

**FORMULACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2015 PARA LA EMPRESA PONTE 315 DEDICADA
A LA ELABORACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE TODO TIPO DE PRENDAS
DE VESTIR UBICADA EN SAN JUAN DE PASTO**

**ÁLVARO MORENO BANGUERA
EDISSON RICARDO ROJAS APRÁEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD DE NARIÑO
2017**

**FORMULACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2015 PARA LA EMPRESA PONTE 315 DEDICADA
A LA ELABORACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE TODO TIPO DE PRENDAS
DE VESTIR UBICADA EN SAN JUAN DE PASTO.**

**PROPUESTA ANTEPROYECTO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, OPCIÓN DE GRADO MODALIDAD
DIPLOMADO**

**ÁLVARO MORENO BANGUERA
EDISSON RICARDO ROJAS APRÁEZ**

ASESOR: JULIO IGNACIO GARZÓN NARVÁEZ

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD DE NARIÑO
2017**

NOTA DE RESPONSABILIDAD “Las ideas y conclusiones aportadas en este trabajo son responsabilidad exclusiva del autor” Artículo 1ro del Acuerdo N. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado Construcción de guía para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en norma ISO 9001 versión 2015 para la empresa Ponte 315 dedicada a la elaboración y comercialización de todo tipo de prendas de vestir ubicada en la ciudad de San Juan de Pasto departamento de Nariño realizado por las estudiantes Edison Rojas y Álvaro Moreno con códigos 2100701031 29044262 respectivamente cumple con todos los lineamientos establecidos por la Universidad de Nariño para optar el título de Administradoras de Empresas.

Firma del asesor del proyecto _____

Firma del jurado _____

San Juan de Pasto, 24 de noviembre de 2017

AGRADECIMIENTOS

Agradecer primero a Dios por las bendiciones, las oportunidades, fortaleza y sabiduría. A mis padres; Magdalena Banguera y Emigdio Moreno, por darme la vida, formarme de la mejor manera enseñándome las cosas buenas y las cosas malas, dándome cada uno lo mejor de sí mismo, son mi mayor ejemplo a seguir, les doy las gracias por siempre estar ahí, apoyándome en cada uno de mis pasos y celebrando cada logro, Sin ellos no sé qué sería de mi vida. A mis amigos; Alex Yopez, Flor Mideros, Paola Velazco, quienes han sido determinantes en este proceso y en muchas otras etapas de mi vida. Mis hermanos; Solanye Castillo, Jaime Castillo y Ximena Castillo, este título va dedicado también a ustedes que no simplemente son mi familia, son lo más importante en mi vida. A todos y cada uno muchas gracias de seguro hubiesen sido mucho más difícil de lo que fue sin tener el apoyo de ustedes.

ALVARO MORENO BANGUERA

En primera instancia deseo tomar un espacio para agradecerle a Dios que permitió que culminara una meta a satisfacción, a pesar de todas las dificultades e inconvenientes que se presentaron alguna vez en este arduo camino, mi más sincera gratitud para mi madre María Otilia Rojas que siempre estuvo conmigo en el camino, apoyándome y formándome como persona, lo cual considero esencial para seguir adelante y cumplir mis metas y sueños. A toda mi familia que me acompañó en mi formación como profesional, y todas las amistades que aportaron de manera positiva. A los profesores y la universidad en general que permitieron fortalecer mis conocimientos e instruirme con calidad humana.

EDISSON RICARDO ROJAS APRAEZ

RESUMEN

La empresa PONTE 315 se encuentra ubicada en el municipio de San Juan de Pasto en el suroccidente del país, nació como un sueño, como un anhelo de la señora Nelly Esperanza Ortega Pabón por potencializar sus habilidades y crear una empresa que lleve su sello personal y marque la historia de su familia y de la región.

Mediante el desarrollo este trabajo tuvo se pretende resolver la pregunta. ¿Cómo formular un sistema de gestión de calidad para la empresa PONTE 315 ubicada en la ciudad de Pasto.

El medio que justifica el trabajo en la empresa PONTE 315 por el propósito de crear herramientas para una formulación y posiblemente una posterior implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, con el fin de alcanzar un nivel de competitividad más alto y promover el mejoramiento continuo en la organización.

Para mejorar la calidad del producto y conseguir una mayor satisfacción al consumidor final. Los colaboradores y administrativos de la organización deben estar capacitados para afrontar diferentes riesgos y peligros que se pueden presentar durante el desarrollo de una actividad, lo cual presenta un problema para la empresa si no se gestiona de buena manera. Por lo tanto es necesario implementar un sistema de gestión de calidad que permita garantizar la optimización de los procesos y así conseguir que la empresa alcance una mejora de manera continua y cumplir con las requisiciones de los clientes.

Palabras Clave: mejora, cliente, calidad

ABSTRACT

The company PONTE 315 is located in the municipality of San Juan de Pasto in the southwest of the country, was born as a dream, as a wish of Mrs. Nelly Esperanza Ortega Pabón for enhancing their skills and create a company that bears its personal stamp and Mark the history of your family and the region. Through development this work was intended to solve the question. How to formulate a quality management system for the company PONTE 315 located in the city of Pasto.

The means that justifies the work in the company PONTE 315 for the purpose of creating tools for a formulation and possibly a subsequent implementation of a quality management system based on ISO 9001 version 2015, in order to achieve a level of competitiveness higher and promote continuous improvement in the organization.

