y mejora continua haciendo entender cuál es el fin último de las tareas asignadas, como así

también dejar bien claro el concepto de cliente-proveedor interno y externo, explicando que todos somos clientes y proveedores de algún producto o servicio dentro de la organización. Es por esto que si no se entrega un producto o servicio 100% conforme o se da valor agregado a sus tareas el producto final no podrá tener 100% de calidad. Por ejemplo en una fábrica de automóviles si todos los procesos entregaron el 100% y el proceso de ensamble dejó mal apretados los tornillos, en cualquier momento se empezarán a oír ruidos o a caerse piezas del automóvil, lo cual implicará una baja calidad del producto como un todo y no sólo del proceso de ensamblaje.

De esta forma se logra el compromiso de los trabajadores, de otra manera se tendrá que trabajar en contra de una pared, a veces impenetrable, denominada resistencia al cambio.

Para lograr la integración del personal en la implementación del sistema de calidad es necesario delegar, dar participación, es decir dar poder para decidir y aportar sugerencias. Para esto primero hay que formar y capacitar, ya que es imposible obtener buenos resultados si el personal no tiene las herramientas suficientes para desenvolverse y desarrollar mejoras dentro de la organización. Otro factor importante que muchas veces no se toma en cuenta es el factor de las interrelaciones humanas, el trabajo de equipo, de actitudes y comportamientos que hagan más agradable y productivo el desempeño del personal. Esto se logra haciendo entender que la calidad es cuestión de equipo, de actitudes, de comportamientos e interrelaciones personales.⁴

3.3 CARACTERIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSTRUCTIVO CARACTERIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

En primer lugar se debe diligenciar el encabezado del formato tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo.

A continuación se explica lo que debe contener cada casilla de la caracterización de procesos:

- Objetivo: se debe redactar el propósito del mismo.
- Alcance: se debe delimitar las acciones que comprende el proceso, donde inicia y donde termina.
- Tipo: señala que tipo de proceso se realiza en dicha caracterización, por ejemplo: estratégico, misional o de apoyo.
- Líder: nombre y cargo de la persona que lidera el proceso.

⁴ POLITICA DE CALIDAD, Op. Cit.

- Proveedor: quien provee los elementos para llevar a cabo la actividad, si son externos se especifica, si son internos se escribe el cargo.
- Entradas: elementos requeridos para realizar la actividad.
- Actividades: se escriben las acciones que se ejecutaran para llevar a cabo el procedimiento.
- PHVA: se debe escribir la letra que corresponda a cada actividad teniendo en cuenta que:

P= Planear

V= Verificar

H= Hacer

A= Actuar

- Responsable: cargo de la persona encargada de desarrollar la actividad.
- Salidas: resultados obtenidos después de realizar la actividad.
- Cliente: es quien recibe las salidas.
- Recursos: todos los recursos que se requieren para llevar a cabo el proceso.
- Requisitos: numerales referentes a la norma que se estén aplicando al proceso.
- Documentos y registros: formatos, evidencias, se citan los documentos que se tienen en cuenta durante el proceso.
- Indicador: Nombre que se le designa a la formula.
- Formula: se escribe la fórmula que se debe utilizar para calcular el indicador.

Por último se cierra el documento tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo de acuerdo al formato cierre de documento.

Tabla 7. Caracterización del Proceso: Direccionamiento Estratégico

MD	Mundo Digital LA					Código: SGC-FR-07	
	Caracterización del Proceso: Direccionamiento Estratégico					Versión 001	
						Vigencia: 12/01/2015	
Objetivo	Comprobar el cumplimiento de la planeación estratégica y su contribución al buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad						
Alcance	Desde la implementación del direccionamiento estratégico hasta su respectivo seguimiento a través de indicadores						
Tipo	Estrategico	X	Misional		Apoyo		Página 1 de 2
Lider	Gerente						
Proveedor	Entradas	Actividades	PHVA	Responsable	Salidas	Cliente	
Gerente	Requerimientos del Cliente	Planificar la elaboración de un plan estratégico	P	Gerente	Planeación Estratégica	Todos los procesos y talento humano de la organización	
		Elaboración de un plan estratégico	H	Gerente			
Clientes	Diagnostico organizacional	Implementación de la planeación estratégica	H	Gerente	Informa de gestión	Clientes	
		Evaluación de la implementación del plan	V	Gerente			
		Acciones correctivas y preventivas	A	Gerente			

