

**PROPUESTA DE DISEÑO PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA LAVANDERÍA
GARBY**

**JENNIFFER TATIANA ESPAÑA TORRES
YULI PAULIN VILLOTA MUÑOZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**PROPUESTA DE DISEÑO PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA LAVANDERÍA
GARBY**

**JENNIFFER TATIANA ESPAÑA TORRES
YULI PAULIN VILLOTA MUÑOZ**

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

**Asesor:
Esp. Víctor William Pantoja Bastidas**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado son responsabilidad exclusiva de sus autoras”

“Artículo 1. Del acuerdo 324 de 11 de octubre de 1966 Emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño”.

Nota de aceptación:

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por brindarme la sabiduría para llevar a cabo mis metas y propósitos, a mi hija por ser la fuente de inspiración y amor, quien mira en mí un ejemplo a seguir, a mi asesor Víctor William Pantoja Bastidas por brindarnos su apoyo y consejo profesional y a todas las personas que de una u otra manera me apoyaron para que este triunfo se haga realidad.

Yuli Villota Muñoz

Agradezco de todo corazón a mi hermana que es mi eje y mi apoyo en todos los sentidos ella es mi familia y mi todo, a mi amiguita que ha sido mi apoyo en todos los aspectos tanto de mi vida como de mi carrera desde el inicio hasta el final. Agradezco a Dios por ser un luz y guía en todos mis días y mi camino sin el nada de esto sería posible, y gracias por el apoyo de mi familia cercana, a todos ustedes gracias por este triunfo.

Tatiana España

RESUMEN

El presente trabajo practico pretende establecer un diseño del sistema de gestión de calidad basados en los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 para la empresa LAVANDERIA GARBY, que le permita establecer una organización basada en procesos, y que a mediano plazo, pueda implementarse y llegar a obtener una certificación de la calidad, haciendo que la organización se enfoque en la satisfacción de las necesidades de los clientes y en la mejora continua para poder mantenerse en el negocio de la prestación del servicio del lavado de las prendas de vestir y del hogar y así mismo más competitivos y lograr el liderazgo en el mercado.

ABSTRACT

The present work aims to establish a practical design quality management system based on the requirements of ISO 9001: 2008 for the company LAUNDRY Garby, enabling it to establish a process-based organization, and that in the medium term, can be implemented and able to obtain a quality certification, making the organization's focus on meeting customer needs and continuous improvement in order to stay in the business of providing the service of washing clothing and household and likewise more competitive and achieve market leadership.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. GENERALIDADES.....	15
1.1 TEMA OBJETO DE ESTUDIO	15
1.2 ANTECEDENTES DE LA LAVANDERÍA GARBY.....	15
1.3 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.5 OBJETIVOS DEL INFORME.....	20
1.5.1 Objetivo general.....	20
1.5.2 Objetivos específicos	20
1.6 JUSTIFICACIÓN	20
1.7 METODOLOGÍA	21
1.7.1 Tipo de investigación.....	21
1.7.2 Procesamiento de la información.....	22
1.7.3 Fuentes de recolección de información.....	22
1.7.4 Técnicas para la recolección de la información.....	22
2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	24
3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	25
3.1 REQUISITOS GENERALES	25
3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	25
4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	26
4.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	26
4.2 ENFOQUE AL CLIENTE.....	26
4.3 POLÍTICA DE CALIDAD.....	26
4.4 PLANIFICACIÓN.....	26
4.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	27
4.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	27

5.	GESTIÓN DE RECURSOS.....	28
5.1.	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS.....	28
5.2.	RECURSOS HUMANOS.....	28
5.3.	INFRAESTRUCTURA.....	28
5.4.	AMBIENTE DE TRABAJO	29
6.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	30
6.1.	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	30
6.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	30
6.3.	DISEÑO Y DESARROLLO.....	30
6.4.	COMPRAS.....	31
6.5.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	31
6.6.	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	32
7.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	33
7.1.	GENERALIDADES.....	33
7.2.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	33
7.3.	CONTROL DE NO CONFORMES	34
7.4.	ANÁLISIS DE DATOS.....	34
7.5.	MEJORA	34
8.	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	35
8.1.	MATRIZ DOFA DE LA EMPRESA LAVANDERIA GARBY	35
8.1.1.	Estrategias para la DOFA	36
8.1.2.	Análisis matriz DOFA.....	36
9.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	42
9.1.	VISIÓN.....	42
9.2.	MISIÓN	42
9.3.	POLÍTICA DE CALIDAD	42
9.4.	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	42
9.5.	PRINCIPIOS	43
9.6.	VALORES	43
10.	CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.....	45

10.1	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	45
10.2	ESQUEMA PARA LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO MISIONAL .	48
11.	PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍA. PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA: GUÍAS, INSTRUCTIVOS, FORMATOS.	52
11.1	PLAN DE AUDITORIA	52
11.2	PROGRAMA DE AUDITORIA.....	52
11.3	LISTA DE VERIFICACIÓN.....	53
12.	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	54
	CONCLUSIONES.....	55
	RECOMENDACIONES	56
	BIBLIOGRAFÍA	57
	NETGRAFÍA.....	58
	ANEXOS	59

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Grafico 1. Estructura organizacional	17
Grafico 2. Mapa de procesos.	44
Grafico 3. Modelo para la caracterización de procesos.....	47
Grafico 4. Portada de la documentación	49
Grafico 5. Esquema de la documentación.....	50

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Número de trabajadores en la lavandería	16
Tabla 2. Matriz DOFA.....	35
Tabla 3. Analisis de la matriz DOFA.....	36
Tabla 4. Plan de acción.....	38
Tabla 5. Proceso misional	51

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Lista de chequeo del sistema de gestión de calidad realizada a la empresa LAVANDERÍA GARBY	60
Anexo 2. Caracterización de procesos para la LAVANDERÍA GARBY: proceso gerencial; Gestión de la calidad; Proceso de lavandería; Gestión financiera y administrativa; Gestión del talento humano; Compras; Mantenimiento	76
Anexo 3. Ejemplo documentación del procedimiento de recepción	104
Anexo 4. Formato plan de auditoria	111
Anexo 5. Formato programa de auditoria	113
Anexo 6. Formato lista de verificación	114
Anexo 7. Planes de mejora o acción	115

INTRODUCCIÓN

La competitividad del mundo globalizado hace que las empresas se preocupen más por la calidad de sus procesos y la satisfacción de las expectativas y necesidades de sus clientes, esto mediante la productividad de sus recursos y la adquisición de nuevos métodos que ayudaran a la empresa a actualizarse, y llevar mejor el manejo de sus procesos siempre con el fin de alcanzar la mejora continua y hacer más eficientes sus procesos.

El desarrollo de nuevos métodos, eficientes en las diferentes áreas de las empresas, y las mejoras a los mismos estarán enfocados a la buena calidad, esto a su vez conducirá a la reducción de errores lo cual repercutirá en la minimización de costos y tiempo, teniendo como resultado un incremento en la productividad de la empresa. En los mercados actuales, sobretodo en el sector de los servicios las diferencias competitivas entre las empresas se encuentran relacionadas con factores tales como, el conocimiento, la investigación, el desarrollo e innovación tecnológica, la buena clasificación del talento humano y la diferenciación, la interacción entre estos factores constituyen la competitividad de cada una de las organizaciones factor clave para alcanzar la calidad empresarial.

La gestión de calidad no es ajena a estas tendencias es por ello que la norma ISO 9001:2008 en la que se basa este trabajo, especifica los requisitos necesarios para el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad que pueda ser aplicado en todas las organizaciones, basando sus lineamientos en un enfoque por procesos facilitando la administración de la calidad en la búsqueda de la mejora continua, conjuntamente con el conocimiento, los nuevos avances tecnológicos, y el talento humano mas calificado. El diseño y la implementación de un sistema de gestión de calidad está influenciada por diferentes necesidades que tiene cada organización, principalmente de mejorar los productos y servicios que presta, logrando una ventaja competitiva y hacerlo de una manera más eficiente y así obtener, mantener, y mejorar el desempeño de la organización.

1. GENERALIDADES

1.1 TEMA OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio es implementar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la LAVANDERÍA GARBY

1.2 ANTECEDENTES DE LA LAVANDERÍA GARBY

LA LAVANDERÍA GARBY es una empresa nariñense fundada el 1 de junio de 1970, su fundador es el señor José Laureano Chaves Figueroa, la lavandería Garby es una empresa familiar dedicada a la prestación del servicio de recolección, lavado en seco y húmedo, desmanche planchado en prendas de vestir, y también el lavado de prendas del hogar (muebles, peluches, alfombras, cortinas), la empresa se encontraba ubicada en la calle 20 N° 31c barrio Las Cuadras de San Juan de Pasto.

Su fundador, creó este negocio debido a que en la ciudad solo existía una empresa que prestaba el servicio de lavado y secado de prendas de vestir y al mirar que este negocio era rentable decidió crear su propia empresa. LA LAVANDERÍA GARBY se fundó 15 años después de haber sido creada la *lavandería Gensha* siendo la única que prestaba el servicio en la ciudad y después de haber trabajado como contador en la misma y darse cuenta que este negocio era muy beneficioso para toda la comunidad, abrió las puertas de la lavandería Garby.

La lavandería Garby se creó con un capital de \$ 90.000 que sirvió para la adquisición de la maquinaria, los productos que se utilizan para el lavado de ropa y para el pago de sus colaboradores el cual solo contaba con 3 trabajadores quienes realizaban el trabajo de lavar, desmanchar, planchar las prensas de vestir. El servicio del lavado de prendas del hogar se prestó durante unos años luego el dueño el señor José Laureano Chaves Guerrero decidió solo prestar el servicio de lavado de prendas de vestir y prendas ejecutivas (vestidos y trajes elegantes).

En sus inicios la lavandería Garby lavaba las prendas con varsol siendo lo utilizado en la época por ende se utilizó una maquinaria especial para el lavado de las prendas en varsol, además se utilizaba una máquina centrifugadora que extraía todo el varsol de las prendas y posteriormente se utilizaba un secador con serpentín a vapor para secar las mismas, también la empresa utilizaba una mesa desmanchadora si las prendas lo requerían, luego se planchan y por último se acoplaban todas las prendas para entregarlas a su dueño, este proceso se utilizó en los primeros años de la lavandería.

Después de 10 años en 1980 al presentarse inconvenientes con la maquina que se tenía en esos momentos se decide el cambio de la maquinaria por una lavadora semicompacta o compacta en la cual se tenía mejores resultados y los procesos se reducían pero el vapor se iba al ambiente lo cual se tuvo inconvenientes, al poco tiempo se decide nuevamente a cambiar la maquinaria a una maquina nacional de per cloro pero esta al poco tiempo de funcionamiento empezó a romper las prendas y a mancharlas lo cual perjudico a la empresa mirando la necesidad de cambiar la maquina y no tener buenos resultados con la maquinaria anterior en el año 2002 se cambia la maquinaria por una maquina italiana con la que los procesos de lavado, centrifugado, y secado se realiza en un solo proceso reduciendo costos y tiempo.

Desde sus inicios la lavandería Garby ha prestado el servicio a domicilio siendo este el valor agregado en esos momentos ya que en la actualidad todas las empresas que prestan el servicio de lavandería cuentan con este servicio.

Actual mente la lavandería GARBY está bajo la responsabilidad de José Mauricio Chaves hijo del fundador quien lleva trece (13) años bajo esta administración. La empresa se encuentra situada en la Calle 19b No 44a-32 Barrio Pandiaco, en donde se encuentra la planta de lavado en seco y húmedo.

La empresa cuenta con 6 agencias que se encuentran ubicadas en los barrios: Santana, La Carolina, Santa Mónica, Villa flor, Tamazagra y Maridiaz. Siendo estas el lugar donde se recepciona la ropa y los diferentes artículos o prendas para ser lavadas en seco o en húmedo, además la empresa cuenta con 2 vehículos con los cuales se presta el servicio a domicilio de recepción y entrega.

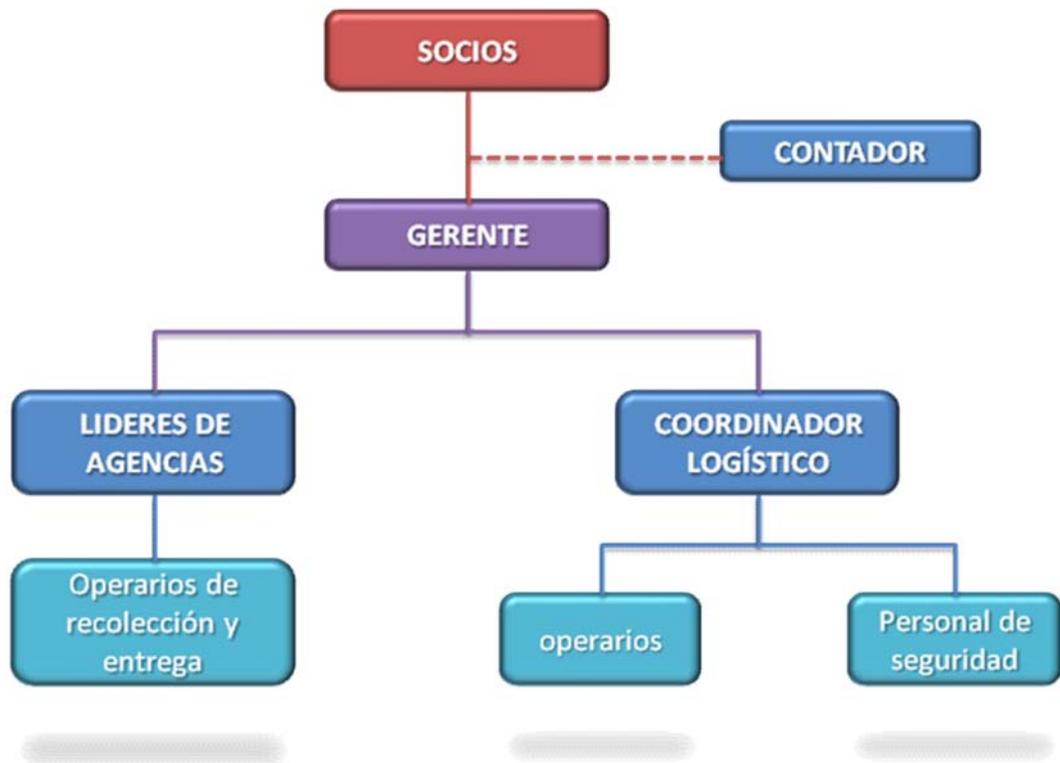
En la actualidad cuenta con un total de 16 personas los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1. Número de trabajadores en la lavandería

TRABAJADORES	NÚMERO DE TRABAJADORES
En agencia	6
En planta	4
Recolectores	5
Celador	1

Fuente: información brindada por la empresa

Grafico 1. Estructura organizacional



Fuente: información brindada por la empresa

Servicios Ofrecidos

La lavandería Garby es una empresa dedicada a prestar el servicio del lavado de las prendas de vestir y del hogar a todos los sectores de la comunidad brindando los servicios de:

- Lavado de ropa en seco y húmedo
- Lavado de muebles, tapetes, cortinas, colchas, alfombras
- Lavado de peluches
- Se presta el servicio de tintorería en cuero y gamuza
- Se presta el servicio a domicilio de recepción y entrega de las prendas el cual no tiene ningún costo adicional

Además se ofrece servicios de:

- Desmanchado
- Blanqueo

- Restauración de color
- Planchado
- Eliminación de motas
- Almidonado.

Maquinaria

La lavandería Garby cuenta con una maquinaria de última tecnología en el lavado en seco y húmedo de prendas de vestir, prendas ejecutivas, prendas del hogar muebles, cortinas, alfombras, peluches), con la que se reduce procedimientos y tiempo en entrega al cliente.

- Maquina ecológica italiana en lavado en per cloro con la que se realizan procesos de lavado, centrifugado, y secado de las prendas de vestir, y prendas del hogar.
- Mesa des manchadora
- Prensa industrial
- Caldera para que produzca vapor para el proceso de secado, desmanche y planchado
- Lavadoras para el lavado de colchas

1.3 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La LAVANDERÍA GARBY actualmente evidencia la falta de un sistema de gestión de calidad el cual genere un valor agregado en la prestación de sus servicios, inclinando el mercado a su favor, por ello es necesario realizar un proceso constante de mejora continua de la calidad buscando dar una plena satisfacción a sus clientes, con el fin de ser reconocida a nivel regional, como una de la pocas empresas de lavanderías en implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en la región.

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector de lavanderías en la ciudad de San Juan de Pasto viene presentando una serie de problemas en el ámbito administrativo como operacional, teniendo como resultados la competencia desleal entre las mismas empresas, afectando tanto la eficiencia como la eficacia organizacional, presentando una baja calidad en la prestación de los servicios que ofrece el sector de lavanderías en la región.

La empresa LAVANDERÍA GARBY en busca de ser competitiva y sobresalir ante la competencia asume el reto de la implementación de un sistema en gestión de la

calidad para mejorar los procesos que se desarrollan dentro de la organización, con el fin de brindar un servicio con calidad.

En la actualidad la LAVANDERÍA GARBY no califica para la implementación de la Norma ISO 9001:2008, lo cual constituye el principal problema, enmarcado dentro de:

- Falta de identificación de la situación actual de la empresa, ya que esta no cuenta con un diagnóstico empresarial, ni de calidad teniendo como resultado el desconocimiento de la verdadera problemática que está afectando a la empresa y dejando de lado las grandes fortalezas y oportunidades que tiene la organización.
- La LAVANDERÍA GARBY no cuenta con un direccionamiento estratégico basado en: misión, visión, políticas y objetivos de calidad, al igual que sus valores y principios según lo estipulado por la norma, desde sus inicios la organización ha sido manejada empíricamente de acuerdo a su facilidad y necesidades, pero al ver que actualmente las exigencias y oportunidades de los mercados son cada vez más estrictas se han visto en la necesidad de aplicar nuevas prácticas que sirvan de herramienta para alcanzar el mejoramiento continuo implementar según lo estipulado por el sistema de gestión de calidad mejorando la calidad del servicio enfatizando en procesos y procedimientos teniendo un mejor control de los mismos, con el fin de alcanzar mejores resultados, un mejor posicionamiento en el mercado y la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente
- Actualmente la empresa carece de un mapa de procesos, lo cual no se ha identificado los procesos necesarios ni la orientación hacia la satisfacción del cliente que requiere la aplicación del sistema de gestión de calidad, necesarios para alcanzar los resultados que genere un buen desempeño organizacional.
- La lavandería Garby no cuenta con una caracterización de los procesos siendo fundamental para identificar las características de los procesos de una organización, y tener un mejor control de cada uno de los procesos que se llevan a cabo para la prestación del servicio de lavandería en la región.
- Además la empresa no cuenta con un esquema de documentación para cada proceso integrante del sistema de gestión de la calidad, ni tampoco para los registros que establecen la eficaz planificación, operación y control de los procesos requeridos por la norma ISO 9001:2008.

Al poner en marcha un sistema de gestión de calidad exige a la empresa LAVANDERÍA GARBY a generar nuevas estrategias, y orden en todos sus procesos y procedimientos, con el fin de llegar a sus clientes y tener mejor

posicionamiento en el mercado, alcanzando la mejora continua y la calidad del servicio.