To improve the quality of the product and achieve greater satisfaction to the final consumer. The employees and administrators of the organization must be trained to face different risks and dangers that may arise during the development of an activity, which presents a problem for the company if it is not managed in a good manner. Therefore, it is necessary to implement a quality management system that allows guaranteeing the optimization of the processes in order to get the company to continuously improve and comply with the requests of the clients. sss

Keywords: improvement, customer, quality

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
1. ASPECTOS GENERALES.....	13
1.1 TEMA	13
1.2 TITULO.....	13
1.3 LINEA Y SUBLINEA DE INVESTIGACION	13
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.5 FORMULACION DEL PROBLEMA	14
1.6 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.7 OBJETIVOS	14
1.7.1 Objetivo General	14
1.7.2 Objetivos Específicos	15
1.8 JUSTIFICACIÓN	15
1.9 DELIMITACIÓN.....	16
1.10 PROCESO METODOLÓGICO.....	16
1.10.1 Tipo de Investigación.....	16
1.10.2 Fuentes y técnicas para la recolección de información	16
1.10.3 Población y muestra.	16
2. MARCO REFERENCIAL.....	18
2.1 MARCO CONTEXTUAL.....	18
2.1.1 Reseña histórica	18
2.1.2 Entorno de investigacion.....	19
2.2 MARCO TEORICO.....	22
2.2.1 Antecedente conceptual	22
2.2.2 Fundamentación teórica	22
2.3 MARCO LEGAL	32
2.4 MARCO CONCEPTUAL.....	33
3. DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA	36
3.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	36

3.1.1 Misión	36
3.1.2 Visión.....	36
3.1.3 Objetivos estratégicos.....	36
3.1.4 Políticas de la empresa.....	37
3.1.5 Valores de ponte 315.....	37
4. DIAGNÓSTICO EXTERNO.....	39
4.1 ANÁLISIS AMBIENTAL.....	39
4.2 MATRIZ DE PERFIL DE OPORTUNIDAD – AMENAZA POAM	41
4.3 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE).....	42
5. DIAGNÓSTICO INTERNO.....	44
5.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI)	44
5.2 MATRIZ DOFA – FODA	46
6. REDIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	47
6.1 MISIÓN.....	47
6.2 VISIÓN	47
6.3 POLÍTICAS DE LA EMPRESA.....	47
6.4 OBJETIVO DE CALIDAD	47
6.5 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	48
6.6 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	48
6.7 DETERMINACION DEL ALCANCE	49
6.8 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SUS PROCESOS	50
6.8.1 Caracterización de los procesos.....	50
6.8.2 Mapa de procesos	51
7. LIDERAZGO	52
7.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO	52
7.1.1 Generalidades	52
7.1.2 Enfoque al cliente	53
7.2 POLITICA.....	53
7.2.1 Establecimiento de la politica de calidad	53
7.2.2 Comunicación de la politica de calidad.....	53

7.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.....	54
8. PLANIFICACION	55
8.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	55
8.2 OBJETIVO DE CALIDAD	56
8.2.1 Planificación de logro de objetivo de calidad	56
8.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	57
9. APOYO	58
9.1 RECURSOS	58
9.1.1 Generalidades	58
9.1.2 Personas.....	58
9.1.3 Infraestructura.....	58
9.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	58
9.1.5 Recursos de seguimiento y medición	58
9.1.6 Conocimiento de la organización	59
9.2 COMPETENCIA.....	59
9.3 TOMA DE CONCIENCIA.....	59
9.4 COMUNICACIÓN.....	59
9.5 INFORMACION DOCUMENTADA.....	59
9.5.1 Generalidades	60
9.5.2 Creación y actualización	60
9.5.3 Control de la información documentada	60
10. OPERACIÓN	61
10.1 PLANIFICACION Y CONTROL ORGANIZACIONAL	61
10.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	61
10.2.1 Comunicación con el cliente	61
10.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	61
10.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	61
10.3 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.	62
10.3.1 Generalidades	62
10.3.2 Tipo y alcance del control.	62

10.3.3 Información para los proveedores externos.....	62
10.4 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	62
10.4.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	62
10.4.2 Identificación y trazabilidad.....	63
10.4.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	63
10.4.4 Preservación.....	63
10.4.5 Actividades posteriores a la entrega.....	63
10.4.6 Control de los Cambios.....	63
10.5 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	63
10.6 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	64
11. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	65
11.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	65
11.1.1 Generalidades	65
11.1.2 Satisfacción del cliente	65
11.1.3 Análisis y evaluación.....	65
11.2 AUDITORIA INTERNA	65
11.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	65
11.3.1 Generalidades	65
11.3.2 Entrada de la revisión por dirección.....	65
11.3.3 Salida de la revisión por la dirección.....	66
12. MEJORA.....	67
12.1 AUDITORIA INTERNA	67
12.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	67
12.3 GENERALIDADES.....	67
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES.....	69
BIBLIOGRAFIA.....	70
NET GRAFIA	70
ANEXOS.....	71

INTRODUCCIÓN

Se pretende elaborar una propuesta para implementar la norma ISO 9001 versión 2015, a la empresa PONTE 315 con el fin de dar a conocer la importancia de que en las empresas se cuente con un sistema de gestión de calidad que permita identificar claramente las requisiciones de los clientes, y que mediante el desarrollo de sus actividades sean más evidentes las posibles no conformidades del sistema y se tomen acciones que promuevan la mejora continua en los procesos y de igual manera se origine el desarrollo de la empresa. La empresa ponte 315 nace gracias al emprendimiento de una familia con grandes aspiraciones de crecimiento, quienes se asociaron con personas capacitadas en cada área, las cuales han permitido generar el desarrollo y la sostenibilidad de PONTE 315, que se encarga de la confección, distribución y venta de dotaciones empresariales, ropa de trabajo, uniformes y sudaderas para colegios.