Continuación tabla 7

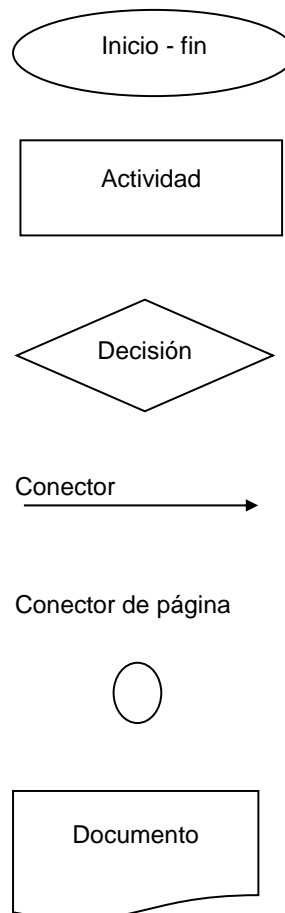
MD	Mundo Digital LA					Código: SGC-FR-07
	Caracterización del Proceso: Direccionamiento Estratégico					Versión 001
						Vigencia: 12/01/2015
Tipo	Estratégico	X	Misional		Apoyo	Página 2 de 2
Recursos			Requisitos		Documentos y Registros	
Talento Humano:			Norma NTC ISO 9001:2008		Plan estratégico	
Gerente General			5, 5.1, 5.3, 5.4, 5.6			
Empleados						
Tecnológicos:						
Computadores						
Software			8, 8.2, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3		Mapa de procesos	
Internet						
Información:					Solicitud de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	
Base de datos						
Infraestructura:						
Planta física						
Indicador			Formula			
Cumplimiento del plan					Actividades realizadas/Actividades programadas * 100	
Elaboro			Reviso		Aprobo	
Cargo						
Nombre						
Firma						
Fecha						

Fuente: elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

Instructivo flujograma: En primer lugar se debe diligenciar el encabezado del formato tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo.

En el flujograma se procede a realizar el diagrama de flujo del procedimiento con las actividades identificadas en la caracterización. Algunos símbolos empleados en el diagrama de flujo son:

Gráfico 5. Figuras Flujograma



Fuente: Elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

Tabla 8. Caracterización del Procedimiento: Comercialización

MD	Mundo Digital LA						Código: SGC-FR-07
	Caracterización del Proceso: Procedimiento Comercialización						Versión 001
							Vigencia: 31/12/2014
Objetivo	Mantener Equipos en optimas condiciones para brindar un mejor servicio al cliente						
Tipo	Estrategico		Misional		Apoyo	X	Página 1 de 1
Entradas Equipos de computo Software y hardware Accesorios	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Planificación[Planificación de Pedidos] Planificación --> Requerimientos[Requerimientos del cliente] Requerimientos --> Verificar{Verificar si cumple con los requisitos del cliente} Verificar -- No --> Revisión[Revisión de solicitud] Revisión --> Requerimientos Verificar -- Si --> Entregar[Entregar pedido] Entregar --> Fin([Fin]) </pre>						Salidas Equipos de computo Accesorios
Proveedores Empresa MPS Empresa Janus							Clientes Mayoristas Minoristas Al detal
Recursos Soporte Talento humano Tiempo Recursos financieros, fisicos y tecnologicos							Mecanismos de seguimiento Evaluacion de desempeño Seguimiento a indicadores de gestion
							Documentos y Registros soportes
	Requerimientos		Organización				
Cliente	Legales	Organización		Manual de procesos			
Entregas a tiempo Descuento Garantias Atencion Optima	Codigo de Comercio NIT RUT Codigo sustantivo del trabajo	Manual de procesos y procedimientos Manual de funciones Reglamento interno Direccionamimeto estrategico		Presupuesto Manual de funciones Facturacion Registo compras			


Fuente: elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

3.4 DOCUMENTACION

3.4.1 Control de documentos. Los documentos y formatos para la empresa Mundo Digital Las Américas se realizarán teniendo en cuenta el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2008, de dicha manera la preparación, revisión y posterior aprobación de cada documento estará controlada y el funcionamiento que se le dé podrá brindar agilidad en los flujos de información.