1.5 OBJETIVOS DEL INFORME

1.5.1 Objetivo general. Diseñar un sistema de gestión de calidad en la empresa LAVANDERÍA GARBY con base en la norma ISO 9001: 2008 que permita un mejoramiento continuo en toda la organización

1.5.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnostico empresarial de la lavandería Garby para mirar la situación actual de la empresa según los requerimientos de la norma ISO 9001:2008
- Generar un direccionamiento estratégico de la empresa de acuerdo a una misión, visión, política y objetivos de calidad, principios y valores según los requerimientos de la norma ISO 9001:2008, necesarios para el desempeño de la organización
- Diseñar un mapa de procesos requerido por la norma ISO 9001:2008
- Determinar la caracterización de los procesos según los requerimientos de la norma ISO 9001:2008
- Realizar esquema para la documentación, destacando un procedimiento del proceso misional

1.6 JUSTIFICACIÓN

Hablar del sistema de gestión de calidad es referirse a la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada a la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional, junto con los procesos, documentación y recursos empleados para alcanzar los objetivos de la calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Es en este ámbito donde los sistemas de gestión de calidad se convierten en una herramienta útil para aumentar los niveles de satisfacción de sus clientes y mejorar la eficacia de sus procesos se han generado diferentes normas que

permiten el mejoramiento continuo de los procesos dejando de lado las malas costumbres laborales y dando a paso al desarrollo empresarial.

Es claro que la calidad es uno de los elementos clave en la estructuración de una empresa al presentar como uno de sus objetivos principales la satisfacción del cliente es por esto que LA LAVANDERÍA GARBY en pro del mejoramiento de sus procesos, ha identificado la necesidad de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentándose en: el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en los procesos, la gestión basada en sistemas, el mejoramiento continuo, la toma de decisiones basadas en hechos y la relación mutuamente beneficiosa con el proveedor. Las nuevas y complejas exigencias del cliente y las oportunidades que el mercado ofrece, son los puntos de partida para buscar la calidad y el mejoramiento continuo.

Este trabajo pretende facilitar las herramientas necesarias para implementar un sistema de Gestión de Calidad de manera eficaz; así mismo servir de guía para la construcción del direccionamiento estratégico de la organización, que le permitan construir políticas y objetivos de mejoramiento continuo, basadas en una cultura de excelencia en el servicio y enfocada a la atención oportuna de cliente interno y externo, todo con el fin de alcanzar mejores resultados, posicionamiento y satisfacción de los clientes.

Por otra parte para nuestra formación profesional es importante asumir nuevos retos con base en las nuevas tendencias administrativas, con el fin de ponerlas en prácticas y proyectarlas en un mejor desempeño laboral dentro de las organizaciones, ofreciendo nuestros conocimientos como guía para alcanzar la mejora continua y éxito empresarial, mejorando la eficiencia de sus procesos y procedimientos, garantizando la prestación del producto/servicio de excelente calidad y logrando la plena satisfacción del cliente.

Mediante este informe se puede comprobar las metodologías que se han llevado a cabo para implementar un sistema de gestión de calidad, logrando que académicamente se generen nuevas detenciones de mejora para la implementación dentro de las organizaciones regionales, nacionales e internacionales, llevando a los avances administrativos a que tomen nuevos rumbos a nivel empresarial, siempre pensando en alcanzar la mejora continua y éxito empresarial.

1.7 METODOLOGÍA

1.7.1 Tipo de investigación. El presente informe está enmarcado bajo las características de un estudio descriptivo, es decir describe la situación prevaleciente en cuanto a la ayuda de la propuesta de diseño para implementar un

sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la LAVANDERÍA GARBY, además se utiliza un método analítico que consiste en la revisión minuciosa, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Por lo tanto este método nos permite conocer más acerca de los procesos y procedimientos que tiene la LAVANDERÍA GARBY para explicar, realizar el direccionamiento estratégico, hacer caracterizaciones, documentar los procedimientos y comprender mejor su comportamiento¹.

1.7.2 Procesamiento de la información. Nuestra propuesta de diseño viene constituido por una serie de actividades sucesivas y organizadas estipuladas en la norma ISO 9001:2008, que deben adaptarse a las características del informe que se realiza, indicándonos los pasos y pruebas a efectuar y las técnicas específicas consideradas como adecuadas para la recolección y análisis de la información requerida para los objetivos del estudio.

El primer paso fue la elección del tipo de diseño que más se ajusta al problema planteado, para ello se elige el diseño de campo (investigación empírica), con el fin de recoger directamente en la LAVANDERÍA GARBY información que permite cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido estos datos, lo cual facilita la revisión o modificación que garantiza un mayor nivel de confianza para el conjunto de la información obtenida.

1.7.3 Fuentes de recolección de información. Para el desarrollo del presente estudio práctico se utilizaron fuentes de información primaria, es decir, aquellas que son recopiladas por el grupo investigador, brindadas directamente por los empleados de la LAVANDERÍA GARBY, como también fuentes de información secundarias los cuales son textos relacionados con el tema de investigación debido a que estos implican generalizaciones, análisis, síntesis, interpretación y/o evaluación, que se utilizara especialmente en la parte estructural del estudio.

1.7.4 Técnicas para la recolección de la información. Entre los diseños de campo utilizados en este informe son:

Técnicas Primarias

Cuestionario: Se realizó preguntas abiertas y cerradas de manera individual a los empleados de la LAVANDERÍA GARBY, con el fin de obtener datos de las áreas de obligaciones y tareas desempeñadas en el puesto, propósito del mismo, entorno físico, requerimientos para desempeñar el puesto (habilidad, educación,

¹ MÉTODO ANALÍTICO. Obtenido en. <http://www.eumed.net/libros/2007a/257/7.1.htm> 2.05 (Consultado. 09 de febrero de 2012- hora 2:31 PM)

experiencia, atención, comportamiento con sus compañeros de trabajo) y aspectos especiales de salud y seguridad, líder del proceso.

Entrevista: Realizada al gerente de la LAVANDERÍA GARBY con el fin de obtener diferentes aspectos de interés para este informe.

Técnicas Secundarias

Libros

Textos

Documentos

Archivos web

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008

Teniendo en consideración los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, se desarrolló un diagnóstico situacional en el que se analiza de manera objetiva, las brechas existentes de las diferentes áreas de la empresa, respecto a los lineamientos de la norma en mención, así como el cumplimiento de los requisitos legales.

El presente Diagnostico se efectuó apoyado por una lista de chequeo del Sistema de Gestión de Calidad de la -NTC ISO 9001:2008- revelando información sobre el estado de la empresa, es decir con lo que cuenta la organización en el cumplimiento de los requisitos y el avance del respectivo por cada capítulo, numeral y actividad requerida. Con el fin de diagnosticar a la organización en el cumplimiento de las exigencias normativas en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma técnica de calidad, y con base en este resultado, se establecerá una bases para el diseño de un sistema de gestión de calidad en la empresa LAVANDERÍA GARBY y en un futuro la certificación.

Lo primordial para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC ISO 9001:2008 es la identificación de las necesidades de la documentación que tiene la organización en el cumplimiento de los requisitos, sin embargo para complementar dicha información se presenta el grado de avance en cuanto a los mismos requisitos de la norma.

Ver anexo 1: Lista de chequeo del sistema de gestión de calidad realizada a la empresa LAVANDERÍA GARBY

En el desarrollo de la lista de cheque se encontró:

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El cumplimiento de los numerales de este capítulo, no tiene un grado de avance significativo, como se describe a continuación:

3.1 REQUISITOS GENERALES

La organización no tiene identificados los procesos de la organización en un mapa de procesos, donde se encuentre la interacción y secuencia de estos.

La organización tiene procesos pero como no está identificados por medio de un mapa de procesos y debidamente formalizados, estos procesos no cuentan con criterios y métodos para que la operación y el control de estos sean eficaces, no se tiene planeado ninguna clase de seguimiento y medición que con lleve al análisis y mejoramiento del comportamiento de estos.

3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La organización no tiene definida las actividades, ni los documentos que hacen parte de los requisitos de este numeral.

Los requisitos de la documentación, que la norma exige en este numeral son:

- El establecimiento de la estructura de la misma: la organización no tiene definida formalmente la jerarquía de la documentación, ni la manera de la identificación o codificación de ésta (4.2.1), por lo tanto toda la documentación existente no cumple con los requisitos de la norma, en cuanto al control de la documentación y por tanto no hacen parte del SGC.

En cuanto a los documentos y procedimientos obligatorios, la organización no tiene documentados ni implementados los siguientes requisitos:

- El manual de calidad donde se describe el SGC (4.2.2)
- El procedimiento del control de documentos (4.2.3)
- El procedimiento del control de registros (4.2.4)

4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

La responsabilidad de la dirección se basa en el compromiso que debe adquirir el gerente de la LAVANDERÍA GARBY con el sistema de gestión de calidad, el enfoque al cliente, la política de calidad, la planificación, la responsabilidad, autoridad y comunicación, y la revisión por la misma.

4.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

El compromiso de la dirección es evidente mediante su liderazgo y participación en la disposición de recursos y la comunicación a toda la organización, en donde se destaca la importancia de cumplir con los requisitos del cliente y los legales. Este compromiso está definido informalmente, es decir no existe documento alguno del mismo, al igual que de los requisitos del cliente y los legales, estos son entendidos y cumplidos por el personal de manera implícita, mas no se encuentran documentados.

4.2 ENFOQUE AL CLIENTE.

La organización tiene identificadas las necesidades y expectativas de sus clientes, por la experiencia y conocimiento del negocio por parte del personal; y toda la organización trabaja para dar cumplimiento a estos; sin embargo la determinación de los requisitos está de manera informal, y la manera como se da cumplimiento a estos requisitos no tiene parámetros de medición, ni control que evidencie el verdadero cumplimiento.

4.3 POLÍTICA DE CALIDAD.

La organización no ha establecido una política de calidad acorde con la naturaleza y características de la organización, en donde las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas sean entendidas y consideradas como punto de referencia en toda la organización, incluyendo un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.

4.4 PLANIFICACIÓN

La organización no cuenta con objetivos de calidad (5.4.1), ni con un despliegue de estos en la organización. De tal manera que la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (5.4.2) no está definida.

4.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

La organización ha establecido y comunicado las responsabilidades al personal de la organización, pero de manera empírica, sin embargo con la implementación de un SGC basado en procesos, se debe asignar responsabilidad y autoridad con respecto a este (5.5.1), por lo tanto este requisito está implementado, pero se necesita precisar detalles en este punto.

Por otra parte, otro requisito del numeral es la asignación de un representante de la dirección, que se encargue del SGC, retroalimentando a la gerencia acerca del desempeño del mismo y formando una cultura de calidad en la organización (5.5.2). Dicho requisito no está definido en la organización.

Por último, otro requisito es que se establezca un proceso de comunicación. En este aspecto la organización sostiene una comunicación habitual en la organización y ésta ha sido eficaz, debido a que la gerencia ha gestionado los canales de comunicación diarios, basados en la confianza y el dialogo tanto de situaciones de la organización como de los asuntos personales de cada empleado, pero esta comunicación se sostiene de manera informal, así que debe estipularse en un documento donde se establezca los parámetros para realizarse (5.5.3).

4.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

No está definida la revisión por la dirección como tal, con los requisitos de entrada y salida de información, la revisión por parte de la gerencia se hace de manera informal, sin dejar registro de esta actividad.

5. GESTIÓN DE RECURSOS

La asignación de recursos es necesaria para el funcionamiento eficaz de la organización, es decir, del sistema de gestión de la calidad a implementar, como lo son el recurso humano, la infraestructura y el ambiente de trabajo, por ende el gerente en compañía con el coordinador logístico, asignan los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento de la organización.

5.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La organización facilita los recursos necesarios que se requiere para el funcionamiento eficaz de ésta, sin embargo no están determinados en un documento, por lo tanto aunque se tenga implementado la asignación eficiente de estos, habría que documentar la determinación, ya que en el momento se hace de manera informal.

5.2. RECURSOS HUMANOS

La organización cumple en cierta parte con los requisitos de este numeral, esto se debe a que la organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de esta. Pero por otra parte, la gerencia no se ha encargado de formar una cultura de calidad permitiendo que la organización no trabaje en sincronía en el camino de calidad.

En este contexto, la organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo sea el adecuado para las necesidades actuales y próximas, debido al establecimiento de los perfiles del cargo pero de manera informal y empírica.

5.3. INFRAESTRUCTURA

En cuanto a infraestructura, la organización cumple dicho requisito, ya que la empresa asegura que la infraestructura sea apropiada para la consecución de los objetivos y para la operación de sus procesos. Además se realiza un mantenimiento acorde con el tipo de infraestructura con la que se cuenta, pero no se dispone de la documentación y/o formatos en donde se deje evidencia de lo realizado.

5.4. AMBIENTE DE TRABAJO

Se cumple con este requisito, debido a que, aunque se cuente con condiciones adecuadas del ambiente de trabajo y éstas sean consistentes con las necesidades de los procesos y el cumplimiento de los requisitos del servicio, no hay un documento que evidencie tales condiciones o la revisión de estas.

6. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Este capítulo trata en esencia el que hacer de la organización, es decir, la realización del producto y/o la prestación del servicio de lavandería, acompañado de reglamentar; la planificación, la realización, los procesos relacionados con el cliente, el proceso de compras, la producción y prestación del servicio y el control de los equipos de seguimiento y medición.

6.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

En este numeral se cumple en un con los requisitos, debido a que tanto la planificación como el desarrollo para la realización del servicio se encuentran implementados y definidos, la realización del servicio cuenta con:

- La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables.
- El establecimiento y documentación, según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades.
- La definición de algunos registros que se deben llevar.
Esta documentación se debe revisar y aprobar para su implementación acorde con la NTC.

6.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

En este numeral se cumple con los requerimientos, debido a que los requisitos del servicio, tanto los determinados por el cliente, así como los determinados por la organización y los legales, se encuentran establecidos informalmente, no existe documentación al respecto (7.2.1). Así mismo, la revisión de estos se realiza de manera informal, sin ninguna estructura o parámetro (7.2.2).

Por otra parte, la organización también tiene definido informalmente los procesos de interacción con los clientes, aunque la comunicación con ellos siempre ha sido constante y fluida, en cuanto a quejas y reclamos por teléfono o personalmente. Aunque existen canales de comunicación con el cliente, no se tiene documentación al respecto (7.2.3).

6.3 DISEÑO Y DESARROLLO

En este numeral si se cuenta con el diseño y desarrollo pero de manera empírica y no formal, además se cuenta con una la planificación pero no posee la documentación requerida como soporte (7.3.1), así mismo los elementos de

entrada, los resultados y la revisión del diseño y desarrollo se realizan pero no se demuestra (7.3.2, 7.3.3, 7.3.4), la verificación y validación del diseño y desarrollo (7.3.5, 7.3.6), no se encuentran apoyados por un soporte documental y un debido registro, por otra parte la organización no cuenta un esquema de documentación donde se divulgue el manejo de los cambios del diseño de los procesos (7.3.7)

La comunicación en cuanto al cambio de algún proceso o procedimiento se informa a los empleados de manera directa pero no se genera un soporte o documento para que toda la organización lo conozca.

6.4 COMPRAS

El proceso de compras no está definido de forma tal que permita asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos, aunque los requisitos del producto son tenidos en cuenta de manera informal a la hora de realizar la compra.

Además, no se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas (7.4.1).

Por otra parte, la información de las compras, tampoco está definida en un documento (7.4.2). Por el contrario, la actividad de verificación de los productos comprados, se realiza dejando pero no se realiza evidencia de ésta.

6.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En este numeral se cumple con los requisitos de la NTC, de la siguiente manera:

La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio (7.5.1) se realizan bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta:

- La definición de procesos o procedimientos que se requieran.
- La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos.
- Las competencias del personal involucrado en las operaciones.
- La disponibilidad del material requerido
- La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.

Validación de procesos de producción y/o servicios (7.5.2):

- Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.

- Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.
- Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.

Sin embargo, aunque la validación cuenta con registros, habría que documentar la actividad y adecuar los formatos disponibles.

No se ha implementado un mecanismo de identificación de los servicios, los cuales están divididos por áreas, sin embargo no cuentan con un código particular (7.5.3). La trazabilidad del servicio se realiza con la identificación única del usuario, la cual se registra, tanto en forma física como en el sistema que se maneja para facturar y emitir los resultados, sin embargo, esta documentación debe ser adecuada a la norma.

No se han establecido e implementado de manera formal las disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por él, son empleados para la planificación o realización del servicio. Aunque no exista documentación que la defina y reglamente su control, se maneja conforme parámetros que garantizan su buen uso y disposición (7.5.4).

(7.5.5) Los mecanismos de preservación del servicio, y como parte de este, la muestra y los resultados de los usuarios, están implementados y documentados, aunque esta documentación deba revisarse de acuerdo a la NTC.

6.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Este numeral no se cumple debido a que la organización tiene no identificados los equipos de medición y seguimiento, así como las actividades a realizar.

Los equipos de seguimiento y medición se calibran y revisan periódicamente, según las necesidades de estos, la actividad se realiza sin dejar evidencia de la misma.

7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Este es el capítulo con menos avance, debido a que los requisitos son explícitamente de un sistema implementado con base a la NTC ISO 9001:2008.

Este capítulo enmarca las actividades de medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, con relación a la conformidad con los requisitos del servicio, relacionados con la planificación, seguimiento y medición, control de no conformes, análisis de datos y mejora del SGC.

7.1 GENERALIDADES

La organización no cuenta con procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC, porque apenas se está implementando el SGC.

7.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento y medición cuenta con 4 actividades, las se describe de la siguiente manera:

- La organización no ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.
- La organización solo ha establecido el medio de comunicación con sus clientes de manera personal o telefónica para atender las quejas y reclamos, pero en ningún documento se establecen parámetros al respecto, todo se hace de manera no reglamentada.
- No se ha establecido e implementado un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.
- No se han establecido e implementado las disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.
- Se han establecido e implementado las disposiciones, mecanismos de seguimiento y control sobre los productos y el servicio, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas previstas. Es importante

destacar que en el seguimiento y control sobre producto y/o servicio la organización no cuenta con controles de calidad, tanto internos como externos, los cuales hacen confiables los resultados emitidos.

Los numerales que siguen, son directamente relacionados con la implementación del SGC basado en la NTC ISO 9001.2008, por lo tanto no están definidos.

7.3. CONTROL DE NO CONFORMES

No se ha establecido

7.4 ANÁLISIS DE DATOS

No se ha establecido

7.5 MEJORA

Este numeral cuenta con 3 actividades, las cuales son:

- La organización no planifica ni integra la mejora en los ejes del producto, proceso y SGC, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.
- No se ha establecido e implementado un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas
- No se ha establecido e implementado un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas.

8. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

8.1 MATRIZ DOFA DE LA EMPRESA LAVANDERIA GARBY

La siguiente matriz DOFA, elaborada conjuntamente con la empresa, deja ver grandes fortalezas y debilidades, al igual que las amenazas y debilidades que enfrenta la LAVANDERIA GARBY.