La presentación de este trabajo tiene el contenido final de la norma trabajada ISO 9001 2015 la cual será PROPUESTA PARA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD. En los procesos o procedimientos de la organización PONTE 315. Minimizando los esfuerzos que redundan en las actividades diarias.

El primer paso es analizar el contexto organizativo por medio de un diagnóstico que permita observar cómo se encuentra la empresa en la actualidad, donde se resalten aspectos del entorno interno como del externo, y se definen los stakeholders o partes interesadas. La segunda parte está conformada por el mapa de procesos del ente organizativo, factores socioculturales, grado de competitividad y el compromiso de la alta dirección.

Finalmente, el estudio presenta una tercera parte en la cual se plantea PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 APLICADO A LA EMPRESA PONTE 315.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 TEMA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

Haciendo una breve explicación de la importancia del SGC encontramos que los propósitos y beneficios del Sistema de Gestión de la Calidad, son múltiples tales como: proporcionar una política de estandarización, permitir una optimización de los procesos y procedimientos, además de proporcionar evidencias que permiten detectar las fallas y no conformidades que obstaculizan el logro de los objetivos y las metas.

Mediante el diseño de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, se crea una guía que apremia conseguir la eficiencia de los procesos y procedimientos, desde la alta gerencia con el fin de que la empresa garantice la satisfacción de los clientes, desde el momento que se obtienen sus requisitos hasta cuando se les entrega un producto final.¹

1.2 TITULO

Formulación de sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001 versión 2015 para la empresa ponte 315 dedicada a la elaboración y comercialización de todo tipo de prendas de vestir ubicada en san juan de pasto.

1.3 LINEA Y SUBLINEA DE INVESTIGACION

- LINEA: Dinámica empresarial
- SUBLINEA: Gestión gerencial regional

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

PONTE 315 es una empresa Nariñense que elabora y comercializa dotación para el trabajo, uniformes para colegios y ropa deportiva, la empresa es fuente generadora de empleo y contribuye significativamente a la economía de la ciudad. A medida que ha pasado el tiempo las empresas se han convertido muy competitivas y los productos o servicios más complejos y de mejor calidad .las empresas de hoy buscan tener maquinarias productivas de la más alta calidad como también personal idóneo altamente competitivo, “ventajas competitivas”. Y es por eso que se recomienda a PONTE 315 un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en sus procesos misionales de comercialización y distribución para:

- Prevenir los errores

¹ <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-tota>

- Aumentar la confianza de los clientes
- Tener mayor competitividad(personal idóneo, maquinaria de calidad, ventaja competitiva)
- Reducir procesos y procedimientos
- Permitir ubicar y reconocer oportunidades y riesgos²

La seguridad industrial se ha convertido en un factor primordial de calidad de vida para un colaborador, por lo tanto es la responsabilidad que tienen las organizaciones para mantener buenas condiciones en el ambiente laboral, con bajos índices de incidentes y accidentes laborales. La adecuada gestión de los procesos hace que se genere una cultura de calidad en la empresa, la cual promueve a buenas prácticas y por lo tanto a un clima organizacional aceptable.

Mediante este trabajo se busca el análisis de una posible implementación de un sistema de calidad según la norma ISO 9001-2015 para mejorar la productividad y mostrarse más competitivos frente a la región, cuidando la imagen corporativa por medio de productos hechos en base a la calidad y al compromiso desde las altas directivas hasta la parte operativa de superar las expectativas de los clientes.³

1.5 FORMULACION DEL PROBLEMA

La dirección de la empresa PONTE 315 no cuenta con una formación adecuada en cuanto a la gestión por procesos y las políticas de calidad que son los preceptos que llevan a conseguir un sistema de gestión de calidad en una empresa.

1.6 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cómo realizar la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo norma ISO 9001:2015 a la empresa Ponte 315?
- ¿Qué instrumentos son necesarios para utilizar y realizar la propuesta de implementación un sistema de gestión de calidad bajo normas ISO 9001:2015 para la empresa Ponte 315?
- ¿Cómo realizar un detallado para que la empresa implemente el sistema de gestión?

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Objetivo General

²

<https://www.google.com.co/search?q=implementacion+de+sistema+de+gestion+de+calidad+iso+9001&oq=>

- ³ <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/bibliotecavirtual/viewer.aspx>

- Realizar una propuesta, que permita formular el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 para la empresa PONTE 315.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico mediante la recopilación de información dada por las partes interesadas, con el fin de analizar la situación actual de la organización.
- Proponer las bases para el Direccionamiento Estratégico para la empresa PONTE 135.
- Plantear las herramientas y los documentos importantes en el desarrollo de cada cláusula de la norma ISO 9001-2015, para la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa PONTE 315

1.8 JUSTIFICACIÓN

El realizar la formulación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, permite a la empresa PONTE 135 empezar una maximización en la eficacia de su proceso misional con el fin de brindar un mejor servicio a sus clientes teniendo en cuenta los requisitos establecidos en la Norma, es por esto la relevancia que tiene contar con un Sistema de Gestión de Calidad como un eslabón de trabajo para contribuir a la competitividad y al mejoramiento continuo de la empresa; garantizando al cliente un producto o servicio de calidad y así satisfacer sus necesidades.

Para la elaboración y presentación de este trabajo se tuvo como referencia la situación actual de la empresa, con el fin de obtener un conocimiento pleno de su estado y su antecedente; con ello se determinó la importancia y la necesidad de la implementación de un sistema de gestión de calidad, ya que la empresa pretenden potencializar la marca y tener un mayor posicionamiento en el mercado y ser proveedor de diferentes entidades del departamento.