Todos los documentos pertenecientes a Mundo Digital Las Américas usarán el siguiente encabezado:

Tabla 9. Formato de encabezado de documento

	MUNDO DIGITAL LAS AMERICAS	Código:
	FORMATO	Versión: 01
		Vigencia: día - mes - año
		Página: 1 de

Fuente: elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

De manera que cada encabezado deberá incluir lo siguiente:

- Extremo izquierdo: se ubica el logo de la empresa.
- Centro primera fila: el nombre de la empresa.
- Centro segunda fila: el nombre del documento.
- Extremo derecho:
 - Primera fila: Código, ahí se ubican los caracteres que identifican dicho documento.
 - Segunda fila: Versión, hace referencia al número de veces que se ha elaborado el diseño del formato.
 - .
 - Tercera fila: Vigencia, fecha a partir de la cual se aprobó el formato para su uso, el orden será: día - mes – año.
 - Cuarta fila: Página, se registra el número de página actual de número total de páginas.

Se utilizarán las siguientes siglas:

Tabla 10. Siglas

SIGLA	NOMBRE	SIGLA	NOMBRE
C	Conforme	PA	Plan de auditoria
CR	Caracterización	PG	Programa
D	Documento	PGA	Programa de auditoria
FR	Formato	PR	Proceso
MN	Manual	PRT	Procedimiento
MD	Mundo Digital	R	Registro
NC	No conforme	SGC	Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

Para registrar los códigos correspondientes a cada formato o registro se debe tener en cuenta: El código para la caracterización de procesos se construye de la siguiente manera: las primeras tres letras serán SGC identificando que pertenece al Sistema de Gestión de Calidad, las siguientes dos letras serán CR identificando que se trata de una caracterización, finalmente los siguientes dos caracteres serán números consecutivos pertenecientes a cada proceso.

Además cada documento y/o registro llevara el siguiente cierre:

Tabla 11. Formato de cierre de documento

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

Fuente: elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

Así cada columna deberá incluir los siguientes datos:

- Elaborado por: cargo que desempeña dentro de la empresa, nombre y firma del responsable de la elaboración del documento.
- Revisado por: cargo que desempeña dentro de la empresa, nombre y firma del representante de la dirección.
- Aprobado por: cargo que desempeña dentro de la empresa, nombre y firma del líder del proceso.

En la fila correspondiente a la fecha deberá ubicarse respectivamente la fecha de elaboración, revisión y aprobación del documento y/o registro.

3.4.2 Formato de control de documentos (numeral 4.2.3 ISO 9001:2008):

Instructivo formato de control de documentos: En primer lugar se debe diligenciar el encabezado del formato tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo.

A continuación se explica lo que debe contener cada casilla del control de documentos:

- Documento: nombre del documento.
- Código: Caracteres que tiene asignado el documento en cuestión.
- Responsable: Cargo del encargado del documento.
- Creación: si corresponde a un documento nuevo.
- Modificación: si se realizó un cambio en el documento.
- Eliminación: si el documento es eliminado.

Por último se cierra el documento tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo de acuerdo al formato cierre de documento.

Tabla 12. Control de Documentos

MD	MUNDO DIGITAL LAS AMERICAS	Código:
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Vigencia: día - mes - año
		Página: 1 de 1

DOCUMENTO	CODIGO	RESPONSABLE	CREACION	MODIFICACION	ELIMINACION

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

Fuente: elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

3.4.3 Formato control de registros (numeral 4.2.4 ISO 9001:2008)

Instructivo formato de control de registros: En primer lugar se debe diligenciar el encabezado del formato tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo.