Tabla 2. Matriz DOFA

FORATALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1 Maquinaria de ultima tecnologia en el lavado de las prendas de vestir y del hogar</p> <p>F2 Experiencia en el mercado en el prestacion del servicio (40 años de servicio)</p> <p>F3 Paquete integral de servicios</p> <p>F4 Competitividad de precios</p> <p>F5 Bajo nivel de endeudamiento</p>	<p>D1 Personal no competente y poco capacitado para el desempeño de las labores.</p> <p>D2 Falta de promocion y publicidad</p> <p>D3 Alto indice de Quejas y reclamos por demora en la entrega de las prendas</p> <p>D4 Ausencia de un direccionamiento estrategico</p> <p>D5 Carencia de una certificacion en calidad</p> <p>D6 Desconocimiento del grado de satisfaccion de los clientes</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZA
<p>O1 Capacidad tecnologica para ofrecer el servicio de lavado de prendas del hogar (muebles, tapetes.)</p> <p>O2 Capacidad para ofrecer el servicio de tintoreria a los clientes</p> <p>O3 Ubicación estretegica de los diferentes puntos de atencion (agencias)</p> <p>O4 Disposición de sus directivos en implementar un sistema de gestión de calidad</p>	<p>A1 Competencia desleal en precios por parte de los competidores</p> <p>A2 Incremento del Valor del ACPM en la ciudad</p> <p>A3 Inestabilidad de los precios</p> <p>A4 Mal estado de las calles de la ciudad de san juan de pasto</p> <p>A5 Presencia de la empresa en zona volcanica</p>

Fuente: Realizada para este informe

8.1.1 Estrategias para la DOFA

Tabla 3. Analisis de la matriz DOFA

FO	DO
<p>F1-O1-O2 Incrementar la cobertura del servicio a entidades privadas como hospitales, hoteles y restaurantes</p> <p>F3-O4 Certificarse para generar calidad en los servicios ofrecidos</p> <p>F4-O3 Crear estategias de mercadeo donde se brinden mejores beneficios a los clientes por su satisfacción y fidelización</p>	<p>D1-O1 Capacitar al personal permanentemente para que el desempeño de sus labores sean de excelente calidad</p> <p>D5-O3 Prestar el servicio de lavado con mayor calidad</p> <p>D4-O1 Identificar y desarrollar el proceso de direccionamiento estrategico</p> <p>D6-O1-O2 Crear una base de datos donde se conozca a los clientes y se les brinde promociones por su fidelizacion.</p> <p>D6-O4 Introducir como diferenciador un sistema de gestión de calidad con respecto a la competencia</p>
FA	DA
<p>F3-A1 Ser innovadora y a su vez generar valor agregado en la prestacion del servicio de lavanderia</p> <p>F1-A3 Ampliar la cobertura ofreciendo nuevos servicios</p>	<p>D2-A1 Crear estrategias de mercadeo para dar a conocer los servicios ofrecidos</p> <p>D3-A3 Crear el buzón de sugerencias para conocer las necesidades y expectativas de los clientes</p>

Fuente: Realizada para este informe

8.1.2 Análisis matriz DOFA. Si bien los propietarios de la empresa LAVANDERIA GARBY se sienten satisfechos con el crecimiento de la organización y evidencian oportunidades en la participacion en nuevos sectores de la ciudad, consideran que la organización enfrenta una situacion desfavorable al no contar con un sistema de gestión de calidad , teniendo en cuenta que los usuarios quieren servicios de alta calidad a la hora de hacer la elección, ademas se requiere que la empresa tenga mejor organización dentro de sus procesos ya que no se cuenta con un mapa de procesos, registros y documentacion, es por esta razón que la empresa al mirar las grandes oportunidades de crecimiento y

expansión que tiene en la ciudad quiere implementar en su organización un sistema de calidad donde mejore la calidad del servicio y por ende la satisfacción y expectativas de los clientes.

En el proceso de consolidación de la competitividad de la empresa LAVANDERIA GARBY , teniendo en cuenta los antecedentes del sector y con base en los resultados del análisis DOFA la empresa ha decidido iniciar su proceso de implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008

Tabla 4. Plan de acción

PROBLEMÁTICA	CAUSA	SOLUCIÓN	RECURSOS
<p>Personal no competente y poco capacitado para el desempeño de las labores.</p>	<p>No se realiza un reclutamiento y selección de personal, se contrata de una manera empírica.</p> <p>Hay poco personal que sepa del manejo de la maquinaria que se utiliza en una lavandería y de sus labores.</p> <p>La empresa se limita a contratar a personas que ya hayan trabajado en lavanderías de la ciudad o que ya hayan trabajado en la misma</p> <p>La empresa no da capacitaciones a sus trabajadores para que desempeñen mejor sus funciones</p>	<p>Aplicar nuevas prácticas de gestión de talento humano que garanticen la contratación del personal más idóneo a la empresa como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reclutamiento - Selección - Contratación - Inducción - Capacitaciones - Evaluación del desempeño <p>Dar capacitaciones a sus colaboradores para que estos tengan más conocimientos de lo que están realizando con el fin de mejorar su desempeño laboral.</p>	<p>Generar recursos necesarios para dar capacitaciones y motivar al talento humano que labora en la Lavandería Garby, con el fin de mejorar su desempeño laboral y generar sentido de pertenencia por parte de los colaboradores hacia la empresa.</p> <p>Incentivar a los colaboradores de la empresa una cultura de mejora continua y de calidad en la realización de sus labores.</p>
<p>Falta de promoción y publicidad</p>	<p>La empresa no realiza promoción y publicidad de su empresa porque piensa que es muy costoso, limitándose únicamente a las tarjetas.</p>	<p>Generar mayor publicidad para que haya mayor reconocimiento de la LAVANDERÍA GARBY como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarjetas - Volantes 	<p>Asignar recursos financieros para que la empresa promueva sus servicios y tenga mejor reconocimiento en el mercado.</p>

	<p>La empresa piensa que no necesita publicidad porque ya es reconocida en el mercado por su antigüedad en la prestación del servicio de lavandería</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Campañas publicitarias en radio o televisión - Creación de una página web 	
<p>Alto índice de Quejas y reclamos</p>	<p>Por la demora en la entrega de las prendas de vestir y del hogar</p> <p>Por daños de las prendas que no contienen etiquetas donde este el instructivo de lavado y se Usa una tecnica diferente de lavado.</p> <p>Porque la empresa no cuenta sino con 2 carros recolectores los cuales se demoran en la entrega de las prendas.</p> <p>Por el mal estado de las vías de la ciudad que generan percances en los carros recolectores.</p>	<p>Atender las quejas y reclamos en el menor tiempo posible y darles soluciones</p> <p>Tratar de dar soluciones a los posibles problemas o inconformidades que el cliente manifiesta.</p>	<p>Asignar a un colaborador de la empresa para que esté pendiente de las quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los clientes para darles una posible solución.</p>
<p>Ausencia de un direccionamiento estrategico</p>	<p>La empresa no cuenta con una misión, visión, políticas, objetivos, valores y principios que guíen el desempeño de las labores y el cumplimiento</p>	<p>Establecer su misión, visión, políticas, objetivos, valores y principios para que los usuarios conozcan quien es realmente la empresa y cuáles</p>	<p>El administrador de la empresa debe crear el direccionamiento estratégico de la empresa para mejorar</p>

	de las metas de la organización	son sus objetivos y sus servicios. Con el fin de que la empresa tenga un mejor control y sepa a dónde quiere llegar en un tiempo determinado.	las condiciones laborales, lo que quiere lograr con su empresa y lo que quiere para sus clientes.
Desconocimiento del grado de satisfacción de los clientes	<p>La empresa no mide la satisfacción del cliente porque no cuenta con una base de datos donde se mire la fidelización de los clientes</p> <p>Además porque la empresa no cuenta con un buzón de sugerencias donde se conozca realmente las necesidades y expectativas de los clientes</p>	<p>Crear una base de datos donde se conozca quiénes son sus potenciales clientes.</p> <p>Crear un buzón de sugerencias para conocer realmente la satisfacción del cliente con el servicio prestado</p> <p>Crear estrategias de mercadeo que llamen la atención del cliente como descuentos, promociones, tarjeta de puntos por su fidelización con la empresa</p>	<p>Generar recursos financieros para la aplicación de las estrategias de mercadeo que permitan al cliente aumentar la fidelización con la empresa</p>
Competencia desleal en precios por parte de los competidores	<p>Este problema se centra principalmente por que el sector de las lavanderías de la ciudad no cuentan con unas tarifas establecidas de precios</p> <p>Además se da este problema por el gran número de empresas que prestan el</p>	<p>Establecer una asociación del sector de las lavanderías para establecer y fijar los precios de la prestación del servicio.</p>	<p>Acordar unas tarifas con las empresas del sector de lavanderías de la ciudad, para que estas no bajen sus precios sino que presten servicios de buena calidad para satisfacer las necesidades de los clientes</p>

	<p>mismo servicio</p> <p>Empresas de garaje que prestan el servicio de lavado a muy bajos precios y con muy mala calidad.</p>		
<p>Carencia de una certificación en calidad</p>	<p>Falta de interés por parte del propietario al no querer implementar técnicas nuevas para su administración</p> <p>Porque su administrador maneja a la empresa de una manera empírica</p> <p>la empresa no cuenta con una implementación de sistemas de gestión de calidad donde analice, verifique y controle los procesos y procedimientos de sus actividades</p>	<p>La aplicación de un sistema de gestión de calidad garantiza el mejor desempeño laboral ya que tendrá mejor control de sus procesos y procedimientos con el fin de garantizar la plena satisfacción del cliente.</p>	<p>Implementar un sistema de gestión de calidad que garantice la calidad del servicio y por ende la satisfacción del cliente</p>

Fuente: Realizada para este informe

9. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

En general la norma ISO 9001:2008 establece un sistema permanente que detecta e identifica problemas, busca y asegura la corrección continua de las desviaciones de lo planeado.

9.1 VISIÓN

Ser líderes en el mercado regional apoyados en una excelente atención a nuestros clientes, haciendo presencia con diferentes puntos de servicio, mejorando la calidad de nuestros procesos, nuestra atención y nuestros servicios en forma continua.

9.2 MISIÓN

Somos una empresa nariñense encargada del cuidado de sus prendas de vestir y del hogar ofreciendo a nuestros clientes el adecuado manejo en cuanto al lavado en seco o húmedo como también el desmanche, planchado o tinturado de sus prendas gracias a que contamos con maquinaria de última tecnología y experiencia en el medio, la cual colocamos a disposición de nuestros clientes para satisfacer sus necesidades

9.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes brindándoles servicios que cumplan con sus requerimientos, a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos.

Garantizamos la entrega oportuna y el manejo adecuado de sus prendas de vestir y del hogar, generando así la satisfacción del cliente y cumpliendo con los requisitos del mismo.

Mejorar en nuestros trabajadores aquellas habilidades que permita responsabilizar y auto controlar sus actividades de modo que podamos contar con un equipo humano comprometido y capacitado con la empresa.

9.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Mantener la satisfacción del cliente a través del mejoramiento continuo.

- Innovar el portafolio de servicios, con el fin de prestar el mejor servicio de lavandería a toda la comunidad.
- Mejorar los canales de comunicación con el cliente de forma oportuna y clara.
- Mantener un equipo humano motivado y capacitado para mejorar su formación y compromiso con la empresa

9.5 PRINCIPIOS

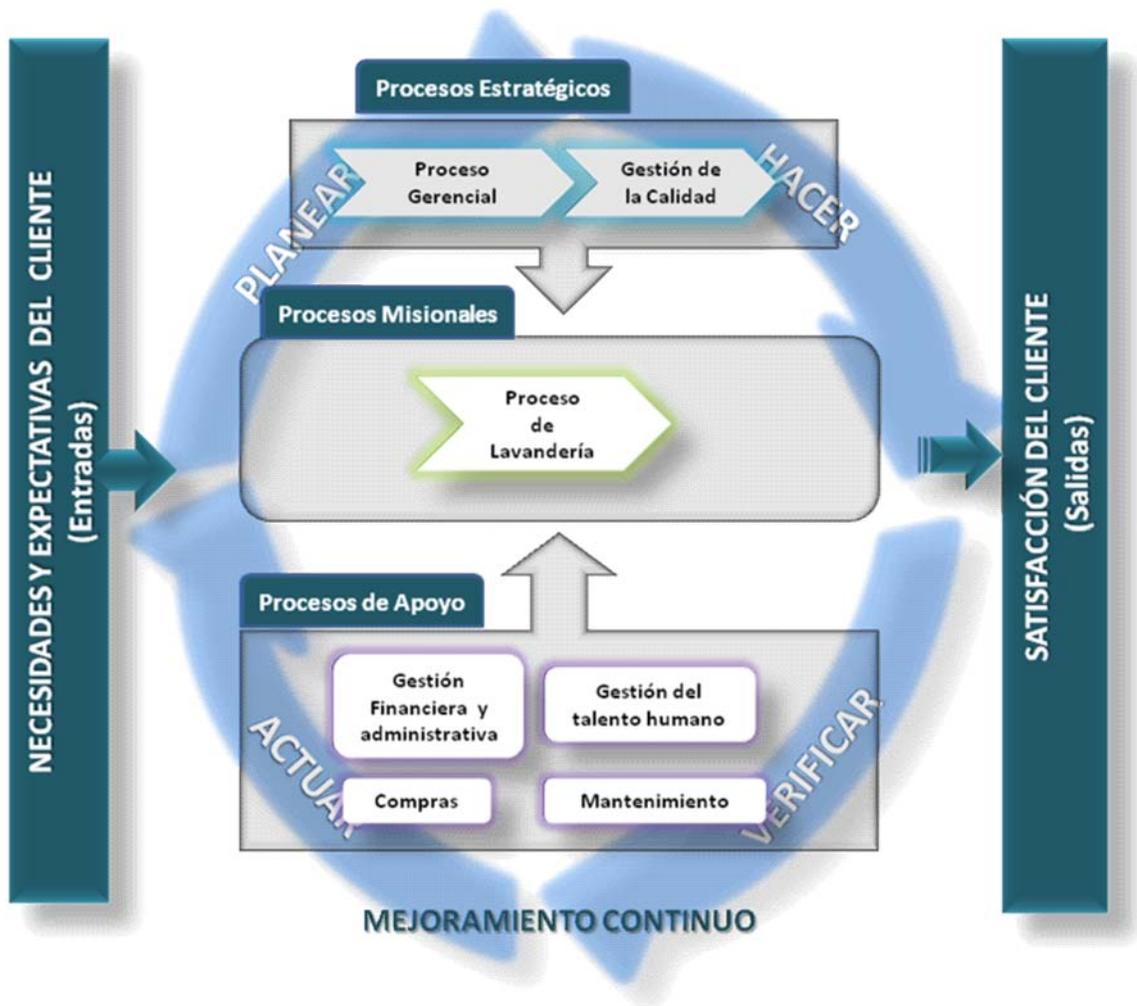
- **Respeto:** Igualdad de oportunidades para las personas que trabajan con la empresa, comprometidas con la visión y misión de la misma.
- **Excelencia en la gestión:** Desarrollar los procesos con vocación en el servicio, espíritu de mejora continua y compromiso con la calidad.
- **Integridad** Brindar un trato justo a todas las personas que laboran en la organización, brindando integridad, compromiso y respeto.
- **Eficiencia:** Hacer las cosas correctamente, en el momento indicado y sin desperdicios, de esta manera optimizamos los recursos.
- **Excelencia:** compromiso de hacer siempre mejor nuestras actividades, manteniendo una superación permanente.

9.6 VALORES

- **Amor al Trabajo:** Medio de sustento para nuestras familias, nuestra realización personal y profesional.
- **Servicio al Cliente:** Reflejada en todas nuestras acciones a la hora de prestar la atención oportuna a nuestros cliente.
- **Honradez:** Integridad en nuestro obrar, respetando creencias, normas y bienes de nuestros clientes, nuestra empresa, sus miembros y nuestra sociedad. Trabajamos con honestidad y compromiso.
- **Responsabilidad:** Ejecutamos nuestro trabajo buscando la excelencia.

- **Lealtad:** Cumplimos con todo aquello en que nos hemos comprometido, respetando y honrando los vínculos creados en el trabajo diario.
- **Trabajo en Equipo:** Somos un grupo de personas que cumplimos con nuestras funciones, haciendo trabajos coordinados a través de la comunicación, confianza y compromiso. Estimulamos el trabajo en equipo en un ambiente de calidez y confianza.

Gráfico2. Mapa de procesos.



Fuente: Realizada para este informe

10. CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

10.1 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Caracterizar los procesos de la organización reúne el conjunto de datos de cada proceso que definen sus objetivos, alcance, componentes y todas las actividades inherentes a su naturaleza y modo de operación

Se logra entonces después de un análisis cuidadoso la definición de los siguientes procesos para realizar las respectivas caracterizaciones para la LAVANDERÍA GARBY teniendo en cuenta lo siguiente según el mapa de procesos:



En cada caracterización de procesos definimos

- Nombre del proceso
- Tipo de proceso
- Objetivos del proceso
- Responsable del proceso

- Alcance del proceso
- Entradas del proceso
- Resultados del proceso
- Interrelaciones con procesos: proveedores y clientes del proceso
- Seguimiento y medición del proceso: impactos sobre conformidad con los requisitos del servicio, impactos sobre conformidad con los requisitos del sistema de gestión de calidad
- Recursos de información: mecanismos de comunicación, recursos físicos, recursos financieros, recursos humanos, documentos internos, documentos externos, ambiente de trabajo, registro, marco legal

Ver anexo 2: Caracterización de procesos para la LAVANDERÍA GARBY: proceso gerencial; Gestión de la calidad; Proceso de lavandería; Gestión financiera y administrativa; Gestión del talento humano; Compras; Mantenimiento

Gráfico 3. Modelo para la caracterización de procesos

Logo de la empresa	Nombre de la empresa CARACTERIZACIÓN	Código: Página: Versión:
--------------------	--	--------------------------------

NOMBRE DEL PROCESO **TIPO DE PROCESO** **RESPONSABLE**

OBJETIVO DEL PROCESO: _____

ALCANCE: _____

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD
 Actividades desde la perspectiva del PHVA

PLANEAR

HACER

ACTUAR

VERIFICAR

PROVEEDOR INTERNO/ EXTERNO	ENTRADAS AL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTES

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

MEDICIÓN

SEGUIMIENTO

IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SERVICIO

IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

RECURSOS E INFORMACIÓN

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	RECURSOS FÍSICOS	RECURSOS FINANCIEROS	RECURSOS HUMANOS

REQUISITOS NORMA ISO 9001	DOCUMENTOS INTERNOS	DOCUMENTOS EXTERNOS

AMBIENTE DE TRABAJO	REGISTRO	MARCO LEGAL

ELABORADO POR:

REAVIZADO POR:

APROBADO POR:

Fuente: Realizada para este informe

10.2 ESQUEMA PARA LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO MISIONAL

Para documentar los procedimientos de la organización, se reúnen un conjunto de datos de cada procedimiento que definen sus objetivos, alcance, componentes y todas las actividades inherentes a su naturaleza y modo de operación

En cada documentación de procedimientos definimos:

Portada:

- Logo de la empresa
- Nombre del procedimiento
- Elaborado por:
- Revisado por:
- Aprobado por:
- Fecha de aplicación
- Versión
- Descripción del cambio (si lo requiere)

En el documento:

- Nombre del proceso a
- Tipo de procedimiento
- Objetivo del procedimiento
- Alcance del procedimiento
- Políticas:
 - Políticas generales
 - Políticas específicas
- Vocabulario
- Documentos de referencia
- Desarrollo de la actividad compuesto por las siguientes características:
 - Actividad
 - Registro
 - Responsable

Grafico 4. Portada de la documentación



Fuente: Realizada para este informe

Grafico 5. Esquema de la documentación

Logo de la empresa	Nombre del PROCESO NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Código: Página: Versión:
--------------------	---	--------------------------------

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. POLÍTICAS

3.1 POLÍTICAS GENERALES

- _____
- _____

3.2 POLÍTICAS ESPECÍFICAS

- _____

4. VOCABULARIO

- _____

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTOS
FORMATOS

OTROS

6. DESARROLLO

6.1 Nombre de la actividad

No	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1.	_____	_____	_____
2.	_____	_____	_____
3.	_____	_____	_____
.	_____	_____	_____

Fuente: Realizada para este informe

Se destaca que la documentación, dependiendo del procedimiento se encuentra acompañada de unos formatos que sirven de soporte y registro de cada documentación.