Además la formulación del Sistema de Gestión de Calidad, nos permite entregar a la empresa una herramienta útil que contenga aspectos internos y externos de la organización, teniendo en cuenta las cláusulas de la norma y su documentación; con el fiel propósito de cumplir con los objetivos planteados en la planeación estratégica de la misma y con un requerimiento necesario para ser competitivos en el mercado y generar un valor agregado frente a la competencia.

Se propone a la empresa Ponte 315 una propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 versión 2015 tomando el proceso misional con

todos los formatos y procedimientos los cuales son exigidos por la norma, se debe tener muy en cuenta cada una de las cláusulas y los pasos que se deben implementar para que sean evaluados por los directivos el cual toma la decisión para que el sistema sea aplicado.

1.9 DELIMITACIÓN

Esta investigación se realiza con el objetivo de la implementación de la norma ISO 9001:2015 para la empresa Ponte 315 ubicada en la ciudad de Pasto barrio el dorado – departamento de Nariño, para toda la empresa y sus procesos.

1.10 PROCESO METODOLÓGICO

1.10 1 Tipo de Investigación. El tipo de investigación que se realizó a esta propuesta fue de tipo descriptiva ya que se describe la metodología del sistema integrado de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa PONTE 315. Donde se analizaron y determinaron las situaciones de como se ha venido implementando actualmente la normativa en la empresa.

El método que se utilizara para este trabajo es deductivo ya que se va aplicar conocimientos adquiridos en la universidad durante la carrera y el diplomado de implementación del sistema de gestión de calidad verificando la situación actual de las empresas PONTE 315 de la ciudad de Pasto- Nariño.

1.10.2 Fuentes y técnicas para la recolección de información

❖ Fuentes primarias

Como las fuentes primarias tenemos lo que son las encuestas que le realizaremos al personal de trabajo quien labora en la empresa, y consumidores.

❖ Fuentes secundarias

Tomaremos la información que suministre la empresa, como también se deberá hacer un desplazamiento a diferentes entes, como lo son cámara de comercio, entidades y asociaciones quienes brinden información la cual sea útil para la investigación.

1.10.3 Población y muestra. La empresa PONTE315 está conformada por 9 empleados exceptuando la parte directiva (7 mujeres y 2 hombres entre los 25 y 50 años) que no cumplen horario y son llamados cuando se los requiere para labores de producción y servicios generales. La empresa es muy cuidadosa en términos de contratación y de relaciones laborales, actualmente el representante legal y los socios son los únicos empleados de planta, los demás son OPS.

Para PONTE 315 la fuerza laboral es de suma importancia y se intenta fortalecer y satisfacer todas las necesidades de los trabajadores, de tal forma que se cumplan sus expectativas de seguridad, de relaciones sociales, de desarrollo personal y de motivación; lo anterior con el fin de conseguir un empoderamiento del talento humano para el beneficio mutuo de la empresa y del personal.

Los empleados de PONTE 315 a su vez también conforman el grupo de clientes internos, debido a que consumen los productos y disfrutan de los servicios que la empresa ofrece. De esta forma, en algunas ocasiones son los mismos trabajadores quienes confeccionan sus productos de acuerdo a su conocimiento, bajo parámetros personalizados según sus gustos y preferencias al momento de consumir.

Fórmula para determinar la muestra de una población finita

$$n = \frac{Z^2(P*Q*N)}{(n-1) e^2 + Z^2 + (P*Q)}$$

En donde

σ = Nivel de confianza

N= Universo o población

P= Probabilidad a favor

Q= Probabilidad en contra

e= Error de estimación (Precisión en los resultados)

n= Número de elementos (Tamaño de la muestra)

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO CONTEXTUAL

2.1.1 Reseña histórica. La empresa PONTE 315 se encuentra ubicada en el municipio de San Juan de Pasto nació como un sueño, como un anhelo de la señora Nelly Esperanza Ortega Pabón por potencializar sus habilidades y crear una empresa que lleve su sello personal y marque la historia de su familia y de la región. La señora Nelly Ortega ostentaba grandes destrezas en la elaboración de peluches, babuchas, algunas prendas de vestir y hasta en la pintura de madera decorativa. Por ende, sus estudios en producción, confección, calidad y diseño la enfocaron hacia la elaboración de prendas de vestir, con el uso de maquinaria industrial con altos controles de calidad y un buen servicio al cliente.

Su esposo el ingeniero José Ignacio Paredes Villota, manifestó su apoyo incondicional por medio de la adquisición de maquinaria industrial y con la idea de conformar una empresa con grandes aspiraciones de crecimiento. Para ello el primero de febrero del año 2011 (01/02/2011) se invitó a una reunión a la señora Carmenza Erazo (administradora de empresas) y a la señora Amanda Trejo (diseñadora e instructora del SENA), con el fin de invertir en la organización que pronto empezaría su vida empresarial. En dicha reunión se decidió que el ingeniero José Paredes sería el representante legal de la empresa y las señoras Nelly Ortega, Carmenza Erazo y Amanda Trejo sus inversionistas; además se trataron temas concernientes a la repartición de utilidades y a los términos de entendimiento, manuales de convivencia y asuntos legales de la organización.

Después de dos semanas, el día 15 de febrero del año 2011 (15/02/2011) se constituyó legalmente a la empresa ante Cámara de Comercio, la DIAN y los demás entes de control; PONTE 315 sería entonces una empresa encargada de la confección, distribución y venta de dotaciones empresariales, ropa de trabajo, uniformes y sudaderas para colegios y de la elaboración de otros elementos varios para clientes finales. El aporte de las inversionistas estaría representado en activos tangibles e intangibles, que ahora hacen parte de los activos y el correspondiente patrimonio de la empresa.