A continuación se explica lo que debe contener cada casilla del control de registros:

- Registro: nombre del registro.
- Código: Caracteres que tiene asignado el registro en cuestión.
- Responsable: Cargo del encargado del registro.
- Creación: si corresponde a un registro nuevo.
- Modificación: si se realizó un cambio en el registro.
- Eliminación: si el registro es eliminado.

Por último se cierra el documento tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo de acuerdo al formato cierre de documento.

Tabla 13. Control de Registros

MD	MUNDO DIGITAL LAS AMERICAS	Código:
	CONTROL DE REGISTROS	Versión: 01
		Vigencia: día - mes - año
		Página: 1 de 1

REGISTRO	CODIGO	RESPONSABLE	CREACION	MODIFICACION	ELIMINACION

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

Fuente: elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

3.4.4 Formato listado maestro de documentos:

Instructivo formato listado maestro de documentos: En primer lugar se debe diligenciar el encabezado del formato tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo.

A continuación se explica lo que debe contener cada casilla del listado maestro de documentos:

- Código: Caracteres que tiene asignado el documento en cuestión.
- Nombre del documento.
- Responsable: Cargo del encargado del documento.
- Almacenamiento: seleccionar con una X si el medio de almacenamiento del documento es impreso o digital.
- Fecha de creación: la misma fecha de vigencia,

Por último se cierra el documento tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo de acuerdo al formato cierre de documento.

Tabla 14. Listado Maestro de Documentos

MD	MUNDO DIGITAL LAS AMERICAS	Código:
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Vigencia: día - mes - año
		Página: 1 de 1

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE	ALMACENAMIENTO		FECHA DE CREACION
			IMPRESO	DIGITAL	
		ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
CARGO:					
NOMBRE:					
FIRMA:					
FECHA:					

Fuente: elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

3.4.5 Formato listado maestro de registros:

Instructivo formato listado maestro de registros: En primer lugar se debe diligenciar el encabezado del formato tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo.

A continuación se explica lo que debe contener cada casilla del listado maestro de registros:

- Código: Caracteres que tiene asignado el registro en cuestión.
- Nombre del registro.
- Responsable: Cargo del encargado del registro.
- Acceso: se marca con una X si el acceso al registro es público o restringido.
- Almacenamiento: seleccionar con una X si el medio de almacenamiento es impreso o digital.
- Fecha de creación: la misma fecha de vigencia.

Por último se cierra el documento tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo de acuerdo al formato cierre de documento.

Tabla 15. Listado Maestro de Registros


MD	MUNDO DIGITAL LAS AMERICAS	Código:
	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	Versión: 01
		Vigencia: día - mes - año
		Página: 1 de 1

CODIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	ACCESO		ALMACENAMIENTO		FECHA DE CREACION
			PUBLICO	RESTRINGIDO	IMPRESO	DIGITAL	

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

Fuente: elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

3.4.6 Manual de Calidad:

	MUNDO DIGITAL LAS AMERICAS	Código:
		Versión: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Vigencia: día - mes - año
		Página: 1 de

INTRODUCCION

GENERALIDADES

1. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD
2. PRESENTACION DE LA EMPRESA
 - 2.1 Reseña histórica
 - 2.2 Productos y servicios
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
 - 3.1 Misión
 - 3.2 Visión
 - 3.3 Política de calidad
 - 3.4 Objetivos de calidad
 - 3.5 Valores
4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
 - 4.1 Alcance
 - 4.2 Responsabilidad de la dirección
 - 4.3 Gestión documental

GLOSARIO

NORMATIVIDAD

3.5 AUDITORIA

3.5.1 Programa de auditoria. En primer lugar se debe diligenciar el encabezado del formato tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo.

A continuación se explica lo que debe contener cada casilla del programa de auditoria:

- Objetivo del programa: se debe redactar el propósito del mismo.
- Alcance: se debe delimitar las acciones que comprende el programa, donde inicia y donde termina.
- Recursos: todos los recursos que se requieren para la implementación del programa.
- Fecha de actualización: fecha en la que se diligencia el formato.
- Documentos de referencia: se citan todos los documentos que se tendrán en cuenta para consultar temas referentes al programa.
- Procesos: se escriben los procesos a los cuales se les realizara auditoria, teniendo en cuenta la caracterización del proceso.
- Fechas cronograma: se registra la fecha en la que se llevara a cabo la auditoria.
- Responsable: el encargado de realizar la auditoria a dicho proceso.
- Observaciones: aspectos a tenerse en cuenta o que pueden interferir en la ejecución del programa.