Ante la realización del esquema de un ejemplo de documentación se toma procedimiento de recepción perteneciente al proceso de lavado

Tabla 5. Proceso misional

PROCESO MISIONAL: Proceso De Lavandería	
DOCUMENTACIÓN	
Procedimientos	Registros
Recepción Clasificación de la ropa Lavado en seco de la ropa Lavado en húmedo de ropa Lavado en húmedo de muebles Lavado en húmedo de alfombras Lavado en húmedo de cortinas Desmanche Planchado Acoplado Entrega	Registro de recepción de ropa Registro de clasificación de ropa Registro consumo de insumos Registro de entrega de ropa y otros

Fuente: Realizada para este informe

Ver anexo 3: Ejemplo documentación del procedimiento de recepción

11. PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍA. PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA: GUÍAS, INSTRUCTIVOS, FORMATOS.

11.1 PLAN DE AUDITORIA

Para verificar y dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la LAVANDERIA GARBY es necesario desarrollar un Plan de Auditorias, instrumento de planificación para ejercer la vigilancia de la política y lineamientos del proceso de gestión de calidad.

El Plan de Auditorias tiene como finalidad contar con una adecuada planificación de la actividad misional, permitiéndole consolidar el fortalecimiento de la Lavandería Garby y así reafirmar la visión proyectada de convertir a esta en una empresa posicionada en el mercado y reconocida por la excelente calidad en la prestación de sus servicios

El Plan de Auditorias proyecta articular, armonizar y estandarizar el desarrollo de la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa, en la cual se deben determinar de los objetivos, los responsables y los recursos; prosigue con la realización del proceso auditor y finaliza con la emisión del informe de hallazgos y las recomendaciones para superar las falencias.

Este proceso es fundamental desarrollarlo con verificar si se esta cumpliendo con todos los requisitos y lineamientos que estipula la implementación de un sistema de gestión de calidad con el fin de mejorar la calidad del servicio y conseguir la satisfacción del cliente.

Ver anexo 4: Formato plan de auditoria

11.2 PROGRAMA DE AUDITORIA

La programación consiste en el trabajo que el auditor realiza para determinar en base al conocimiento integral del proceso a auditar; cuáles, cómo, por quién, con qué extensión y cuándo se ejecutarán las pruebas o procedimientos, que permitan satisfacer adecuadamente los objetivos de auditoría generales y específicos propuestos.

Entre los beneficios que se pueden obtener de una adecuada programación, destacan:

- Facilitar la organización de las actividades respecto de los objetivos de auditoría.

- Concentración en la identificación y evaluación de lo importante, en base a los riesgos y controles existentes.
- Contribuir a la racionalización de los recursos humanos, técnicos y financieros.
- Fijar líneas de acción para ejecutar programadamente las labores en terreno.
- Guiar la obtención de evidencia de auditoría adecuada y suficiente para respaldar el contenido del informe.
- Presentar evidencia objetiva de la programación de las actividades en terreno.
- Justificar la labor del auditor frente a cuestionamientos externos.

Ver anexo 5: Formato programa de auditoria

11.3 LISTA DE VERIFICACIÓN

Una lista de verificación es una de las formas más objetivas de valorar el estado de aquello que se somete a control. El carácter cerrado de las respuestas y su limitado número proporciona esta objetividad, pero también elimina información muy útil, porque no puede recoger todos los matices, detalles, y singularidades. Si queremos hacer una buena lista de verificación, hay que pensar en los matices, detalles y singularidades que queremos capturar².

Ver anexo 6: Formato lista de verificación

² LISTA DE VERIFICACIÓN. Obtenido en. http://www.portalcalidad.com/etiquetas/240-Listas_de_verificacion

12. PLAN DE MEJORAMIENTO.

Para que una empresa pueda responder ante los cambios que presenta su entorno y cumplir con los objetivos de su empresa, debe implantar un plan de mejora con la finalidad de detectar puntos débiles de la empresa y de esta manera atacar las debilidades y plantear soluciones de mejoramiento.

Es por esto que la LAVANDERIA GARBY ante las exigencias del mercado se ha visto en la necesidad de adoptar prácticas administrativas que generen mayor calidad en sus servicios por ello la organización decide implementar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008, donde no solo se compromete ante sus clientes a reconocer sus requisitos a través de la implementación que le permita organizar sus procesos todos enfocados al cliente, sino que a su vez adquiere el deber de reconocer la necesidad latente que tienen todas las organizaciones de mejorar continuamente.

Todo plan de mejoramiento parte de una evaluación diagnóstica del proceso de gestión de calidad con base en requisitos de la norma ISO 9001:2008, evaluando cada proceso para implementar un sistema de gestión de calidad y el impacto que pueda tener en toda la organización, logrando incrementar la eficiencia y efectividad de sus procesos, determinando el nivel de desempeño y el cumplimiento con los requisitos del cliente.

Por último las acciones de mejora que se proponen se hacen con base a las directrices de la norma ISO 9001:2008, las cuales apuntan a la mejora continua, lo que para cualquier empresa implica cambiar la forma de ver y servir con calidad, con el objetivo de mejorar en forma continua cada uno de los procesos y procedimientos, cambiando la forma de organizar el trabajo de una manera lineal y empírica a realizar el trabajo por procesos (sistémico), ampliando sus conocimientos y experiencias mediante un incremento de sus labores.

Este plan de mejoramiento se lo realiza con el fin de encontrar soluciones a los problemas que enfrenta actualmente la LAVANDERIA GARBY y para que se tomen medidas correctivas preventivas y de mejora a los inconvenientes presentando lo cual hace que la empresa no genere servicios de buena calidad y tenga la plena satisfacción de los clientes

Ver anexo 7: Planes de mejoramiento o acción

CONCLUSIONES

El diagnóstico organizacional con base en los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 permitió conocer a la organización, detallando las deficiencias en torno a la implementación de un sistema de gestión de calidad, siendo el primer paso para incentivar a la administración de la empresa para que adopte este nuevo proceso organizacional

La LAVANDERIA GARBY en la actualidad no está cumpliendo con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 necesarios para la certificación de su sistema de gestión de calidad, lo cual implica el desarrollo de las actividades a seguir para cumplir con los alineamientos de la norma.

La definición de la política y objetivos de calidad se constituía en la principal prioridad para poder llegar a la gestión por procesos, orientando los esfuerzos de la empresa a alcanzar las metas establecidas

La identificación y caracterización de los procesos es una herramienta útil para la implementación del sistema de gestión de calidad, ya que a partir de estas la organización está en la capacidad de organizar sus recursos y procesos. Para la LAVANDERIA GARBY se evidencia una mayor comprensión de las actividades y un mayor control de los procesos y procedimientos que se desarrollan en la empresa

Para que haya un mejor control de los procesos se debe tener un esquema de documentación para cada proceso integrante del sistema de gestión de la calidad de la LAVANDERÍA GARBY con el fin de que se dejen registros de cada una de las actividades que se desarrollan para prestar el servicio de lavandería

La mejor manera para que un sistema de gestión de calidad tenga buenos resultados en cualquier organización, es cuando la dirección se compromete a generar calidad en todos sus procesos y procedimientos, estimulando a sus colaboradores para alcanzar el mejoramiento continuo

La adopción de un sistema de gestión de calidad le contribuye a la LAVANDERIA GARBY a la orientación de sus esfuerzos hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, alcanzar el mejoramiento continuo de sus procesos, dando como resultado la prestación del servicio de lavandería con excelente calidad.

RECOMENDACIONES

Existe una fuerte competencia en el mercado del sector de lavanderías, lo cual obliga a las organizaciones a implementar y mantener sistemas de gestión de calidad para garantizar o la excelencia del servicio y la expansión de nuevos mercados teniendo como resultado la plena satisfacción del cliente mano

El talento humano es eje fundamental para que la implementación del sistema de calidad se desarrolle exitosamente ya que son ellos los que verdaderamente encaminan el éxito empresarial con el mejoramiento continuo, por lo tanto se debe sensibilizar a todos los miembros de la organización para que la implementación se de de una manera exitosa

Se recomienda a la LAVANDERIA GARBY desarrollar y establecer un manual de calidad acorde a las necesidades de la organización, para iniciar los procesos de certificación

Realizar campañas de Concientización entre el personal de la filosofía corporativa con miras a fortalecer el compromiso con la satisfacción de los clientes y con el desempeño del sistema de gestión de la calidad

Realizar seguimiento de auditorías con el fin de tener un seguimiento y control de cada uno de los procesos para prestar un mejor servicio a la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

ICONTEC. ISO NTC 9000, Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamento y vocabulario

_____. ISO NTC 9001-2008, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos

_____.ISO NTC 19011, Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental

_____. ISO 9001 PARA PEQUEÑAS ORGANIZACIONES, orientación para su implementación

NETGRAFÍA

MÉTODO ANALÍTICO. Consultado en.
<http://www.eumed.net/libros/2007a/257/7.1.htm> 2.05

LISTA DE VERIFICACIÓN. Consultado en.
http://www.portalcalidad.com/etiquetas/240-Listas_de_verificacion

ANEXOS

ANEXO 1

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC									
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACIÓN					OBSERVACIONES (1 Mínimo, 5 Máximo)	DOCUMENTOS DE SOPORTE	
		1	2	3	4	5			
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD									
4.1 Requisitos generales	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001	X					La empresa lavandería Garby no ha implementado aun ningún sistema de gestión de calidad que oriente hacia la mejora continua.	Mapa de procesos, realizar las caracterizaciones de los procesos y un documento que evidencie la interacción entre estos. Control sobre los procesos debe definirse, se debe tener en cuenta los procesos subcontratados o delegados a terceros.	
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: a. La identificación y determinación de la secuencia de los procesos b. El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos c. La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control d. La mejora continua de su eficacia. e. El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC.	X					Dentro de la empresa Lavandería Garby si se conocen los procesos pero no se han documentado, ni se ha determinado la secuencia entre ellos.		
4.2 Requisitos de la documentación	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.	X					La lavandería Garby no posee un manual de calidad en el que se describa el sistema de gestión de calidad	Creación del manual de calidad	

	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.	X					En la lavandería Garby no existen mecanismos para el manejo y control de documentos	Talones de facturas para registrar las prendas de vestir y del hogar
--	--	---	--	--	--	--	---	--

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN								
5.1 Compromiso de la dirección	La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.		X				Pese a que el sistema de gestión de calidad no se ha implementado la administración hace evidente el interés para implementarlo	Documentación que evidencie el compromiso de la dirección.
5.2 Enfoque al cliente	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular			X			La organización si está pendiente de las necesidades de las expectativas y necesidades de los clientes pero no de manera regular	Documentar los requisitos de los clientes y la manera en la cual se da cumplimiento a ellos.
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios					X	La lavandería Garby cuenta con toda la reglamentación legal	Registro de la cámara de comercio
5.3 Política de la calidad	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.	X					La lavandería Garby no cuenta con una política de calidad porque no se ha implementado un sistema de gestión de calidad	Creación de la política de calidad para su

	Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad	X					No existe dentro de la lavandería Garby una política de calidad	aprobación e implementación, así como para la publicación y comunicación en la organización.
	La política calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.	X					No existe dentro de la lavandería Garby una política de calidad	
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.	X					No existe dentro de la lavandería Garby una política de calidad	
5.4 Planificación	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.	X					La organización no ha implementado un sistema de gestión de calidad por lo cual no se han elaborado los objetivos de calidad	Documentar e implementar los objetivos de calidad, alineados con la política de calidad, deben traducir en metas medibles. La planificación del SGC debe configurarse de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.	X					No existe dentro de la lavandería Garby unos objetivos de calidad	
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro			X			Los objetivos generales de la organización si son desplegados para la contribución de los logros y metas	
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos				X		La administración si asegura la disponibilidad de los recursos para cumplir con los objetivos generales	
	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos.	X					No se ha implementado un sistema de gestión de calidad dentro de la lavandería Garby	

	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.	X					No se ha implementado un sistema de gestión de calidad dentro de la lavandería Garby	metas establecidos.
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.					X	La organización si comunica las responsabilidades al personal de la organización, con el fin de llegar a implementar un sistema de gestión de calidad	La interrelación de los procesos, y con ella las responsabilidades y autoridad de las personas involucradas.
	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC, y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.	X					No se ha designado un representante de la dirección debido a que no se ha implementado aun un sistema de gestión de calidad	Los documentos que soportan de la evidencia de la responsabilidad y autoridad
	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.	X					No se hace retroalimentación de los logros y objetivos de calidad porque aun no se ha implementado un sistema de gestión de calidad	Documentar e implementar el cargo del representante de la dirección en la estructura del organigrama en la Organización. Documentar y llevar acabo espacios para la comunicación

	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a dónde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización	X					Los colaboradores si saben a dónde acudir por información general pero no con relación al sistema de gestión de calidad porque este no ha sido implementado	
5.6 Revisión por la dirección	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.	X					No se ha implementado aun un sistema de gestión de calidad	Documentar e la revisión del SGC, y disponer de información de entrada válida para adelantar esta actividad. Asignación de recursos, y formulación de objetivos y metas de calidad.
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.	X					Se pose información, pero no es suficiente porque no se ha implementado un sistema de gestión de calidad	
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.	X					No se ha implementado aun un sistema de gestión de calidad por lo cual no se posee política y objetivos de calidad	
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.	X					La organización si analiza la información de la información para mejorar los procesos, pero se realiza de una manera empírica donde no se tiene un control y soporte de los mismos	
	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.	X					Si se asignan recursos con respecto a sus mejoras para cumplir con los objetivos pero no se ha implementado un sistema de gestión de calidad	

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS							
6.1 Provisión de recursos	La organización asegura que los recursos que son esenciales para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada.		X			La organización si busca la asignación de recursos con el fin de lograr la satisfacción del cliente pero no para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad	Documentar los recursos necesarios para la eficacia del SGC.
6.2 Recursos humanos	La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.		X			La organización si promueve la mejora de los procesos pero no se han dado capacitaciones a los colaboradores	Documento que contenga todos los parámetros que regulan al personal.
	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas		X			La organización si ha tratado de busca el nivel de competencia de sus colaboradores pero siempre se ha llevado a cabo de una manera empírica no aplica las nuevas prácticas para el reclutamiento y la selección de personal	
6.3 Infraestructura	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.				X	La organización si cuenta con una infraestructura física adecuada, además posee equipos de última tecnología para la realización de las actividades	Documentación donde se describan todas las actividades concernientes a la infraestructura.
6.4 Ambiente de trabajo	La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.				X	Las condiciones laborales y el ambiente de trabajo dentro de la lavandería Garby son adecuadas para el logro y cumplimiento de los requisitos del servicio	Determinar y documentar las consideraciones relativas al ambiente de trabajo.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto	La planificación para la realización del producto tiene en cuenta: a. La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC b. El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto c. El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos d. La definición de los registros que se deben llevar.	X					Si se establecen actividades y objetivo para el desarrollo de las actividades pero no aplica con respecto al sistema de gestión de calidad porque no se ha implementado.	Formalizar la documentación, adecuándola con los requisitos de la norma.
	La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto.	X					No se ha documentado la planificación de la prestación del servicio porque aun no se ha implementado un sistema de gestión de calidad	
7.2 Procesos relacionados con el cliente	Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.	X					Se realiza de una manera empírica ya que no existe aún un buzón de quejas, reclamos y sugerencias	Documentar y estipular formalmente los requisitos de todo tipo en función de la satisfacción del cliente
	Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.	X					No se lleva a cabo este proceso porque existe un sistema de gestión de calidad implementado	Documentar todo lo referente al sistema de comunicación con el cliente.

	La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.		X				Si se maneja el canal un de comunicación con los clientes con respecto al servicio prestado pero de manera empírica no hay un registro y control de estas	
7.3 Diseño y desarrollo	La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.		X				La organización si ha establecido los procesos de diseño y desarrollo pero no de manera formal, ni con un documento de soporte	Formalizar la documentación, adecuándola con los requisitos de la norma
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.					X	La organización si tiene una planificación en cada etapa de los procesos con sus respectivos responsables, pero no se tiene una documentación ni registros de los mismos, desarrollándolos de manera informal, generando un atraso en la actualización de la planificación	Formalizar y documentar, el diseño con respecto a su planificación adecuándola con los requisitos de la norma
	Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de entrada			X			Se encuentran definidos algunos datos de entrada de los diseños pero no existen evidencias ni registros de los mismos	Definir de manera formal los datos de entrada del diseño, adecuándolo con los requisitos de la norma
	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.	X					No se lleva documentación con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables de cada diseño	Determinar y documentar los datos de salida de cada diseño.

	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado	X						Si se lleva una verificación y validación de los diseños pero no de manera formal, ya que no existe ni registros, ni documentación de los mismos	Documentar y llevar registros de manera formal de la verificación y validación de los diseños
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.	X							
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.	X						No existe un esquema de documentación donde se divulgue el manejo de los cambios del diseño de los procesos	Realizar un esquema de documentación del diseño de los procesos adecuándolo con los requisitos de la norma
7.4 Compras	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.	X						El proceso de compras no está definido	Documentar y definir un proceso de compra, que regule la adquisición de uno productos de calidad que podrían afectar el servicio final y el SGC.
	Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.	X						Se han establecido de manera informal los criterios específicos para determinar los productos y servicios a comprar.	Adecuar los documentos disponibles a los requisitos.
	Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC	X						Se han establecido ligeramente las disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.	