Las primeras producciones no se hicieron esperar y como muchas otras empresas se empezó con tropiezos, debido a que los gustos de las personas en términos de prendas de vestir son inconstantes y muy variables en cuestión de segundos. Sin embargo la empresa supo sortear los retos y responder a los problemas con soluciones inmediatas y prácticas, lo cual la ha llevado a forjar su reconocimiento y su camino hacia el éxito.

Otro de los problemas existentes de PONTE 315 era la falta de tiempo del representante legal y las inversionistas, quienes además de la responsabilidad de la empresa, tenían sus respectivos trabajos y no estaban dispuestos a renunciar. Esto se contrastaba con una oportunidad grande de crecimiento, por eso se hizo inminente la necesidad de reestructurar la organización, lo cual llevó a un cambio trascendental en el direccionamiento estratégico de PONTE 315 y por eso la empresa se enfrentó a la necesidad de un cambio radical.

De esta forma tiempo después de fundada la empresa, la señora Amanda Trejo decidió vender sus acciones las cuales fueron adquiridas por el ingeniero José Ignacio Paredes (representante legal en ese tiempo) y el día treinta de junio del año 2011 (30/06/2011) cedió al señor Juan David Paredes Ortega (Administrador de Empresas), su puesto de gerente general y la representación legal de la empresa ante instituciones como Cámara de Comercio, DIAN y demás entes de control.

Es así como el nuevo representante legal de la empresa sería el señor Juan Paredes y los inversionistas serían el señor José Paredes y las señoras Nelly Ortega y Carmenza Erazo. La nueva administración ordenó los horarios de trabajo y las funciones de los accionistas. Es así como el señor Juan David Paredes quedó designado como Gerente General, el señor José Ignacio Paredes fue asignado como Gerente de Mercadeo y Ventas, la señora Nelly Ortega quedaría encomendada como Gerente de Producción y Calidad y la señora Carmenza Erazo sería la Gerente de Finanzas de la empresa. La estructura organizacional quedaría entonces definida de esta forma hasta la actualidad.

La reestructuración fue adecuada y la empresa siguió su rumbo con la adquisición de contratos cada vez más grandes, donde se empezó a requerir personal y se implementó la estrategia de Outsourcing o tercerización, en cuanto al área de producción. PONTE 315 actualmente tiene 14 empleados incluyendo a los 4 gerentes de área (accionistas), de los cuales 9 se dedican a la producción y uno de ellos al área de servicios generales. Es válido aclarar que ninguno de los 10 empleados (sin contar a los 4 gerentes) cumple horario y tampoco son llamados simultáneamente, la mayoría de la producción se terceriza, pero se firman contratos de suministros muy claros donde se explican los términos de cumplimiento y calidad de las prendas.

2.1.2 Entorno de investigación

- **Productividad del Sector Textil:** Hace referencia a la relación entre la cantidad de productos obtenidos y los recursos utilizados para la producción de dichos productos de la industria manufacturera en la región, también se

expresa como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos. Es una amenaza, porque el sector textil de Pasto es rezagado y poco productivo, sin embargo es atractivo el crecimiento de la industria manufacturera en la ciudad en los últimos años.

- **Competitividad del Sector Textil:** Es la capacidad de la industria textil de Pasto para ofrecer el mejor servicio y obtener los mayores resultados de forma equiparable con respecto al resto del mundo. También consiste en lograr que el consumidor prefiera a la región y no a otra con iguales ofertas. Es una amenaza, debido a que existe atraso en el sector manufacturero de la ciudad el cual no es competitivo con el resto de Colombia y el mundo; sin embargo, el crecimiento de la industria manufacturera en el municipio es muy notorio y beneficioso para las empresas del sector.
- **Crecimiento del Sector Manufacturero:** Consiste en el incremento del valor y la participación del sector manufacturero en la producción general de la ciudad de Pasto en un determinado periodo. Es una oportunidad puesto que el sector manufacturero en los últimos años ha tenido un crecimiento exponencial, puesto que en 2010 representaba un 2,9% del PIB de la región y en 2011 representó un 3,9%. Además genera el 11,6% de los empleos de la ciudad.⁴
- **Nivel de Precios del Mercado:** Es la magnitud alcanzada por los precios en términos generales de la industria manufacturera textil en la ciudad de Pasto. Es una oportunidad, debido a que aunque la industria no sea competitiva, sus precios si lo son y se vuelven atractivos para consumidores e inversionistas.
- **Acceso del Mercado a las TIC's:** Refleja la capacidad de los habitantes de la ciudad de Pasto y del departamento de Nariño por acceder a la tecnología, la información y las comunicaciones. También hace énfasis en la facilidad de los habitantes para usar a las TIC's. Es una oportunidad puesto que las TIC's actualmente están en al alcance de casi todos los habitantes de la ciudad y hay fuertes planes en cuanto a la ampliación de su cobertura.
- **Maquinaria Disponible en el Entorno:** Se refiere a la facilidad de las empresas dedicadas al sector textil, para encontrar maquinaria industrial en la ciudad de Pasto, capaz de optimizar los niveles de producción y los costos de maquinaria que éstos representan. Permite identificar si las empresas manufactureras encuentran a su disposición maquinaria disponible para su uso y beneficio. Es una amenaza, debido a que lastimosamente en la región no existen grandes distribuidores de maquinaria industrial y los precios son altos en comparación con otras partes del país. Sin embargo, por los avances de la tecnología se puede traer maquinaria de otras regiones y de otros países del mundo.

⁴ CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO. Anuario Estadístico 2011. p. 24.