Por último se cierra el documento tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo de acuerdo al formato cierre de documento.

Tabla 16. Programa de Auditoria

MD	MUNDO DIGITAL LAS AMERICAS	Código:
	PROGRAMA DE AUDITORIA	Versión: 01
		Vigencia: día - mes - año
		Página: 1 de 1

OBJETIVO DEL PROGRAMA:			
ALCANCE DEL PROGRAMA:			
RECURSOS:			
FECHA DE ACTUALIZACION:			
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:			
PROCESOS	FECHAS CRONOGRAMA	RESPONSABLE	
OBSERVACIONES:			
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

Fuente: elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

3.5.2 Plan de auditoria. En primer lugar se debe diligenciar el encabezado del formato tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo. A continuación se explica lo que debe contener cada casilla del plan de auditoria:

- Objetivo del plan: se debe redactar el propósito del mismo.
- Alcance del plan: se debe delimitar las acciones que comprende el plan, donde inicia y donde termina.
- Criterios: Documentos o referencias que se tendrán en cuenta.
- Auditor líder: nombres y apellidos de quien lidera al equipo auditor.
- Fecha, hora y lugar de la reunión de apertura: fecha, hora y lugar de donde se realizara la reunión inicial.
- Fecha, hora y lugar de la reunión de cierre: fecha, hora y lugar de donde se realizara la reunión final.
- Equipo auditor: nombres y apellidos de los miembros del equipo auditor.
- Procesos auditados: proceso a auditar.
- Dependencias a auditar: dependencias relacionadas con los procesos que se auditaran.
- Fecha: día, mes y año correspondientes al día de la auditoria.
- Hora: se escribe la hora fijada para realizar la auditoria.
- Auditor: nombres y apellidos del auditor encargado de realizar auditoria al proceso.
- Auditor acompañante: nombres y apellidos de un auditor miembro del equipo auditor.
- Actividad y/o requisito: numerales referentes a la norma que se están aplicando al proceso auditado.
- Observaciones: aspectos a tenerse en cuenta o que pueden interferir en la ejecución del plan.

Por último se cierra el documento tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo de acuerdo al formato cierre de documento.

Tabla 17. Plan de Auditoria

MD	MUNDO DIGITAL LAS AMERICAS	Código:
	PLAN DE AUDITORIA	Versión: 01
		Vigencia: día - mes - año
		Página: 1 de 1
OBJETIVO DEL PLAN:		
ALCANCE DEL PLAN:		
CRITERIOS:		
AUDITOR LIDER:		
FECHA, HORA Y LUGAR DE LA REUNION DE APERTURA:		
FECHA, HORA Y LUGAR DE LA REUNION DE CIERRE:		
EQUIPO AUDITOR:		

PROCESOS AUDITADOS	INDEPENDENCIAS A AUDITAR	FECHA	HORA	AUDITOR	AUDITOR ACOMPAÑANTE	ACTIVIDAD Y/O REQUISITO	OBSERVACIONES

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

Fuente: elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

3.5.3 Lista de Verificación de Auditoria. En primer lugar se debe diligenciar el encabezado del formato tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo.

A continuación se explica lo que debe contener cada casilla de la Lista de Verificación de la Auditoria:

- Numeral: Corresponde a las posibles normas que pueden interactuar con los diferentes procesos, en esta casilla se debe colocar el numeral de la norma bajo a la norma que la contiene.
- Conforme: No existe ninguna recomendación y todo funciona acorde a lo estipulado.
- No Conforme: Se encontraron algunas anomalías y es pertinente poner un foco de atención en ellas para mejorar.
- Observación: Se detectó una falla pero no es de gran riesgo, sin embargo debe ser tenida en cuenta.
- Preguntas: Se deben realizar preguntas de acuerdo a la fase del proceso PHVA que se está tratando de evaluar.
- Documentos y Registros: Formatos que respaldan la respuesta a la pregunta realizada por el auditor, es decir evidencias de las respuestas generadas por el auditado.
- Comentarios/Observaciones/Conclusiones/Hallazgos: Percepción que tiene el auditor respecto a las respuestas dadas por el auditado.
- Observaciones: aspectos a tenerse en cuenta o que pueden interferir en la ejecución de la Lista de Verificación de la Auditoria.