	<p>Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de revisión y aprobación</p>			X				
	<p>Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.</p>				X			
	<p>Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.</p>	X						
<p>7.5 Producción y prestación del servicio</p>	<p>La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta: a. La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran b. La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos c. Las competencias del personal involucrado en las operaciones. d. La disponibilidad del material requerido e. La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la</p>	X					<p>La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza de una manera empírica donde no se lleva registros ni control de los procesos y procedimientos</p>	<p>Documentación habría que ajustarla a los requisitos de la documentación del SGC.</p>

liberación, entrega y posventa.							
Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.	X					No se ha identificado los procesos o Actividades que requieran validación. Ni definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.	Documentación para la realización de esta actividad.
Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.	X					No se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.	
Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.	X					No se han implementado los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.	Documentación para la realización de esta actividad.
Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.		X				No se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad.	Documentación para la realización de esta actividad.
Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.		X				No se han establecido e implementado las disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente. La propiedad del cliente se ha definido formalmente.	Documentar las consideraciones acerca de la trazabilidad del servicio.
Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por él, son empleados para la planificación o realización del producto.			X			Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministros, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.	Revisar la documentación referente a la preservación tanto del servicio como de los productos
Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.			X				

	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.		X					utilizados en el.
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	La organización planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos.		X				La empresa si planifica el control y seguimiento de la maquinaria pero no estrictamente como lo aplica un sistema de gestión de calidad	Documentar formalmente las actividades necesarias para establecer el seguimiento y medición de la prestación del servicio.
	La organización ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuado, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.		X				La organización no ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento porque no ha implementado un sistema de gestión de calidad	
	La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación, según se requiera, de los elementos de medición.		X				La organización no ha llevado a cabo este proceso porque no ha implementado un sistema de gestión de calidad	
	Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.		X				No se ha realizado este proceso porque no se ha implementado un sistema de gestión de calidad	
	Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado			X			No se ha realizado este proceso porque no se ha implementado un sistema de gestión de calidad	

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA								
8.1 Generalidades	La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia.		X				Dentro de la organización si se toman algunas decisiones de mejora pero no existe la planificación formal del mejoramiento continuo Definir y documentar la manera de realizar seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC	
8.2 Seguimiento y medición	La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.		X				La organización no ha implementado métodos y disposiciones formales para medir la percepción y satisfacción del cliente Adecuar y ajustar la información y documentación a los requerimientos del SGC.	
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.		X					En la organización no se ha llevado a cabo este proceso porque no se ha implementado un sistema de gestión de calidad Documentar e implementar esta actividad
	Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.		X					En la organización no se ha llevado a cabo este proceso porque no se ha implementado un sistema de gestión de calidad Revisar la documentación de la medición y seguimiento de productos
	La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas		X					En la organización no se existe un proceso de seguimiento porque no se ha implementado aun un sistema de gestión de calidad

	en las auditorías.								
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.	X						No se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos porque no se ha implementado un sistema de gestión de calidad	Documentar e implementar esta actividad
	Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera	X						No se ha implementado un sistema de gestión de calidad	Documentar e implementar esta actividad
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los productos y servicios, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas. Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera	X						No se ha implementado mecanismos de seguimiento y control sobre los productos y servicios	Documentar e implementar esta actividad
	La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto	X						No se ha implementado la liberación del servicio	Documentar e implementar esta actividad

8.3 Control del producto no conforme	Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?	X					No existe un procedimiento de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos	Documentar e implementar esta actividad
	El tratamiento de las no conformidades incluye la re inspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.	X					No se realizan un tratamiento de las no conformidades incluye la re inspección o reevaluación porque no se ha implementado un sistema de gestión de calidad	
8.4 Análisis de datos	La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de acciones de mejora.	X					La organización no analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente se realiza de una manera empírica por lo cual no se conocen las no conformidades	Documentar e implementar esta actividad
8.5 Mejora	La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.	X					La organización si planifica la mejora de la prestación del servicio pero no con relación al sistema de gestión de calidad.	Documentar e implementar esta actividad
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas	X					No se ha establecido de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas	Documentar e implementar esta actividad

	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas	X					No se ha establecido procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas	Documentar e implementar esta actividad
--	--	----------	--	--	--	--	--	---

ANEXO 2

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

	<p align="center">LAVANDERÍA GARBY</p> <p align="center">CARACTERIZACIÓN PROCESO GERENCIAL</p>	<p>Código: PROC-G - 01 Página: 76 de 3 Versión: 01</p>
---	---	--

NOMBRE DEL PROCESO:
 PROCESO GERENCIAL

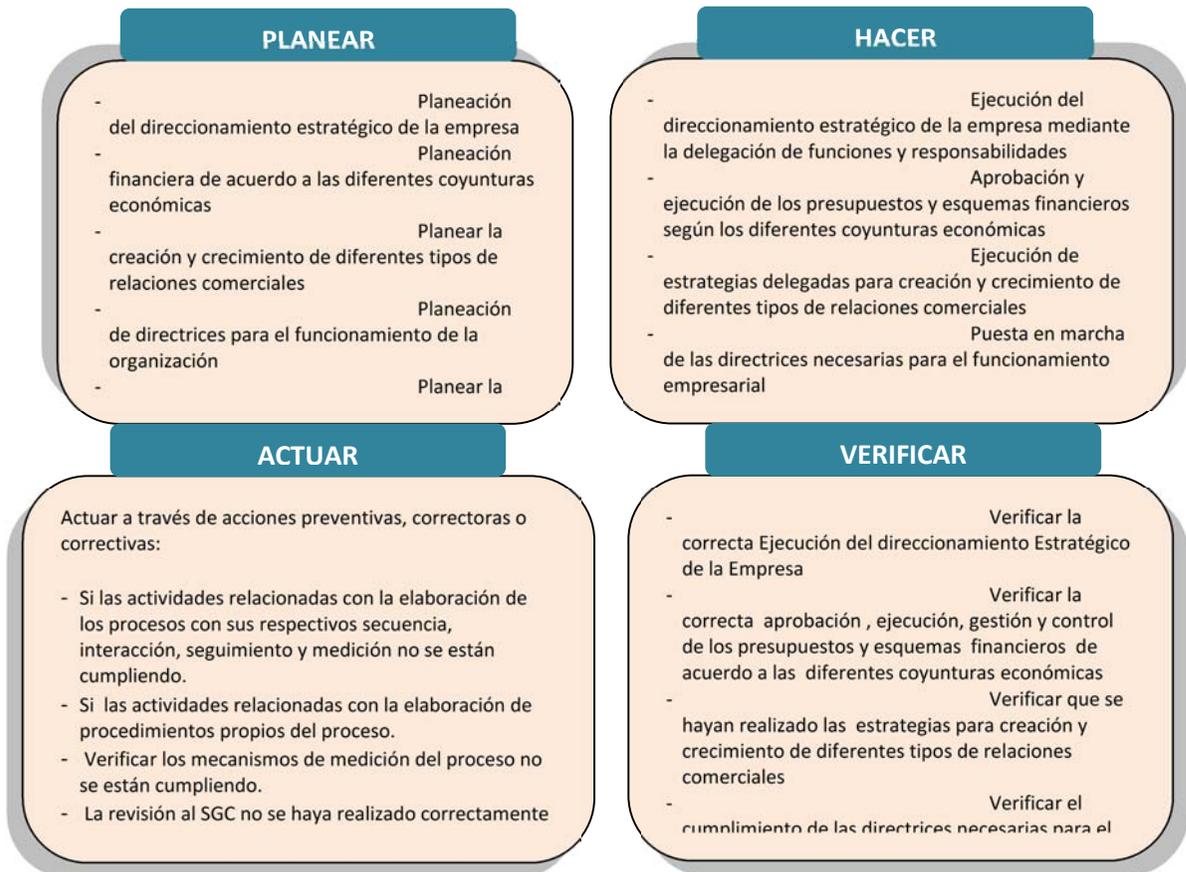
TIPO DE PROCESO:
 ESTRATÉGICO

RESPONSABLE:
 SOCIOS

OBJETIVO DEL PROCESO: Diseñar estrategias, herramientas y directrices estratégicas que permitan gestionar los recursos y actividades necesarias para cumplir con la misión y visión empresarial, enmarcadas en políticas y objetivos de calidad enfocados en la satisfacción del cliente y el desarrollo empresarial.

ALCANCE: Inicia con la realización y ejecución del direccionamiento estratégico, gestiona los recurso y las actividades necesarias para cumplir con el direccionamiento y lograr así la satisfacción del cliente

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD
Actividades desde la perspectiva del PHVA



PROCESO PROVEEDOR INTERNO/ EXTERNO	ENTRADAS AL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTES
Todos los procesos	Requerimientos de recursos (financieros, humanos, estructurales) para aprobación	Atención a los requerimientos de recursos gestión y control de los mismos	Todos los proceso
	Cumplimiento de políticas de funcionamiento de la organización	Lineamientos para la gestión de los procesos	
	Reporte de indicadores de gestión	Análisis y toma de decisiones sobre el resultado del reporte de indicadores de gestión	
	Estrategias comerciales y de mercadeo para aprobación	Aprobación de estrategias comerciales y de mercadeo	
	Contrataciones y posibles negocios para aprobación	Estudio y toma de decisiones sobre posibles negociaciones	
Gestión De Calidad	- Directrices para la implementación mantenimiento y mejora del SGC	- Cumplimiento de la directrices para la implementación mantenimiento y mejora del SGC	Gestión de la calidad
	- Documentos Actualizados	- Actualización de la política de cambio de documentos	
	- Formes de Auditorias	- Actualización de la política de cambio de documentos	
	- Formes de Gestión del SGC	- Cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora	
	- Acciones correctivas, preventivas y de mejora para cierre	- Ejecución de planes de mejora	
	- Planes de Mejora	- Atención a los requerimientos de recursos , gestión y control a los mismos	
	- Requerimiento de Personal	- Acciones Correctivas, preventivas y de mejora ara el proceso	
	- Requerimientos de formación o capacitación	- Análisis y toma de decisiones sobre el resultado de los indicadores de gestión reportados	
	- Resultados de las evaluaciones de competencias y desempeño	- Resultados de la revisión por la Gerencia	
	- Certificados de formación (externa)		
	- Necesidades del Personal		
	- Decisiones derivadas de las evaluaciones de competencia y desempeño		
	- Requerimientos de recursos (Financieros, Humanos, Estructurales) para aprobación		
	- Reporte de Indicadores de gestión		
	- Cumplimiento de Políticas de funcionamiento de la		

	organización		
--	--------------	--	--

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

MEDICIÓN		SEGUIMIENTO
Direccionamiento estratégico= $\frac{\# \text{ de metas cumplidas}}{\# \text{ de metas propuestas}} \times 100$		<ul style="list-style-type: none"> - Revisión gerencial general - Auditorias - Seguimiento del líder del proceso
IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SERVICIO		
Alto		
IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Alto		

RECURSOS E INFORMACIÓN

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	RECURSOS FÍSICOS	RECURSOS FINANCIEROS	RECURSOS HUMANOS
Teléfonos, carteleras, reuniones	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de cómputo. - Software Excel, Word, aplicativo al proceso - Equipo de oficina - Papelería - Teléfono, fax 	Presupuesto general de gastos	Personal de la empresa

DOCUMENTOS INTERNOS	DOCUMENTOS EXTERNOS
Reglamento interno Manual de funciones Perfil de cargos	Normatividad legal en todos los procedimientos, ministerio de protección social

AMBIENTE DE TRABAJO	REGISTRO	MARCO LEGAL
Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura para trabajar. Ocasionalmente las condiciones son las propias para laborar a satisfacción	Listado maestro de documentos Listado maestro de registros	Código sustantivo del trabajo

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
•GERENCIA GENERAL	•SOCIOS	•SOCIOS

	LAVANDERÍA GARBY	Código: PROC-G.CA - 01 Página: 79 de 3 Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD	

NOMBRE DEL PROCESO
GESTIÓN DE CALIDAD

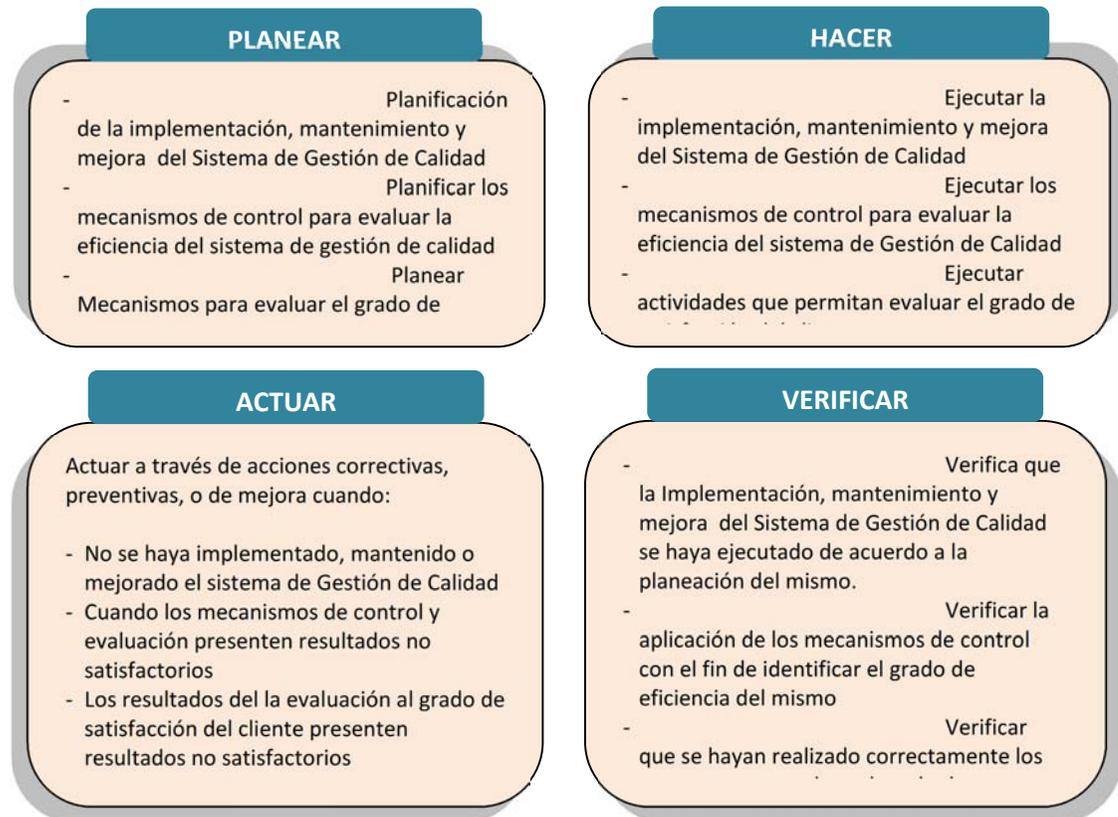
TIPO DE PROCESO
ESTRATÉGICO

RESPONSABLE
GERENTE

OBJETIVO DEL PROCESO: Implementar Mantener y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de Calidad. Promover en todos los niveles de la empresa la toma de conciencia de los requisitos del cliente, para satisfacer sus necesidades y expectativas

ALCANCE: Aplica en todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD Actividades desde la perspectiva del PHVA



PROVEEDOR INTERNO/ EXTERNO	ENTRADAS AL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTES
Todos los procesos	Políticas de funcionamiento de la organización	Cumplimiento de políticas de funcionamiento de la organización	Todos los proceso
	Política de calidad y objetivos	Cumplimiento a políticas de calidad y objetivos	
	Acciones correctivas y/o preventivas al SGC	El plan de acción para efectuar las acciones correctivas y/o preventivas al SGC	
	Mejoras para el SGC	Documentos controlados, modificados y creados	
	Reporte de no conformes	Información de no conformes	
	Necesidad de crear y/o modificar documentación de calidad	Manual de calidad, procedimientos e instructivos	
	Auditorias de presupuesto	Documentos controlados, modificados y creados	
	Mejoramiento para el sistema de gestión de calidad	Resultados de revisiones anteriores del sistema de gestión de calidad	
	Indicadores de gestión	Informe de satisfacción del cliente Informe de quejas y reclamos Informes auditorías internas y externas Información sobre indicadores de gestión	

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

MEDICIÓN	SEGUIMIENTO
Cumplimiento de requisitos de calidad = $\frac{\# \text{ de requisitos de calidad cumplidos}}{\# \text{ de requisistos establecidos en la NTC 9001:2008}}$	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión gerencial general - Auditorias - Seguimiento del líder del proceso
IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SERVICIO Alto	
IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Alto	

RECURSOS E INFORMACIÓN

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	RECURSOS FÍSICOS	RECURSOS FINANCIEROS	RECURSOS HUMANOS
Teléfonos, carteleras, reuniones, comités	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones locativas - Equipo de cómputo. - Software Excel, Word, aplicativo al proceso - Equipo de oficina - Papelería - Teléfono, fax 	Presupuesto general de gastos	Socios Gerente general Personal de la empresa

DOCUMENTOS INTERNOS	DOCUMENTOS EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> - Manual de calidad - Procedimientos control de documentos - Procedimiento de control de registros - Procedimiento de auditorías internas - Procedimiento fundamental - Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora 	Control de documentos externos Control de documentos internos

AMBIENTE DE TRABAJO	REGISTRO	MARCO LEGAL
Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura para trabajar. Ocasionalmente las condiciones son las propias para laborar a satisfacción	Listado maestro de documentos Listado maestro de registros	NA

ELABORADO POR:
•GERENCIA GENERAL

REVISADO POR:
•SOCIOS

APROBADO POR:
•SOCIOS

PROVEEDOR INTERNO/ EXTERNO	ENTRADAS AL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTES
Cliente	- Requerimientos del cliente ante el servicio ofrecido	- Satisfacción del cliente y cumplimiento de requerimientos	Cliente
Proceso gerencial	- Políticas y objetivos de calidad - Recursos al SGC - Aprobación por la dirección - Atención a los requerimientos de recursos, gestión y control a los mismos - Acciones Correctivas, preventivas y de mejora para el proceso - Análisis y toma de decisiones sobre el resultado de los indicadores de gestión reportados - Lineamientos para la gestión del proceso	- Requerimientos de recursos (Financieros, humanos, mantenimiento) para aprobación - Reporte de Indicadores de gestión - Cumplimiento de Políticas y objetivos de calidad - Cumplimiento de los lineamientos para la gestión del proceso	Proceso gerencial
Gestión De Calidad	- Directrices para la implementación mantenimiento y mejora del SGC - Acciones Correctivas, Preventivas o de mejora para el SGC - Documentos controlados, modificados y creados. - Información de no conformes - Manual de Calidad, procedimientos e instructivos - Informes auditorías internas y externas - Información sobre indicadores de gestión.	- Cumplimiento de la directrices para la implementación mantenimiento y mejora del SGC - Solicitud de cambio de documentos - Plan de Acción y Cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora - Ejecución de planes de mejora - Acciones Correctivas, preventivas y de mejora para el proceso	Gestión de la calidad
Gestión Financiera y administrativa	Recursos financieros	Solicitud de recursos financieros	Gestión financiera y administrativa
Gestión Del Talento Humano	- Requerimiento de Personal - Requerimientos de Formación o capacitación - Consolidado de las evaluaciones de	- Personal competente para el desarrollo de las funciones - Capacitaciones o formaciones requeridas	Proceso de lavandería

	competencias y desempeño - Hojas de Vida Actualizadas - Necesidades del Personal	resultados de las evaluaciones de competencias y desempeño - Decisiones derivadas de las evaluaciones de competencia y desempeño Reporte de Novedades del Personal	
Compras	- Soli - citud de materias primas para el lavado, desmanche	- A - probación de materias primas para el lavado, desmanche	Proceso de lavandería
Mantenimiento	- Soli - citud oportuna para arreglo o mantenimiento de maquinaria - Soli - citud oportunas para sistematización de procedimientos - Req - uerimientos para el óptimo funcionamiento de la maquinaria - Soli - citud de Soporte técnico	- R - espuesta oportuna para arreglo o mantenimiento de maquinaria - R - espuesta oportuna para sistematización de procedimientos - O - ptimo funcionamiento de la maquinaria - C - apacitaciones para el manejo de los sistemas - R - ecurso tecnológicos y de telecomunicaciones funcionando adecuadamente	Mantenimiento

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

MEDICIÓN	SEGUIMIENTO
Eficiencia del lavado= $\frac{\text{total de prendas lavadas por día}}{\text{total de prendas recibidas por día}} \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión gerencial general - Comités - Auditorias - Seguimiento del líder del proceso
IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SERVICIO	
Alto	
IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Alto	

RECURSOS E INFORMACIÓN

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	RECURSOS FÍSICOS	RECURSOS FINANCIEROS	RECURSOS HUMANOS
Teléfonos, carteleras, reuniones, internet, comités	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones locativas - Equipo de oficina - Papelería - Teléfono - Maquinarias para el lavado - Maquinaria para el desmanche - Maquinaria para el planchado 	Recursos financieros	Líderes de agencias Coordinador logístico Operarios Operarios de recolección y entrega

DOCUMENTOS INTERNOS	DOCUMENTOS EXTERNOS
Procedimiento para la ejecución de compras	RUT y NIT de proveedores

AMBIENTE DE TRABAJO	REGISTRO	MARCO LEGAL
Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura para trabajar. Ocasionalmente las condiciones son las propias para laborar a satisfacción	Listado maestro de documentos Listado maestro de registros	Código sustantivo del trabajo

ELABORADO POR:	REAVIZADO POR:	APROBADO POR:
•COORDINADOR LOGÍSTICO	•GERENTE	•SOCIO

	LAVANDERÍA GARBY CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Código: PROC-G.F.ADM-01 Página: 86 de 4 Versión: 01
---	--	---