- **Materia Prima Disponible en el Entorno:** Demuestra la disposición de materiales directos para la producción y transformación de textiles, que son usados por las empresas para el desarrollo de su actividad económica en la ciudad de Pasto. Permite identificar por ejemplo, si en la región se consigue fácilmente materiales como telas para la fabricación de ropa deportiva con altos estándares de calidad. Es una amenaza, puesto que a pesar de que se consigue materia prima, no está muy bien surtida y cuando las empresas del sector textil hacen grandes pedidos, deben esperar el traslado de la ciudad de origen hasta Pasto, lo cual lleva varios días y retraso en la producción.
- **Tamaño de las Empresas de la Región:** Indica si las empresas dedicadas a la actividad económica correspondiente al subsector manufacturero textil son grandes, medianas, pequeñas o micro empresas; tácitamente muestra el grado de desarrollo del sector industrial manufacturero. Es una amenaza porque según las cifras de la Cámara de comercio de Nariño, en el departamento existen 1.888 microempresas, 44 pequeñas empresas, 11 medianas empresas y ninguna gran empresa en la región.⁵
- **Sistema Financiero:** Conjunto de instituciones, medios y mercados, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas o unidades de gasto con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit; así como facilitar y otorgar seguridad al movimiento de dinero y al sistema de pagos. Es una Oportunidad, puesto que en Pasto se encuentran reunidos los bancos más importantes del país y se pueden realizar transacciones a distintas partes de Colombia en cuestión de segundos.
- **Talento Humano Disponible en el Entorno:** Hace referencia a la capacidad de las empresas textiles, para encontrar recursos humanos capacitados y dispuestos a trabajar en dichas empresas. Es una oportunidad debido a que la mano de obra de la ciudad es muy capacitada, además la formación de universidades como la Universidad de Nariño y de instituciones como el SENA, se convierte en una herramienta fundamental para el desarrollo humano y empresarial de la región.

⁵ CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO. Anuario Estadístico 2011. Pág. 25.

2.2 MARCO TEORICO

2.2.1 Antecedente conceptual

- Normas ISO 9001:2015
- Revista dinero textil.
- Proyecto textil en Colombia un análisis de la importación y exportación: Universidad militar nueva granada
- Sector textil en Colombia ¿Cómo ser más competitivo?: Universidad nueva granada.
- Diseño del sistema de gestión de la calidad basada en los requisitos de la norma ISO 9001 2008 para la empresa de Icontelsa, pontificia universidad Javeriana, Bogotá 2009.

2.2.2 Fundamentación teórica

HISTÓRICA ISO

¿Qué es ISO? La ISO (Internacional organization for standardization) es una federación a nivel mundial de grupos de naciones de estándares de más de 100 países, uno de cada país.

La ISO es una organización no-gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y actividades relacionadas con el propósito de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios, y para desarrollar la cooperación en la esfera de la actividad intelectual, científica, tecnológica y económica.

Los resultados del trabajo de la ISO en acuerdos internacionales son publicados como Estándares Internacionales.

HISTORIA

Los principios de la estandarización internacional fueron en el campo electrónico: La IEC (International Electrotechnical Commission) Fue creada en 1906. El pionero en el trabajo en otros campos fue llevado a cabo por ISA (International Standardizing Associations), la cual fue creada en 1926. El énfasis del trabajo ISA fue la ingeniería mecánica.

Las actividades de la ISA cesaron en 1942, debido a la segunda guerra mundial. Después de una reunión en Londres en 1946, los delegados de 25 países deciden

crea una nueva organización “Objeto del cual podría facilitar la coordinación y unificación internacional de estándares industriales”. La nueva organización, ISO, empezó a funcionar oficialmente el 23 de febrero de 1947.

El primer estándar de la ISO fue publicado en 1951 con el título, "*Standard reference temperatura for industrial length measurement*". (Referencia estándar de temperatura para mediciones de longitud industrial).

Origen del nombre ISO

Muchas personas han mandado un monto de correspondencia a la Organización con respecto al origen del nombre ya que las siglas ISO no concuerdan el nombre de la organización en inglés: International Organization for Standardization; cuestionan, - ¿El acrónimo debe ser IOS?

La verdad es que "ISO" es una palabra, derivada del griego *isos*, que significa "igual", que es la raíz del prefijo "iso-" que ocurre en una variedad de términos como "isométrico" (de igual dimensión o medida), "isonomía" (igualdad de leyes).

De “igual” a “estándar”, la línea del pensamiento que escogió la “ISO” como nombre de la organización. Además, el nombre tiene otra ventaja de ser válido en los tres lenguajes oficiales de la organización --inglés, francés y ruso. La confusión que podría surgir, es al usar el acrónimo en idioma francés, e.g. "IOS" no podría corresponder al título oficial de la organización en ese idioma --*Organización internationale de normalisation*.

Evolución de la calidad ilustrada en la evolución de la ISO 9001.

En los años 1980 el control calidad pasó a ser garantía de calidad. La Calidad ya no se limita únicamente al producto sino que engloba todo el proceso y la cadena de producción que deben de garantizar la conformidad del producto. Mediciones y pruebas de calidad del producto son realizadas en la cadena de producción. Es deber de la empresa demostrar la calidad del producto al cliente.

Al principio de los años 2000, la garantía de calidad que se realizaba únicamente en las cadenas de producción pasó a ser dirigida, gestionada, y mejorada bajo la forma de un sistema de gestión: el producto, así como los servicios creados y provisionados por la empresa pasan a estar bajo la responsabilidad del sistema de gestión. La empresa no solo debe garantizar la conformidad de sus productos y de sus servicios, sino que también debe satisfacer al cliente y brindarle la prueba de conformidad.