Por último se cierra el documento tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo de acuerdo al formato cierre de documento.

Tabla 18. Lista de Verificación de la Auditoria

MD	Mundo Digital L.A	Código: SGC-FR-10
	Sistema Integrado de Gestion de Calidad	Versión 001
	Lista de Verificación de la Auditoria	Vigencia: 31/12/2014

PHVA	Pregunta	Numeral					Conforme	No conforme	Observación	Preguntas	Documentos y Registros	Comentarios/Observaciones/Conclusiones/Hallazgos	
		SOGCS	NTC.17025	MECI	NTCGP								
P													
H													
V													
A													
Observaciones:													
Elaboro						Reviso						Aprobo	
Cargo						Cargo						Cargo	
Fecha						Fecha						Fecha	
Firma						Firma						Firma	

Fuente: elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

3.5.4 Solicitud de Acciones de Mejora, Preventivas, Correctivas o Correctoras.

A continuación se explica lo que debe contener cada casilla de la Solicitud de Acciones de Mejora, Preventivas, Correctivas o Correctoras:

- Numeral: Corresponde a las posibles normas que pueden interactuar con los diferentes procesos, en esta casilla se debe colocar el numeral de la norma bajo a la norma que la contiene.
- Tipo de Acción: Permite identificar la medida que se tomara respecto al problema identificado con anterioridad.
- Descripción de la situación detectada: Permite conocer el problema que se ha presentado en la organización y como se desarrolló en la misma
- Análisis de Causas: Razones por las cuales se cree sucede dicha situación, o porque se está presentando la misma.
- Acción propuesta y fecha de implementación: Medidas a tomar respecto a la situación detectada y fecha en la cual empezara a ejecutarse esta medida.
- Responsable: Cargo o dependencia que está relacionado con la situación detectada.
- Fecha de Seguimiento: Fecha en la cual se mira los resultados de la implementación de medidas respecto a la situación detectada.
- Evidencias y/o novedades: Factores que permiten demostrar de manera objetiva los resultados de la acción tomada.

Por último se cierra el documento tal como se explica en el numeral 3.3.1 del presente trabajo de acuerdo al formato cierre de documento.

Tabla 19. Solicitud de Acciones de Mejora, Preventivas, Correctivas o Correctoras

SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O CORRECTORAS												
PROCESO:					FECHA DE IDENTIFICACION DE LAS NO CONFORMIDADES:							
1. IDENTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD							2. SEGUIMIENTO (Registro de evidencias una vez se avance o cierre la acción propuesta)					
No	Norma Requisito(s)				Tipo de Acción		DESCRIPCION DE LA SITUACION DETENCTADA	ANALISIS DE CAUSAS	ACCION PROPUESTA Y FECHA DE IMPLEMENTACION	RESPONSABLE (Cargo, Dependencia)	FECHA DE SEGUIMIENTO (d-m-a)	EVIDENCIAS Y/O NOVEDADES (Que examinó para evaluar si se lograron los resultados esperados al aplicar la acción, es decir que registros, hecho, evidencias, permiten demostrar de manera objetiva los resultados de la acción):
	SOGCS	NTC-17025	IMECI	ISO 9001:2008 / NTCCGP	Correctora	De Mejora						
1												
2												
3												
4												
ELABORADO POR:					REVISADO POR:					APROBADO POR:		
CARGO:												
NOMBRE:												
FIRMA:												
FECHA:												

Fuente: elaboración propia a partir de: DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008 (2015 Universidad de Nariño, Pasto, Colombia)

CONCLUSIONES

Mundo Digital no es ajena a la exigencias de un entorno cambiante, la globalización y las nuevas tecnologías, pues son estos factores claves en las necesidades y requerimientos de los clientes con respecto a las organizaciones; es por esto que para hacer frente al mercado tan competitivo Mundo Digital debe ofrecer un valor agregado que le permita diferenciarse de las demás empresas en la región logrando así una ventaja competitiva.