NOMBRE DEL PROCESO
GESTIÓN FINANCIERA

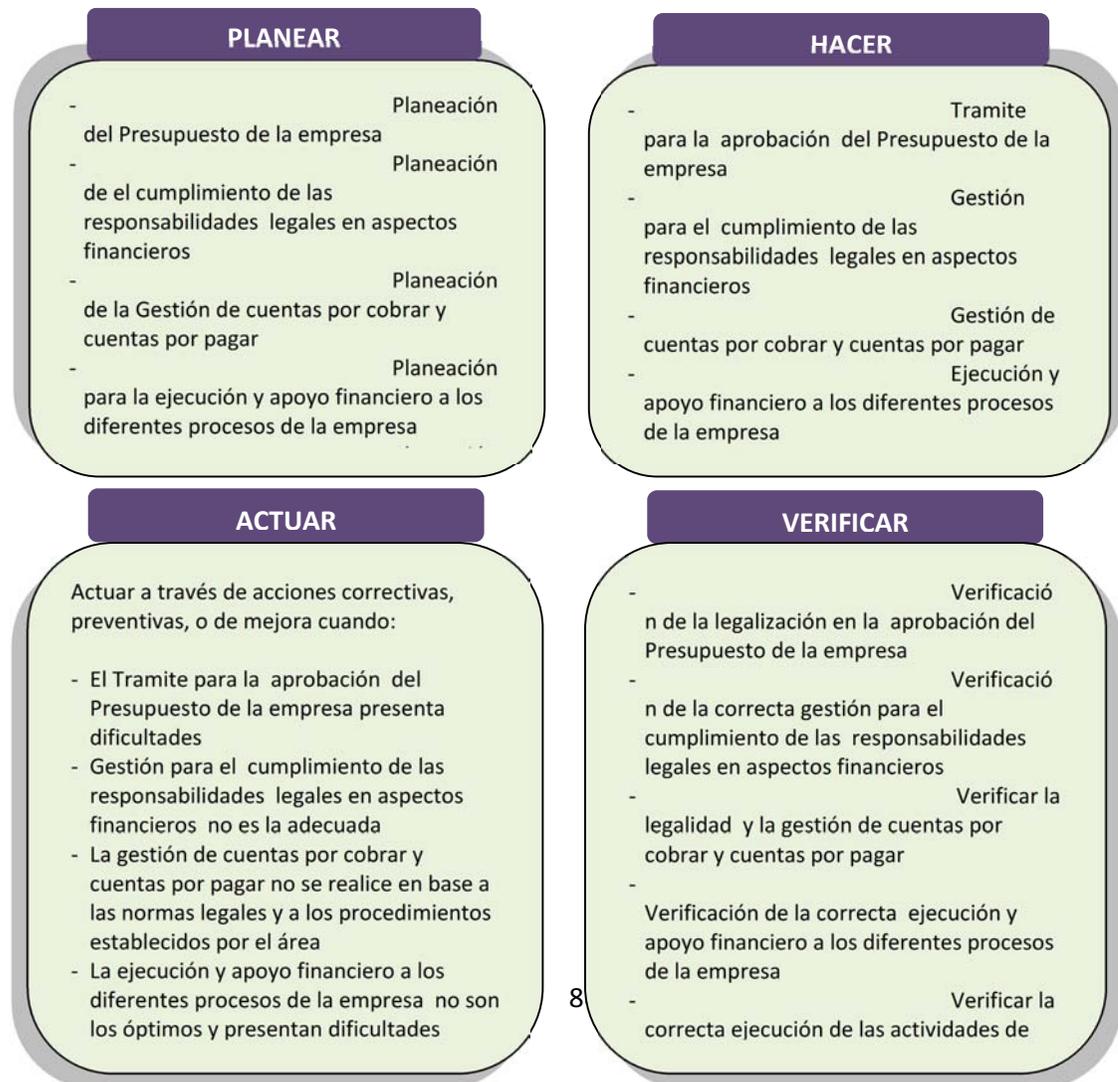
TIPO DE PROCESO
APOYO

RESPONSABLE
GERENTE

OBJETIVO DEL PROCESO: Registrar, controlar y revisar los hechos y recursos económicos de la empresa, aplicándolos adecuadamente para la consecución de los objetivos misionales

ALCANCE: Aplica en todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD
Actividades desde la perspectiva del PHVA



PROVEEDOR INTERNO/ EXTERNO	ENTRADAS AL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTES
Proceso Gerencial	- líticas y objetivos Po	- umplimiento de Políticas de funcionamiento de la organización C	Proceso Gerencial
	- neamientos para el manejo y gestión de recursos Li	- requerimientos de recursos (Financieros, Humanos, Estructurales) para aprobación R	
	- ención a los requerimientos de recursos , gestión y control a los mismos At	- eporte de Indicadores de gestión R	
	- ciones Correctivas, preventivas y de mejora para el proceso Ac	- Informe de la Ejecución Presupuestal	
	- nálisis y toma de decisiones sobre el resultado de los indicadores de gestión reportados A	- nformes de Cartera I	
	- guimiento a la Ejecución Presupuestal Se	- stados de Cuenta Proveedores E	
	- guimiento a los Informes de Cartera Se	- nforme de Bancos I	
	- guimiento a los Informes de Cartera Se	- nformes de Cajas I	
	- guimiento a los Estados de Cuenta Proveedores Se	- rogramación de Pagos P	
	- guimiento a los Informe de Bancos Se	- acturas causadas y pagadas a proveedores F	
	- guimiento a los Informes de Cajas Se	- otas Crédito causadas y descontadas al proveedor N	
	- guimiento a la Programación de Pagos Se	- eporte y análisis de Indicadores Financieros R	
	- guimiento a las Facturas causadas y pagadas a proveedores Se	- umplimiento a la política y objetivos de calidad C	
	- guimiento a las Notas Crédito causadas y descontadas al proveedor Se		
	- nálisis y toma de decisiones en base a los resultados de los indicadores financieros A		
Gestión del talento humano	- licitud de Recursos financieros para el desarrollo de actividades So	- eursos Financieros para desarrollo de Actividades y R	Gestión del talento humano

	- Personal competente Seleccionado y vinculado	Pe	presupuesto	R	
	- Informe de Personal Desvinculado	In	requerimiento de Personal	R	
	- Programa de Capacitación y entrenamiento	Pr	requerimientos de Formación o capacitación	R	
	- Reglamento de trabajo, Perfiles de Cargo (funciones y responsabilidades)	Re	resultados de las evaluaciones de competencias y desempeño	C	
	- Normativa Legal de contratación	N	certificados de formación (externa)	N	
	- Nomina Liquidada	N	faltas del Personal	D	
	- Liquidación de Prestaciones Sociales de personal desvinculado	Li	decisiones derivadas de las evaluaciones de competencia y desempeño	A	
	- Liquidación de planilla para pago de prestaciones sociales en las fechas establecidas por la ley	Li	asistencia financiera	C	
	- Programación y Liquidación de Vacaciones	Pr	ausencia y Pago de Nomina	C	
	- Rotación del personal	D	ausencia y pago de prestaciones Sociales	C	
	- Aprobación de presupuesto del personal	Pr	ausencia y pago de Vacaciones	R	
			reportes de Ausencia de Personal	E	
			vacuación de Desempeño de Personal	R	
			reporte para descuentos empleados	D	
			documentos Soportes de transacciones relacionadas con el personal.		
Compras	Asignación de recursos financieros para la gestión del proceso		Facturas y soportes de compras		Compras
Mantenimiento	Solicitud de recursos financieros		Recursos financieros		Mantenimiento
Gestión de la calidad	- Directrices para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad	Di	- cumplimiento de la Directrices para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad	C	Gestión de la calidad
	- Documentos Actualizados	D	- solicitud de Cambio de Documentos	S	
	- Formes de Auditorias	In	- cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora	C	
	- Formes de Gestión del SGC	In			

	- ciones correctivas, preventivas y de mejora para cierre - planes de Mejora	Ac PI	- jecución de planes de mejora - cciones Correctivas, preventivas y de mejora para el proceso - ndicadores de Gestión	E A I	
Lavado	- licitud de recursos financieros	So	- signación de recursos financieros	A	Lavado
Gestión comercial	- licitud de recursos financieros	So	- signación de recursos financieros	A	Gestión Comercial

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

MEDICIÓN	SEGUIMIENTO
Utilidad Neta= $\frac{\text{Ganacias y pérdidas obtenidas}}{\text{ingresos operacionales}} \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorías internas y externas - Seguimiento del líder del proceso - Informe de gestión financiera
IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SERVICIO	
Alto	
IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Alto	

RECURSOS E INFORMACIÓN

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	RECURSOS FÍSICOS	RECURSOS FINANCIEROS	RECURSOS HUMANOS
Teléfono, cartelera internet, reuniones	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de cómputo. - Software Excel, Word, aplicativo al proceso - Equipo de oficina - Papelería - Teléfono, fax 	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto general de ingresos y gastos - Recursos financieros provenientes del servicio ofrecido 	Personal de la empresa

DOCUMENTOS INTERNOS	DOCUMENTOS EXTERNOS
Procedimiento para la ejecución de compras	Formatos de declaración de renta Facturas de proveedores

AMBIENTE DE TRABAJO	REGISTRO	MARCO LEGAL
Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura para trabajar. Ocasionalmente las condiciones son las propias para laborar a satisfacción	Listado maestro de documentos Listado maestro de registros	Código sustantivo del trabajo

ELABORADO POR:
 •GERENTE

REVIZADO POR:
 •SOCIOS

APROBADO POR:
 •SOCIOS

	LAVANDERÍA GARBY CARACTERIZACIÓN TALENTO HUMANO	Código: PROC-G.T.H-01 Página: 91 de 4 Versión: 01
---	---	---

NOMBRE DEL PROCESO:
GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

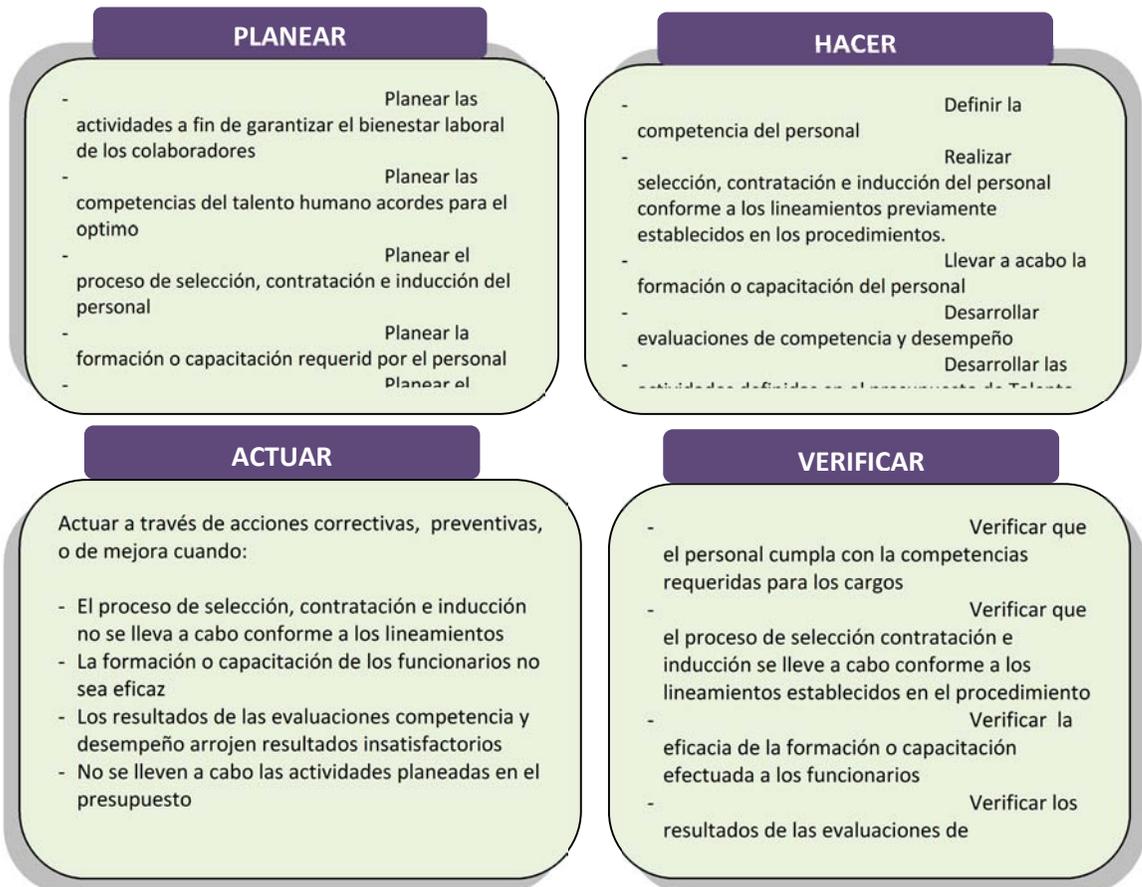
TIPO DE PROCESO:
APOYO

RESPONSABLE:
COORDINADOR LOGÍSTICO

OBJETIVO DEL PROCESO: Realizar los procesos de ingreso, permanencia y retiro de los colaboradores de la LAVANDERÍA GARBY proporcionando condiciones para el desarrollo de competencias del personal con base en la educación, formación, habilidades y experiencia requeridas para el desempeño de su cargo, garantizando la calidad en la prestación de los servicios y el buen desempeño de la organización

ALCANCE: Inicia desde la identificación de necesidades de talento humano e incluye selección, vinculación e inducción como aspectos de ingreso: capacitación, reinducción, bienestar social, salud ocupacional, incentivos, compensación, evaluación de desempeño y procesos disciplinarios como aspectos de la permanencia; hasta el retiro del servicio.

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD
Actividades desde la perspectiva del PHVA



PROVEEDOR INTERNO/ EXTERNO	ENTRADAS AL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> - Directrices generales referentes a contratación de personal, bienestar laboral, capacitación formación Di - Hojas de vida preseleccionadas para posterior entrevista y contratación H - Perfiles de cargo aprobados Pe - Organigrama preliminar para aprobación Or - Planes de Mejora Pl - Propuesta de planes de capacitación y formación Pr 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento a las Directrices generales referentes a contratación de personal, bienestar laboral, capacitación formación C - Hojas de vida aprobadas para contratación H - Perfiles de cargo para aprobación P - Organigrama aprobado O - Acciones de Mejora A - Aprobación planes de capacitación y formación (gerencia o administrativo) A 	Proceso Gerencial
	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Recursos financieros para el desarrollo de actividades So - Solicitud de Soporte Técnico N - Novedad en los Equipos Pe - Personal competente para el desarrollo de las funciones de los cargos Ca - Capacitaciones o formaciones requeridas Co - Consolidado de las evaluaciones de competencias y desempeño H - Hojas de Vida Actualizadas Re - Soporte de Novedades del Personal Ev - Evaluación de desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos Financieros para desarrollo de Actividades y presupuesto R - Soporte Técnico en Sistemas S - Mantenimiento de Equipos M - Reclutamiento de Personal R - Requerimientos de Formación o capacitación R - Resultados de las evaluaciones de competencias y desempeño R - Certificados de formación (externa) C - Novedades del Personal N - Decisiones derivadas de las evaluaciones de competencia y desempeño D 	Gestión financiera
	<ul style="list-style-type: none"> - Personal competente y necesario para el proceso Pe - Reclutamiento de Personal Re - Resultados de las evaluaciones de desempeño Re 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento a los lineamientos establecidos por la plataforma de calidad C - Personal competente para el desarrollo de las funciones P 	Compras

	<ul style="list-style-type: none"> - competencias y desempeño de proveedores N - novedades del Personal N - novedades de proveedores Pr - presupuesto para aprobación 	<ul style="list-style-type: none"> - consolidado de las evaluaciones de competencias y desempeño de proveedores R - reporte de Novedades del Personal R - reporte de novedades de proveedores A - probación del presupuesto 	
Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> - licitud de Soporte Técnico So - novedad en los Equipos y/o maquinaria N - personal competente para el desarrollo de las funciones Pe - consolidado de las evaluaciones de competencias y desempeño Co 	<ul style="list-style-type: none"> - soporte Técnico en Sistemas S - mantenimiento de Equipos y/o maquinaria M - requerimiento de Personal R - resultados de las evaluaciones de competencias y desempeño R 	Mantenimiento
Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - directrices para la implementación Di - mantenimiento y mejora del Sistema de m - Gestión de Calidad G - documentos Actualizados D - formas de Auditorias In - formas de Gestión del SGC In - acciones correctivas, preventivas y de mejora para cierre Ac - planes de Mejora PI - requerimiento de Personal Re - requerimientos de Formación o capacitación Re - resultados de las evaluaciones de competencias y desempeño Re - certificados de formación (externa) Ce - novedades del Personal N - decisiones derivadas de las evaluaciones de competencia y D 	<ul style="list-style-type: none"> - cumplimiento de la Directrices para la implementación mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad S - licitud de Cambio de Documentos C - cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora E - ejecución de planes de mejora P - personal competente para el desarrollo de las funciones de los cargos C - capacitaciones o formaciones requeridas C - consolidado de las evaluaciones de competencias y desempeño H - hojas de Vida Actualizadas R - reporte de Novedades del Personal 	Gestión de la calidad

	desempeño		
Lavado	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento de Personal Re - Requerimientos de Formación o capacitación Re - Consolidado de las evaluaciones de competencias y desempeño Co - Novedades del Personal N - Decisiones derivadas de las evaluaciones de competencia y desempeño D 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal competente para el desarrollo de las funciones de los cargos P - Capacitaciones o formaciones requeridas C - Resultados de las evaluaciones de competencias y desempeño R - Hojas de Vida Actualizadas H - Reporte de Novedades del Personal R 	Lavado
Gestión comercial	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento de Personal Re - Requerimientos de Formación o capacitación Re - Consolidado de las evaluaciones de competencias y desempeño Co - Novedades del Personal N - Decisiones derivadas de las evaluaciones de competencia y desempeño D 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal competente para el desarrollo de las funciones de los cargos P - Capacitaciones o formaciones requeridas C - Resultados de las evaluaciones de competencias y desempeño R - Hojas de Vida Actualizadas H - Reporte de Novedades del Personal R 	Gestión Comercial

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

MEDICIÓN
Evaluación de desempeño= $\frac{\# \text{ de actividades cumplidas}}{\# \text{ de actividades programadas}} \times 100$

SEGUIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> - Revisión gerencial general - Comités - Auditorias - Seguimiento del líder del proceso

IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SERVICIO	IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Alto	Alto

RECURSOS E INFORMACIÓN

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	RECURSOS FÍSICOS	RECURSOS FINANCIEROS	RECURSOS HUMANOS
Teléfonos, carteleras, reuniones, internet, comités	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones locativas - Equipo de computo - Equipos de oficina - Papelería - Teléfono, fax 	Presupuesto de gastos	Personal de la empresa Coordinador logístico

DOCUMENTOS INTERNOS	DOCUMENTOS EXTERNOS
Reglamento interno Perfiles de cargos Procedimiento de selección, vinculación e inducción Proceso de desvinculación del personal Proceso formación y desarrollo	RUT y NIT de proveedores

AMBIENTE DE TRABAJO	REGISTRO	MARCO LEGAL
Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura para trabajar. Ocasionalmente las condiciones son las propias para laborar a satisfacción	Listado maestro de documentos Listado maestro de registros	Código sustantivo del trabajo

ELABORADO POR:
•COORDINADOR LOGÍSTICO

REVIZADO POR:
•GERENTE

APROBADO POR:
•GERENTE

	LAVANDERÍA GARBY CARACTERIZACIÓN DE COMPRAS	Código: PROC-CP - 01 Página: 96 de 3 Versión: 01
---	---	--