En el 2015, el sistema de gestión de la calidad se extiende y ya no solo abarca a los clientes, sino que también a toda parte interesada que sea pertinente para la empresa, partes que conformen el ecosistema de la organización. Se gestiona, modifica y mejora el sistema de gestión de la calidad - que se encuentra bajo la responsabilidad de la alta dirección – con la ayuda de riesgos y oportunidades identificadas y juzgadas pertinentes

Para la empresa; teniendo en cuenta el contexto, los desafíos y a todas las partes interesadas pertinentes para la empresa.

Evolución de la norma ISO 9001⁶

1987 La Norma ISO 9001 fue publicada por primera vez en el año 1987, y desde entonces ha sido utilizada por organizaciones alrededor del mundo para demostrar que pueden ofrecer, de forma consistente, productos y servicios de buena calidad, así como también que pueden optimizar sus procedimientos y ser más eficientes.

1994 Cambios muy prescriptivos, se centraron mucho en empresas a gran escala de la industria de la fabricación.

2000 La norma pasó a ser una norma de gestión de la calidad y no de control de calidad únicamente. Se introdujo el Enfoque de Procesos, donde el objetivo central era gestionar procesos para alcanzar los resultados previstos de esos procesos y también de documentar dichos procesos en la medida necesaria para poder gestionarlos.

2008 En esta versión de la norma se pone al cliente en el centro: el proveedor debe definir claramente su rol para poder identificar sus clientes (y sobre todo quienes no son sus clientes) y de esta manera poder definir sus necesidades reales. Esta certificación garantiza la calidad de los productos y servicios así como también la imagen de la organización.

2015 Da mucha más libertad en cuanto a la adaptación del sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones. Esta nueva versión no considera al sistema de gestión de calidad como una finalidad en sí mismo sino más bien como una herramienta para la prevención y para la innovación.

Las principales mejoras de la nueva versión son:

Va más allá del cliente, se interesa también en los usuarios finales, los consumidores, los organismos reguladores, etc.

El objetivo siempre sigue siendo el velar por la conformidad de los productos y servicios para responder a las necesidades y expectativas de los clientes.

El enfoque en procesos sigue representando una parte importante de la norma. Aplicando el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar dentro de un marco general que llamamos Enfoque de Riesgos reconociendo así que no todos los procesos tienen el mismo impacto en la capacidad de la organización en la entrega de productos o servicios conformes.

La versión 2015 no recomienda un procedimiento específico de documentación. Lo que representa mayor flexibilidad en cuanto a documentación. Esto deja a la discreción de la organización – por supuesto tomando siempre en cuenta las

⁶ • Manual de Calidad de Juray, 5ª Edición. Joseph M. Juran, A. Blanton Godfrey. Editorial: Mc Graw Hill.

exigencias del cliente y el marco reglamentario dentro del que opera – el determinar sus propias necesidades en cuanto a documentación se refiere para gestionar sus procesos.

MEJORA CONTINUA SEGÚN LA ISO 9001 VERSION 2015⁷

¿Cómo contempla la mejora continua la nueva actualización de la norma ISO 9001? ¿Es importante?

La respuesta a estas preguntas es que la nueva actualización de la norma da máxima importancia a la mejora continua. Es uno de los requisitos que exige la norma y debe ser el hilo conductor de todo vuestro sistema de gestión de calidad de la empresa.

A nivel práctico, no varía documentalmente respecto a la del 2008, ya que es uno de los pilares básicos de la ISO 9001. La mejora continua del sistema se demuestra en la política, en los objetivos e indicadores de calidad, en las reuniones de la dirección, en el control y planificación de los procesos, etc.

La ISO 9001:2015 dedica un apartado concreto a la mejora continua del sistema, en el que se engloba las no conformidades, las acciones correctivas y la mejora propiamente dicha., como novedad desaparecen las acciones preventivas y se sustituyen por la metodología de la Evaluación de riesgos.

MEJORA CONTINUA SEGÚN ISO 9001:2015⁸

10 Mejora continua



10.1 No conformidad y acciones correctivas

Cuando se produce una no conformidad, la organización deberá:

⁷ <http://asesordecalidad.blogspot.com/2014/12/mejora-continua-segun-la-iso-90012015.html#.WhNWqUribIU>

• ⁸ Norma ISO 9001 versión 2015

- a) reaccionar a la no conformidad, y en su caso
 - 1) tomar medidas para controlar y corregirlo; y
 - 2) se refieren a las consecuencias;
 - b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir u ocurren en otros lugares, por:
 - 1) la revisión de la no conformidad;
 - 2) determinar las causas de la no conformidad, y
 - 3) determinar si existen no conformidades similares, o potencialmente podrían ocurrir;
 - c) implementar cualquier acción necesaria;
 - d) revisar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas; y
 - e) realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, si es necesario.
- Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. La organización conservará información documentada como prueba de:
- a) la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente; y
 - b) los resultados de cualquier acción correctiva.

10.2 Mejora

La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia de la calidad

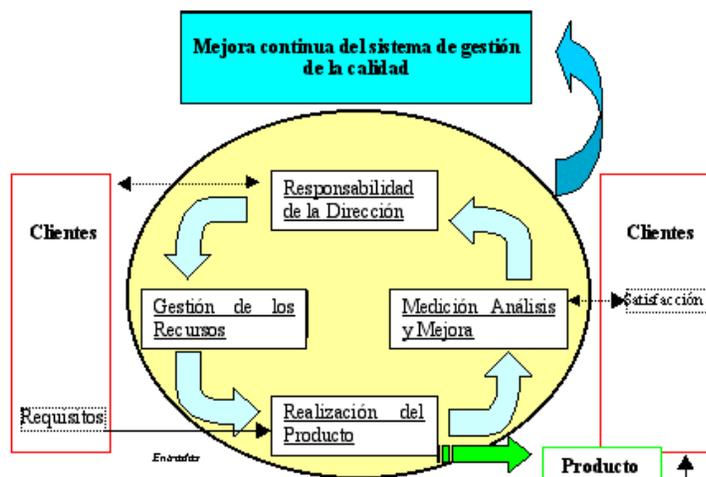
Sistema de gestión.