Entre las principales debilidades encontradas en la empresa Mundo Digital se encuentra la falta de direccionamiento estratégico, la dificultada para competir en precios y una falta de reconocimiento a su imagen corporativa, así mismo se enfrenta a significativas amenazas como son principalmente los competidores reconocidos, con mayor poder adquisitivo y diversidad de productos. Sin embargo lo anterior puede ser contrarrestado aprovechando las oportunidades y fortalezas como el amplio mercado de productos y servicios, alianzas con proveedores, personal calificado y capacitación constante respectivamente, que conjugadas con la apropiada gestión logran consolidar a Mundo Digital como una empresa sostenible.

RECOMENDACIONES

La posible implementación de un sistema integrado de gestión de calidad para Mundo Digital, significaría un beneficio a nivel organizacional y competitivo, pues basándose en una evaluación del desempeño en todas las áreas podrá realizar acciones correctivas y de mejoramiento que impacten las utilidades y rentabilidad de la empresa.

La correcta definición de la política de calidad, objetivos de calidad en conjunto con el direccionamiento estratégico y en complementariedad con el mapa de procesos y la caracterización de los mismos, teniendo en cuenta los procedimientos, los productos y servicios y su diseño y desarrollo, y contando con la necesaria participación de los clientes y proveedores; la empresa encontrará un horizonte claro, con metas, retos y desafíos cuyo cumplimiento lleve a alcanzar los objetivos organizacionales, una ventaja competitiva y crecimiento sostenible de Mundo Digital.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

CÉDRIC, Berger y SERGE, Guillard. Descripción gráfica de los procesos AENOR. Bogotá. s.n., 2001

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. *et al.* Metodología de la investigación cuarta edición. México D.F.: Mc Graw Hill, 2006.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC ISO 9001. Bogotá: ICONTEC, 2008.


POLITICA DE CALIDAD. [en línea] Disponible en internet: <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/politica-de-calidad-y-objetivos.html> [citado feb de 2015]

ANEXOS

ANEXO A. FORMATO CLIENTES

MD	Mundo Digital LA				Código:					
	Clientes				Versión					
Objetivo					Vigencia: dd/mm/aa					
Alcance										
Proceso:			Procedimiento:			Página 1 de 1				
TIPO DE CLIENTE	CARACTERISTICAS	REQUERIMIENTOS	IMPORTANCIA (0 - 5)	EVALUACION COMPETITIVA (1 - 5)						
				1	2	3	4	5		
Elaboro		Reviso			Aprobo					
Fecha		Fecha			Fecha					
Firma		Firma			Firma					

ANEXO B. FORMATO SELECCIÓN DE PROVEEDORES

	RAZÓN SOCIAL EMPRESA Selección de Proveedores	Código: Versión 001 Vigencia: dd/mm/aa										
Objetivo												
Alcance												
Proceso:	Procedimiento:	Página 1 de 1										
NOMBRE DEL PROVEEDOR	OPORTUNIDAD DE ENTREGA	EXPERIENCIA	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL PEDIDO	PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	TRAYECTORIA	PERFIL DE LA EMPRESA		CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS			GARANTÍAS	SERVICIOS POSTVENTA
						Políticas de servicio	Sector de Operación	Precios	Descuentos	Promociones		
CONVENCIONES	Excelente	>= 90 - 100										
	Buena	>=70 - <90										
	Regular	>=50 - <70										
	Malas	<50										
Elaboro						Reviso				Aprobo		
Fecha						Fecha				Fecha		
Firma						Firma				Firma		

ANEXO C. PLAN DE ACCIÓN

MD	Mundo Digital L.A.		Código: SGC-FR-01		
	PLAN DE ACCION		Versión 001		
			Vigencia: 31/12/2014		
Proceso: Comercializacion	Procedimiento: Requerimientos del Cliente		Página 1 de 1		
PLAN DE ACCION					
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	INDICADOR DE GESTION