NOMBRE DEL PROCESO
COMPRAS

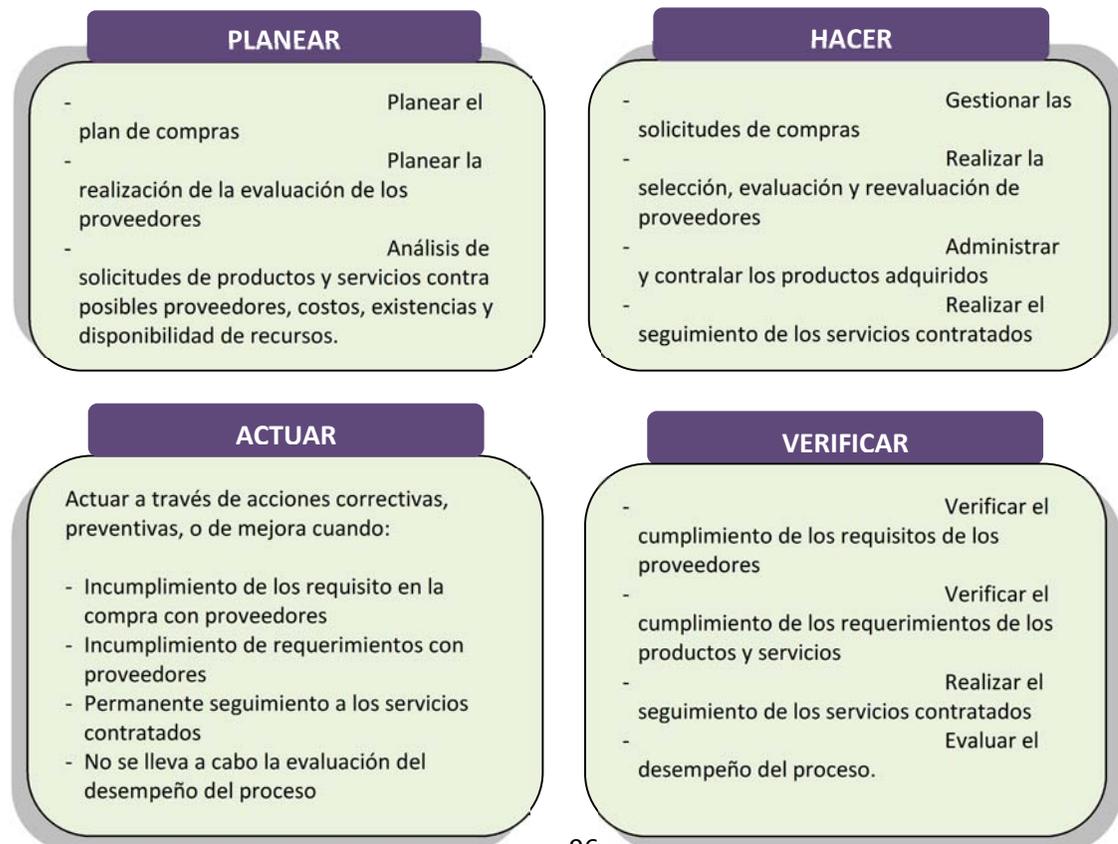
TIPO DE PROCESO
APOYO

RESPONSABLE
COORDINADOR LOGÍSTICO

OBJETIVO DEL PROCESO: Adquirir, de manera oportuna, bienes y servicios necesarios que cumplan con los requisitos y especificaciones establecidas para asegurar el adecuado funcionamiento de la empresa

ALCANCE: Este proceso inicia desde identificación de necesidades productos a adquirir y termina con la entrega oportuna de los productos adquiridos

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD Actividades desde la perspectiva del PHVA



PROVEEDOR INTERNO/ EXTERNO	ENTRADAS AL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTES
Proveedores	Cotizaciones e información sobre la empresa, productos y servicios. Equipos, materiales, insumos, servicios	Informes sobre evaluación de proveedores, productos y servicios	Proveedores
Proceso gerencial	Política y objetivos de calidad	Cumplimiento y seguimiento de la política y objetivos de calidad	Proceso gerencial
Gestión Financiera	Asignación de recursos financieros para la gestión del proceso	Facturas y soportes de compras	Gestión financiera
Gestión Del Talento Humano	Solicitud del personal idóneo y necesario para el proceso	Personal competente y necesario para el proceso	Gestión del Talento Humano
Gestión De Calidad	Plataforma de calidad (documentación procedimientos, registros, actualizaciones)	Cumplimiento a los lineamientos establecidos por la plataforma de calidad	Gestión de la calidad
Todos los procesos del S.G.C	Solicitudes de suministros para compra	Entrega de equipos, material, insumos y/o servicios	Todos los procesos del S.G.C.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

MEDICIÓN	SEGUIMIENTO
Porcentaje de compras realizadas= $\frac{\# \text{ de compras realizadas}}{\# \text{ de compras programadas}} \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> - informes y gestión - evaluación y reevaluación de proveedores - control de inventarios - control de la calidad del producto y/o servicios adquiridos - cumplimiento de requisitos en la entrega del producto y/o servicio solicitado
IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SERVICIO Alto	
IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Alto	

RECURSOS E INFORMACIÓN

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	RECURSOS FÍSICOS	RECURSOS FINANCIEROS	RECURSOS HUMANOS
Teléfono, carteleras internet, reuniones	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones locativas - Bodega - Papelería - Teléfono, fax 	Presupuesto de compras	Gerente Líderes de agencias Coordinador logístico Operarios

DOCUMENTOS INTERNOS	DOCUMENTOS EXTERNOS
Procedimiento para la ejecución de compras	RUT y NIT de proveedores

AMBIENTE DE TRABAJO	REGISTRO	MARCO LEGAL
Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura para trabajar. Ocasionalmente las condiciones son las propias para laborar a satisfacción	Registro de compras Registro de entrega Registro de verificación de los productos	Código sustantivo del trabajo

ELABORADO POR:
•COORDINADOR LOGÍSTICO

REVIZADO POR:
•GERENTE

APROBADO POR:
•GERENTE



LAVANDERÍA GARBY
CARACTERIZACIÓN DE
MANTENIMIENTO

Código: PROC-MN-01
 Página: 99 de 4
 Versión: 01

NOMBRE DEL PROCESO
 MANTENIMIENTO

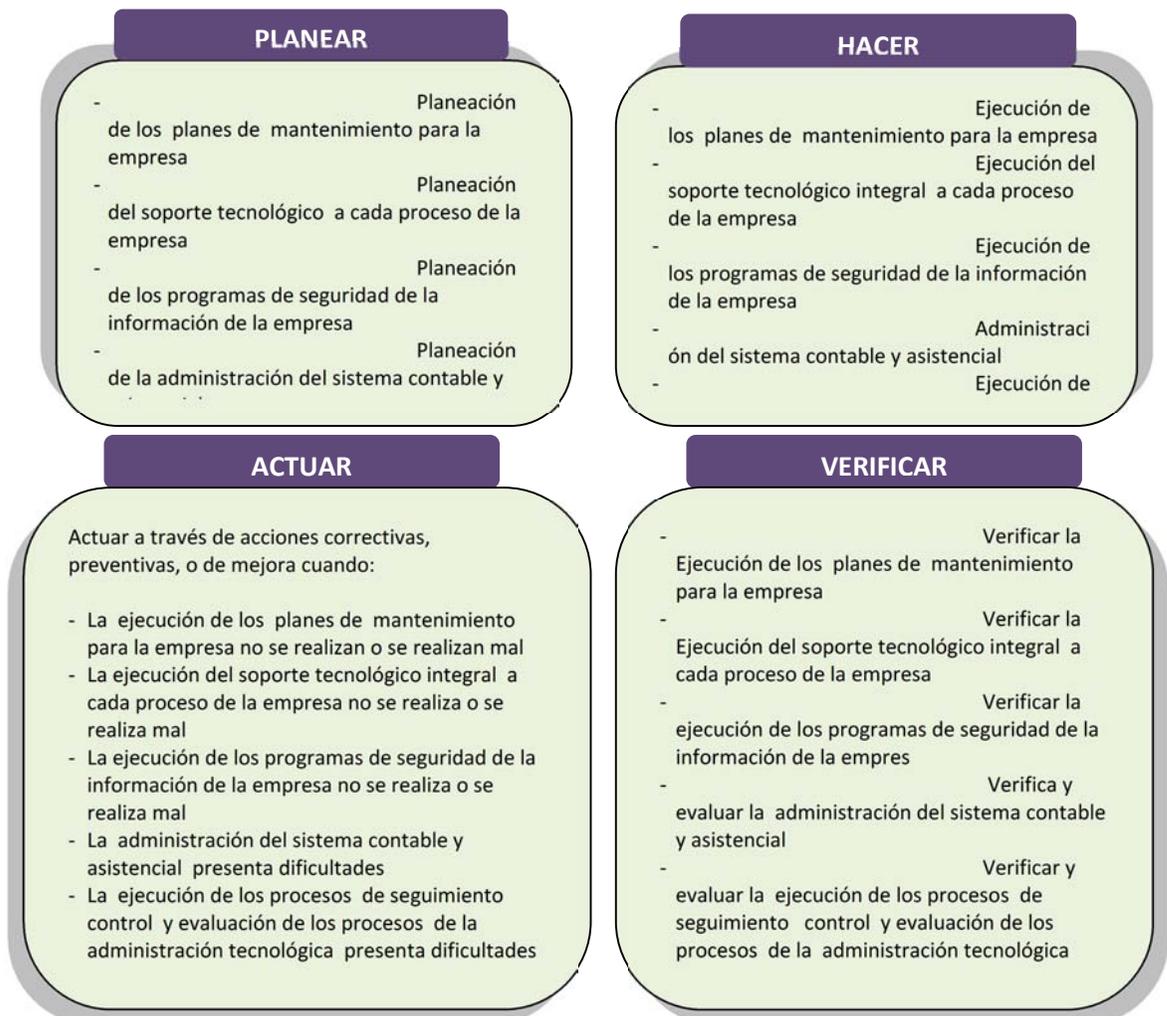
TIPO DE PROCESO
 APOYO

RESPONSABLE
 COORDINADOR LOGÍSTICO

OBJETIVO DEL PROCESO: Desarrollar, implementar y mantener actividades que brinde soluciones eficaces a las necesidades de los diferentes procesos de la empresa, apoyado en gran medida de gestiones de mantenimiento permitiendo una rápida y optimo funcionamiento de los recurso tecnológico

ALCANCE: Se aplica a todos los elementos y solicitudes relacionadas con la maquinaria utilizada

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD
Actividades desde la perspectiva del PHVA



PROVEEDOR INTERNO/ EXTERNO	ENTRADAS AL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTES
Proceso Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de políticas de funcionamiento de la organización, en base al uso de las tecnologías de la información disponible en la empresa y la maquinaria que se utiliza en cada proceso Im - Objetivos generales a cumplir en cuanto al manejo de la información se refiere. O - Necesidades de crear y/o modificar procesos sistematizados que mejoren el desarrollo de la organización. N - Solicitar informes gerenciales de la organización cuya fuente este sistematizada en bases de datos relacionales. So 	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de funcionamiento de la organización, en base a las tecnologías de la información disponible en la empresa y la maquinaria que se emplea en los procesos P -umplir los objetivos generales propuestos en cuanto al manejo de la información se refiere. C - Reacción y/o modificación de procesos sistematizados que mejoren el desarrollo de la organización. C - Parametrización de informes y creación de formatos en sistema de información integral de la organización. P 	Proceso Gerencial
Gestión del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> - Soporte técnico para la elaboración de Informes específicos de talento humano (control de horarios del personal, control de personal por video y vigilancia de instalaciones de trabajo tanto en sede principal como en los puntos de venta). So - Licitud de Herramientas que faciliten la gestión del tiempo de trabajo de los empleados así como el soporte de las mismas So - Personal competente para el desarrollo de las funciones de los cargos Pe - Capacitaciones o formaciones requeridas Ca - Evaluaciones de competencias y desempeño Ev - Soporte de Novedades del Personal Re 	<ul style="list-style-type: none"> - Rindar apoyo técnico en la creación de Informes específicos de talento humano (control de horarios del personal, control de personal por video y vigilancia de instalaciones de trabajo tanto en sede principal como en los puntos de venta). B - Manual de usuario y capacitaciones, de herramientas que faciliten la gestión del tiempo de trabajo de los empleados M - Ejecución y reporte de resultados de las evaluaciones de competencias y desempeño E - Reporte de novedades del personal adscrito al proceso R - Asistencia a las capacitaciones A - Capacitaciones para el manejo de los sistemas C 	Gestión del talento humano
Compras	<ul style="list-style-type: none"> - Asignación de recursos financieros As 	<ul style="list-style-type: none"> - Acturas y soportes de compras F 	Compras

	<ul style="list-style-type: none"> - para la gestión del proceso - Evaluación de proveedores que nos ofrecen el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores aprobados 	P	
Gestión financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de salvaguardar la información de la organización, en caso de errores humanos y/o accidentes. - Presentación de los requerimientos financieros de la unidad de sistemas y mantenimiento para el año próximo al presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de mantenimiento de equipos de cómputo y copias de seguridad de la organización. - Presupuesto de la unidad de Sistemas anual. 	P P	Mantenimiento
Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de crear y/o modificar herramientas informáticas que soporte los procesos de calidad y del SGC respectivamente. - Directrices para la implementación mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad - Licitud de Cambio de documentos - Formas de Gestión del SGC - Acciones correctivas, preventivas y de mejora para cierre - Planes de Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras al sistema de información Integra, que den soporte los procesos de calidad y del SGC respectivamente. - Cumplimiento de la directrices para la implementación mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad - Documentos Actualizados - Cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora - Ejecución de planes de mejora 	M C D C E	Gestión de la calidad
Lavado	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos para el Aseguramiento y control de las maquinaria - Licitud oportuna para arreglo o mantenimiento de equipos - Licitud oportunas para sistematización de procedimientos - Requerimientos para el optimo funcionamiento del sistema para asignación de facturación - Licitud de Soporte técnico - Capacitaciones para el manejo de los sistemas tecnológicos de las maquinarias 	<ul style="list-style-type: none"> - Soporte y apoyo técnico para el aseguramiento y control de las maquinarias - Respuesta oportuna para arreglo o mantenimiento de equipos - Respuesta oportuna para sistematización de procedimientos - Optimo funcionamiento del sistema para asignación de facturación - Recursos tecnológicos y de telecomunicaciones funcionando adecuadamente 	S R R C R M	Lavado

		anejo adecuado de las maquinarias según su sistema tecnológico	
Gestión comercial	- Requerimientos de Información ágil y veraz de ventas, listados de datos de clientes, productos y servicios.	- B	Gestión Comercial
	- Requerimientos de apoyo a estrategias comerciales a través de email marketing masivo, pagina web o algún otro medio.	- D	
	- Requerimientos para el optimo funcionamiento del sistema de facturación	- O	
	- Solicitudes oportunas para arreglo o mantenimiento de equipos	- R	
	- Solicitudes oportunas para sistematización de procedimientos	- R	

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

MEDICIÓN	SEGUIMIENTO
Porcentaje de maquinaria funcionando= $\frac{\# \text{ de maquinaria dañada}}{\text{total de maquinaria}} \times 100$	- Revisión gerencial general - Comités - Auditorias - Seguimiento del líder del proceso
IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SERVICIO	IMPACTO SOBRE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Alto	Alto

RECURSOS E INFORMACIÓN

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	RECURSOS FÍSICOS	RECURSOS FINANCIEROS	RECURSOS HUMANOS
Teléfono, carteleras internet, reuniones	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones locativas - Equipo de cómputo. - Software Excel, Word, aplicativo al proceso - Equipo de oficina - Papelería - Teléfono, fax 	- Presupuesto general de gastos	Coordinador logístico Operarios

DOCUMENTOS INTERNOS	DOCUMENTOS EXTERNOS
Procedimiento para el mantenimiento de maquinaria Procedimiento para la sistematización de un procedimiento Procedimiento para la generación de copias de seguridad de la información	Facturas de auxiliar de mantenimiento

AMBIENTE DE TRABAJO	REGISTRO	MARCO LEGAL
Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura para trabajar. Ocasionalmente las condiciones son las propias para laborar a satisfacción	Listado maestro de documentos Listado maestro de registros	Código sustantivo del trabajo

ELABORADO POR:
•COORDINADOR LOGÍSTICO

REVIZADO POR:
•GERENTE

APROBADO POR:
•GERENTE

ANEXO 3. EJEMPLO DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha de Aplicación	Versión	Descripción del Cambio:

	<p align="center">PROCESO DE LAVANDERÍA</p> <p align="center">PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN</p>	<p>Código: Página: Versión:</p>
---	--	---

1. OBJETIVO

Proporcionar al personal de la empresa los lineamientos necesarios para realizar una optima recepción de ropa, muebles y/o cortinas

2. ALCANCE

Aplica para la central y todas las agencias

3. POLÍTICAS

3.1 POLÍTICAS GENERALES

- A fin de garantizar la correcta administración y distribución de los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad, es importante que se cumplan los lineamientos estipulados en el presente procedimiento por todo el personal de LA LAVANDERÍA GARBY.
- No se pueden utilizar documentos, fuera del control del presente procedimiento, esto incluye formatos, instructivos, entre otros.
- Para el desarrollo de las diferentes actividades incluidas en los procedimientos, se debe contar con la versión actualizada del documento, a fin de garantizar la utilización de la documentación vigente.
- Cuando se presenten incumplimientos derivados de la aplicación del presente procedimiento y dependiendo de la magnitud del caso, la Gerencia y los líderes de proceso deciden la pertinencia de la generación de un reporte de Acción Correctiva y/o Preventiva conforme el procedimiento "Acción correctiva, preventiva y de mejora.
- Los registros mencionados en el presente documento deben controlarse según lo establecido en el procedimiento Control de Registros.
- Toda información referente al personal, se considera de carácter confidencial, por tanto no puede ser divulgada, sino con autorización expresa por parte de los mismos.

3.2 POLÍTICAS ESPECÍFICAS

- Atender de manera excelente a los clientes
- Transparencia en los reportes de recepción y pago
- Buen manejo de las propiedades del cliente para ser lavadas

4. VOCABULARIO

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTOS	
Control de Documentos	
Control de Registros	
Acción correctiva, preventiva y de mejora	
FORMATOS	
Consolidado de recepción de prendas	
Consolidado de prendas entregadas por recolector	
OTROS	
Factura de la lavandería	

6. DESARROLLO

6.1 Recepción directa en la agencia

No	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1.	Se inspecciona la prenda y se revisa que: - Los botones de la prenda estén completos - La prenda no tenga quemaduras - La prenda no tenga	Consolidado de recepción de prendas	Líder de la agencia

No	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	machan - La prenda no esté rota, con alguna rasgadura o con costuras perdidas - La prenda no esté descolorida		
2.	Si la prenda presenta algún defecto se le informa al cliente la inconformidad encontrada y posteriormente se anota en la factura	Consolidado de recepción de prendas	Líder de la agencia
3.	Cuando el cliente presenta un requerimiento especial para su prenda como: - Eliminación de una mancha en particular Se da a conocer a la central por medio de un informe	Consolidado de recepción de prendas	Líder de la agencia
4.	Se entrega la factura al cliente	Factura lavandería	Líder de la agencia Cliente
5.	Se etiqueta la prenda o el número de prendas según el número de la factura entregada al cliente	Consolidado de recepción de prendas	Líder de la agencia
6.	Se colocan las prendas en el lugar de almacenamiento con las demás prendas		Líder de la agencia
7.	Se despacha a la agencia central		Recolector

6.2 Recepción puerta a puerta

No	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1.	El recolector acude al servicio correspondiente		Recolector
2.	Inspeccionar la prenda y se revisa que: - Los botones de la prenda estén completos		Recolector

No	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"> - La prenda no tenga quemaduras - La prenda no tenga machan - La prenda no esté rota, con alguna rasgadura o con costuras perdidas - La prenda no esté descolorida 		
3.	Si la prenda presenta algún defecto se le informa al cliente la inconformidad encontrada y posteriormente se anota como en la factura	Factura lavandería	Recolector
4.	<p>Cuando el cliente presenta un requerimiento especial para su prenda como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eliminación de una mancha en particular <p>Se da a conocer a la central por medio de un informe</p>	Factura lavandería	Recolector
5.	Se entrega la factura al cliente	Factura lavandería	Recolector
6.	Se procede a la identificación de las prendas colocando la factura en prenda o el numero de prendas		Recolector
7.	Se lleva a la agencia central	Consolidado de prendas entregadas	Recolector



REGISTRO DE RECEPCIÓN
CONSOLIDADO DE RECEPCIÓN

Código:
 Página:
 Versión:

NOMBRE DEL CLIENTE	DÍA DE RECEPCIÓN	NUMERO FACTURA	PRENDAS CANTIDAD						ESTADO DE LAS PRENDAS	TOTAL DE PRENDAS
			<i>Vestido Caballero</i>	<i>Vestido Dama</i>	<i>Sacos</i>	<i>Pantalones</i>	<i>Faldas</i>	<i>Chaquetas</i>		
			<i>Colchas</i>	<i>Plumones</i>	<i>Cortinas</i>	<i>Alfombras</i>	<i>Muebles</i>	<i>Peluches</i>		
			<i>Otro ¿cuál?:</i>							
Total \$			Abono <input type="checkbox"/> Pago total <input type="checkbox"/> Por Cancelar <input type="checkbox"/>							
			<i>Colchas</i>	<i>Plumones</i>	<i>Cortinas</i>	<i>Alfombras</i>	<i>Muebles</i>	<i>Peluches</i>		
			<i>Otro ¿cuál?:</i>							
Total \$			Abono <input type="checkbox"/> Pago total <input type="checkbox"/> Por Cancelar <input type="checkbox"/>							

ANEXO 4. PLAN DE AUDITORIA

	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE AUDITORIA	Código: Página: Versión:
---	--	--------------------------------

ALCANCE DE LA AUDITORIA:	
CRITERIOS DE AUDITORIA	
Tipo de auditoría:	
Reunión de Apertura:	Hora:
Reunión de Cierre:	Hora:
<p>Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir la propuesta del plan de la Auditoria que se realizará al Sistema de Gestión de Calidad. Por favor indique en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoria le agradezco invitar a las personas representantes de los procesos que serán auditados, también disponer de un proyector de video para computador.</p> <p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradezco disponer de una oficina o sala, así como también de acceso la documentación del sistema de gestión.</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a la organización, por favor informarlas el día de esta auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor. El idioma de la auditoria y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos. legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión • Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión • Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión 	
Auditor líder:	Correo electrónico:
Auditores:	
Experto Técnico:	
Fecha :	



PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE AUDITORIA

Código:
Página:
Versión:

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	PERSONAL AUDITADO CARGO Y NOMBRE
PRIMER DIA				
Observaciones:				

ANEXO 5. PROGRAMA DE AUDITORIA

	<p>PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>PROGRAMA DE AUDITORIA</p>	<p>Código: Página: Versión:</p>
---	---	---

Objetivo Del Programa:

Alcance Del Programa:

Recursos:

Fecha De Actualización:	Documento De Referencia:
--------------------------------	---------------------------------

PROCESOS	FECHAS CRONOGRAMA	RESPONSABLE

OBSERVACIONES:

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

**ANEXO 6
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORIA**

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORIA	Código: Página: Versión:
---	--	--------------------------------

PROCESO:	
-----------------	--

PHVA	Pregunta	Numeral				Conforme	No conformidad	Observación	PREGUNTAS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	COMENTARIOS/ OBSERVACIONES/ CONCLUSIONES / HALLAZGOS
		SOGCS	NTC 17025	MECI	NTCGP						
P	1										
	2										
	3										
	4										
	5										
H	6										
	7										
	8										
	9										
	10										
V	11										
	12										
	13										
	14										
	15										
A	16										
	17										
	18										
	19										
	20										

OBSERVACIONES:

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

ANEXO 7. PLAN DE MEJORAMIENTO

	<p align="center">SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O CORRECTORAS PARA LA LAVANDERIA GARBY</p> <p align="center">PROBLEMÁTICA: Quejas y Reclamos</p>	<p>Código: Página: Versión:</p>
---	---	---

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA: Las quejas y reclamos que se presentan en la lavandería Garby es por el inconformismo que tienen los clientes por el servicio prestando y no tener respuesta de solución a los inconvenientes presentados.

IMPACTO:

Afecta efectividad: Afecta imagen: Afecta sostenibilidad: Otro: _____

ANÁLISIS DE CAUSAS

- Por daños ocasionados en las prendas de vestir y del hogar a la hora de ser lavadas
- Descuido de los colaboradores al no leer las etiquetas de uso de las prendas
- Por demora en la entrega de las prendas

METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS:

Categoría:

Método no definido o inadecuado: Incumplimiento Procedimiento: Falta de Entrenamiento o conocimiento: Falta de Recursos: Planeación Inadecuada:



**SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS,
CORRECTIVAS O CORRECTORAS PARA LA LAVANDERIA GARBY**

PROBLEMÁTICA: Quejas y Reclamos

Código:
Página:
Versión:

PLAN DE MEJORAMIENTO A DESARROLLAR																		
No	Fecha de identificación del problema o servicio no conforme (d-m-a)	PROBLEMA O SERVICIO NO CONFORME					TIPO DE ACCIÓN				ACCIÓN	RESPONSABLE (Cargo, Dependencia)	FECHA DE SEGUIMIENTO (a-m-d)	FECHA DE CIERRE PROGRAMADA (a-m-d)	¿LA ACCIÓN FUE EFECTIVA?		FECHA DE CIERRE REAL (a-m-d)	OBSERVACIONES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES
		Potencial	Real	Requisito(s)			CORRECTORA	DE MEJORA	PREVENTIVA	CORRECTIVA					SÍ	NO		
				SOGCS	NTC 17025	MECI												
1	2011-11-11	X					X								No porque no se ha dado ejecución		Es necesario crear una cultura de calidad dentro de la empresa para mejorar la eficiencia de los procesos, lograr la satisfacción del cliente, y prestar el servicio con calidad	
2	2011-11-11	X					X			X					No porque no se ha dado ejecución		El capacitar a los sus colaboradores ayuda a mejor desempeño de las funciones asignadas prestando un servicio de excelente calidad y logrando la satisfacción de las necesidades de los clientes	
3	2011-11-11		X				X			X					No porque no se ha dado ejecución		Sería necesario adquirir nuevos automóviles recolectores para agilizar la entrega de	

	<p align="center">SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O CORRECTORAS PARA LA LAVANDERIA GARBY</p> <p align="center">PROBLEMÁTICA: Falta de Marketing y Publicidad</p>	<p>Código: Página: Versión:</p>
---	---	---

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA: La ausencia de marketing y publicidad de la Lavandería Garby ha generado desconocimiento del portafolio de servicios que tiene la empresa lo que ha ocasionado la poca fidelización de los clientes hacia la empresa.

IMPACTO:

Afecta efectividad: Afecta imagen: Afecta sostenibilidad: Otro: _____

ANÁLISIS DE CAUSAS

- Falta de publicidad en comparación a la competencia (Tarjetas, volantes, campañas publicitarias en radio o televisión, creación de una página web)
- Ausencia de estrategias de marketing y mercadeo

METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS:

Categoría:

Método no definido o inadecuado: Incumplimiento Procedimiento: Falta de Entrenamiento o conocimiento: Falta de Recursos: Planeación Inadecuada:



**SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS,
CORRECTIVAS O CORRECTORAS PARA LA LAVANDERIA GARBY**

PROBLEMÁTICA: Falta de Marketing y Publicidad

Código:
Página:
Versión:

PLAN DE MEJORAMIENTO A DESARROLLAR																		
No	Fecha de identificación del problema o servicio no conforme (d-m-a)	PROBLEMA O SERVICIO NO CONFORME					TIPO DE ACCIÓN			ACCIÓN	RESPONSABLE (Cargo, Dependencia)	FECHA DE SEGUIMIENTO (a-m-d)	FECHA DE CIERRE PROGRAMADA (a-m-d)	¿LA ACCIÓN FUE EFECTIVA?		FECHA DE CIERRE REAL (a-m-d)	OBSERVACIONES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES	
		Potencial	Real	Requisito(s)			CORRECTORA	DE MEJORA	PREVENTIVA					CORRECTIVA	SÍ			NO
				SOGCS	NTC 17025	MECI												
1	2011-11-11	X						X			Incrementar las campañas publicitarias para dar a conocer a la empresa y cuál es su portafolio de servicios con el fin de alcanzar la fidelización de los clientes con la prestación de sus servicios de excelente calidad	Administrador de la lavandería Garby			No porque no se ha dado ejecución		Las campañas publicitarias son una herramienta para llamar la atención del cliente y de que conozca quien es la empresa y cuál es su función	
2	2011-11-11	X						X			Crear estrategias de mercadeo que le permita a la empresa llamar la atención de los clientes estas pueden ser: descuentos, promociones, tarjeta de puntos por su fidelización con la empresa	Administrador de la lavandería Garby			No porque no se ha dado ejecución		Al crearse estas estrategias de mercadeo siempre se debe pensar en la satisfacción del cliente y en la rentabilidad con el fin de generar más posicionamiento de la empresa en comparación a la de la competencia	

	<p align="center">SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O CORRECTORAS PARA LA LAVANDERIA GARBY</p> <p align="center">PROBLEMÁTICA: Proceso de Reclutamiento y Selección Inadecuado</p>	<p>Código: Página: Versión:</p>
---	---	---

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA: la falta de aplicación de las nuevas técnicas de gestión del talento humano ha ocasionado la mala contratación de personas poco eficientes en las funciones asignadas como son retrasos en la entrega de las prendas de vestir y del hogar, desconocimiento de la función a desempeñar ocasionando graves problemas para la empresa

IMPACTO:

Afecta efectividad: Afecta imagen: Afecta sostenibilidad: Otro: _____

ANÁLISIS DE CAUSAS

- Desconocimiento de las nuevas prácticas de reclutamiento y selección del personal
- Empirismo por parte de la administración

METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS:

Categoría:

Método no definido o inadecuado: Incumplimiento Procedimiento: Falta de Entrenamiento o conocimiento: Falta de Recursos: Planeación Inadecuada:



**SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS,
CORRECTIVAS O CORRECTORAS PARA LA LAVANDERIA GARBY**

PROBLEMÁTICA: Proceso de Reclutamiento y Selección Inadecuado

Código:
Página:
Versión:

PLAN DE MEJORAMIENTO A DESARROLLAR																		
No	Fecha de identificación del problema o servicio no conforme (d-m-a)	PROBLEMA O SERVICIO NO CONFORME					TIPO DE ACCIÓN			ACCIÓN	RESPONSABLE (Cargo, Dependencia)	FECHA DE SEGUIMIENTO (a-m-d)	FECHA DE CIERRE PROGRAMADA (a-m-d)	¿LA ACCIÓN FUE EFECTIVA?		FECHA DE CIERRE REAL (a-m-d)	OBSERVACIONES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES	
		Potencial	Real	Requisito(s)			CORRECTORA	DE MEJORA	PREVENTIVA					CORRECTIVA	SÍ			NO
				SOGCS	NTC 17025	MECI												
1	2011-11-11		X						X						No porque no se ha dado ejecución		Al colocar en práctica estas nuevas técnicas de reclutamiento y selección se debe tener en cuenta la ausencia del puesto vacante para así llevar a cabo un buen proceso de reclutamiento y selección del personas	
2	2011-11-11	X						X						X			La administración debe ser la primera persona que se comprometerse a adoptar este cambio con el fin de mejorar la calidad del servicio e incrementar la satisfacción del cliente	



**SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS,
CORRECTIVAS O CORRECTORAS PARA LA LAVANDERIA GARBY**

PROBLEMÁTICA: Ausencia de un Direccionamiento Estratégico

Código:
Página:
Versión:

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA: La empresa no cuenta con un direccionamiento estratégico (misión, visión, políticas, objetivos, valores y principios) que guíen el desempeño de las labores y el cumplimiento de las metas de la empresa.

IMPACTO:

Afecta
efectividad:

Afecta
imagen:

Afecta
sostenibilidad:

Otro: _____

ANÁLISIS DE CAUSAS

- Falta de compromiso por parte de la gerencia para diseñar un direccionamiento estratégico a la lavandería Garby

METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS:

Categoría:

Método no definido
o inadecuado:

Incumplimiento
Procedimiento:

Falta de
Entrenamiento o
conocimiento:

Falta de
Recursos:

Planeación
Inadecuada:



**SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS,
CORRECTIVAS O CORRECTORAS PARA LA LAVANDERIA GARBY**

PROBLEMÁTICA: Ausencia de un Direccionamiento Estratégico

Código:
Página:
Versión:

PLAN DE MEJORAMIENTO A DESARROLLAR

No	Fecha de identificación del problema o servicio no conforme (d-m-a)	PROBLEMA O SERVICIO NO CONFORME				TIPO DE ACCIÓN				ACCIÓN	RESPONSABLE (Cargo, Dependencia)	FECHA DE SEGUIMIENTO (a-m-d)	FECHA DE CIERRE PROGRAMADA (a-m-d)	¿LA ACCIÓN FUE EFECTIVA?		FECHA DE CIERRE REAL (a-m-d)	OBSERVACIONES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES	
		Potencial	Real	Requisito(s)			CORRECTORA	DE MEJORA	PREVENTIVA					CORRECTIVA	SÍ			NO
				SOGCS	NTC 17025	MECI												
1	2011-11-11	X							X					X			Al implementar un direccionamiento estratégico a la lavandería Garby se ha visto en la necesidad de mejorar constantemente la prestación de sus servicios con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y guiar correctamente los objetivos y metas empresariales	

	<p align="center">SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O CORRECTORAS PARA LA LAVANDERIA GARBY</p> <p align="center">PROBLEMÁTICA: Desconocimiento del Grado de Satisfacción de los Clientes</p>	<p>Código: Página: Versión:</p>
---	---	---

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA: La empresa no cuenta con un buzón de sugerencias lo cual se desconoce el grado de satisfacción necesidades y expectativas del cliente del servicio prestado.

IMPACTO:

Afecta efectividad: Afecta imagen: Afecta sostenibilidad: Otro: _____

ANÁLISIS DE CAUSAS

- La empresa no mide la satisfacción del cliente porque no cuenta con una base de datos donde se mire la fidelización de los clientes
- La empresa no cuenta con un buzón de sugerencias donde se conozca realmente las necesidades y expectativas de los clientes

METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS:

Categoría:

Método no definido o inadecuado: Incumplimiento Procedimiento: Falta de Entrenamiento o conocimiento: Falta de Recursos: Planeación Inadecuada:



**SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS,
CORRECTIVAS O CORRECTORAS PARA LA LAVANDERIA GARBY**

PROBLEMÁTICA: Desconocimiento del Grado de Satisfacción de los Clientes

Código:
Página:
Versión:

PLAN DE MEJORAMIENTO A DESARROLLAR

No	Fecha de identificación del problema o servicio no conforme (d-m-a)	PROBLEMA O SERVICIO NO CONFORME					TIPO DE ACCIÓN				ACCIÓN	RESPONSABLE (Cargo, Dependencia)	FECHA DE SEGUIMIENTO (a-m-d)	FECHA DE CIERRE PROGRAMADA (a-m-d)	¿LA ACCIÓN FUE EFECTIVA?		FECHA DE CIERRE REAL (a-m-d)	OBSERVACIONES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES
		Potencial	Real	Requisito(s)			CORRECTORA	DE MEJORA	PREVENTIVA	CORRECTIVA					SÍ	NO		
				SOGCS	NTC 17025	MECI												
1	2011-11-11	X					X											Al generar una base de datos de los clientes que visitan la empresa se conoce la fidelización de los clientes prestándoles un mejor servicio de excelente calidad
2	2011-11-11	X					X											Es una buena alternativa para conocer las expectativas del cliente para cada día ir mejorando la calidad del servicio prestado

	<p align="center">SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O CORRECTORAS PARA LA LAVANDERIA GARBY</p> <p align="center">PROBLEMÁTICA: Ausencia de un Documento para el Proceso de Compras</p>	<p>Código: Página: Versión:</p>
---	---	---

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA: La empresa no cuenta con un documento soporte en donde se especifique las compras de insumos para la prestación del servicio y el cumplimiento de las metas de la empresa.

IMPACTO:

Afecta efectividad: Afecta imagen: Afecta sostenibilidad: Otro: _____

ANÁLISIS DE CAUSAS

- Falta de información por parte de la gerencia de la existencia de formatos para tener un mejor control del proceso de compras

METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS:

Categoría:

Método no definido o inadecuado: Incumplimiento Procedimiento: Falta de Entrenamiento o conocimiento: Falta de Recursos: Planeación Inadecuada:



**SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS,
CORRECTIVAS O CORRECTORAS PARA LA LAVANDERIA GARBY**

PROBLEMÁTICA: Ausencia de un Documento para el Proceso de Compras

Código:
Página:
Versión:

PLAN DE MEJORAMIENTO A DESARROLLAR

No	Fecha de identificación del problema o servicio no conforme (d-m-a)	PROBLEMA O SERVICIO NO CONFORME				TIPO DE ACCIÓN				ACCIÓN	RESPONSABLE (Cargo, Dependencia)	FECHA DE SEGUIMIENTO (a-m-d)	FECHA DE CIERRE PROGRAMADA (a-m-d)	¿LA ACCIÓN FUE EFECTIVA?		FECHA DE CIERRE REAL (a-m-d)	OBSERVACIONES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES	
		Potencial	Real	Requisito(s)			CORRECTORA	DE MEJORA	PREVENTIVA					CORRECTIVA	SÍ			NO
				SOGCS	NTC 17025	MECI	ISO 9001 / NTCGP											
1	2011-11-11	X				X				X				X			Al implementar estos formatos para llevar a cabo el control del proceso de compras se genera un documento soporte en donde se verifique la calidad del producto comprado. La empresa se beneficiaría ya que se generaría un mejor control.	

	<p align="center">SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O CORRECTORAS PARA LA LAVANDERIA GARBY</p> <p align="center">PROBLEMÁTICA: Ausencia de un documento para evaluar a los proveedores</p>	<p>Código: Página: Versión:</p>
---	---	---

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA: La empresa no cuenta con un documento soporte en donde se evalué a los proveedores de insumos dentro de la organización

IMPACTO:

Afecta efectividad: Afecta imagen: Afecta sostenibilidad: Otro: _____

ANÁLISIS DE CAUSAS

- Falta de información por parte de la gerencia de la existencia de formatos para hacer una evaluación de los proveedores

METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS:

Categoría:

Método no definido o inadecuado: Incumplimiento Procedimiento: Falta de Entrenamiento o conocimiento: Falta de Recursos: Planeación Inadecuada:



**SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS,
CORRECTIVAS O CORRECTORAS PARA LA LAVANDERIA GARBY**

PROBLEMÁTICA: Ausencia de un documento para evaluar a los
Proveedores

Código:
Página:
Versión:

PLAN DE MEJORAMIENTO A DESARROLLAR

No	Fecha de identificación del problema o servicio no conforme (d-m-a)	PROBLEMA O SERVICIO NO CONFORME				TIPO DE ACCIÓN			ACCIÓN	RESPONSABLE (Cargo, Dependencia)	FECHA DE SEGUIMIENTO (a-m-d)	FECHA DE CIERRE PROGRAMADA (a-m-d)	¿LA ACCIÓN FUE EFECTIVA?		FECHA DE CIERRE REAL (a-m-d)	OBSERVACIONES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES		
		Potencial	Real	Requisito(s)			CORRECTORA	DE MEJORA					PREVENTIVA	CORRECTIVA			SÍ	NO
				SOGCS	NTC 17025	MECI												
1	2011-11-11	X							X	Crear un formato de evaluación de desempeño para los proveedores con el fin de verificar el cumplimiento, la calidad de los productos ofrecidos, y los precios	Administrador de la lavandería Garby	2011-30-11	2012-11-01	X		2012-11-01	Al realizar una evaluación de desempeño a los proveedores se tendría un mejor control de los productos que se ofrece, la calidad de los mismos y la eficiencia a la hora de entregar dichos productos	