La organización debe mejorar el sistema de gestión de calidad, los procesos y los bienes y servicios, apropiada, a través de la respuesta a:

- a) resultados de análisis de datos;
- b) los cambios en el contexto de la organización;
- c) cambios en riesgo identificado; y
- d) nuevas oportunidades.

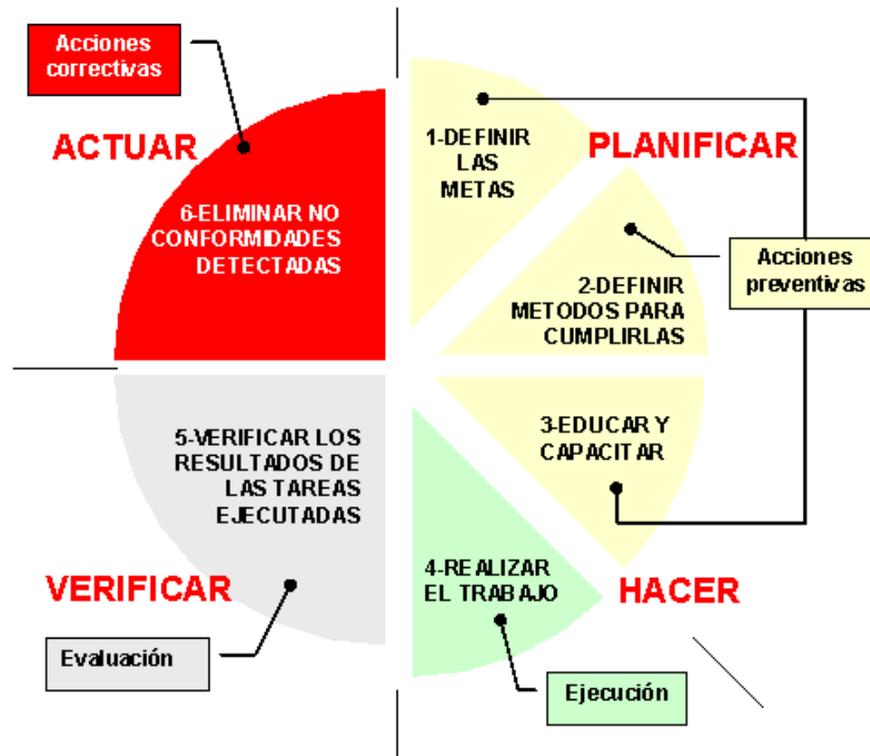
La organización debe evaluar, priorizar y determinar la mejora a implementar.

FUENTE: NORMA ISO 9001-2015



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

Los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costes, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa.⁹



Fuente: <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>

⁹ GESTION EMPRESARIAL. 2011. Disponible en el siguiente enlace: <https://gestionempresarial4.wordpress.com/174-2/>. 2007

CICLO PHVA

La utilización continua del PHVA nos brinda una solución que realmente nos permite mantener la competitividad de nuestros productos y servicios, mejorar la calidad, reduce los costos, mejora la productividad, reduce los precios, aumenta la participación en el mercado, supervivencia de la empresa, provee nuevos puestos de trabajo, aumenta la rentabilidad de la empresa. provee nuevos puestos La utilización continua del PHVA nos brinda una solución que realmente nos permite mantener la competitividad de nuestros productos y servicios, mejorar la calidad, reduce los costos, mejora la productividad, reduce los precios, aumenta la participación de mercado, supervivencia de la empresa, provee nuevos puestos de trabajo.

PLANEAR

Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

1. identificar servicios
2. identificar clientes
3. identificar requerimientos de los clientes
4. trasladar los requerimientos del cliente a especificaciones
5. identificar los pasos claves del proceso
6. identificar y seleccionar los parámetros
7. determinar la capacidad del proceso
8. identificar con quien compararse(benchmarking)

HACER

1. Implementación de los procesos.
2. Identificar oportunidades de mejora
3. Desarrollo del plan piloto
4. Implementar las mejoras

VERIFICAR

Realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto e informar sobre los resultados.
Evaluar la efectividad

ACTUAR

Tomar acciones para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.

1. Institucionalizar la mejora y-o volver al paso de Hacer.

Aplicando el phva en la implementación de un sistema de gestión de la calidad en una empresa, tenemos:

La definición de la red de procesos, la política de calidad y los objetivos, se define el Representante de Gerencia, y el aseguramiento de los procesos.

En el Hacer se hace la implementación de lo definido en la planeación, es decir, toda la Organización se alinea de acuerdo a las definiciones, se conforman equipos de trabajo para que documenten los procesos con el enfoque de PHVA y con una metodología definida.

En el Verificar, se aplica el subproceso de Revisiones de Gerencia y Auditorías internas de Calidad.

En el Actuar, se aplica el subproceso de Acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento como consecuencia de unos informes de auditorías, adicionalmente se aplica la metodología para análisis y solución de problemas a aquellos subprocesos que necesitan un mejoramiento continuo para luego incorporarlos en los subprocesos y convertirlos nuevamente como parte del día a día.

No es posible realizar con calidad una actividad, proceso, producto o servicio, si se viola alguno de los pasos del ciclo.

Podría decirse que la metodología PHVA no da lugar a fisuras en cuanto su propósito: se define una meta y dejándose llevar por la sabiduría contenida en cada etapa, se llega a cumplirla quitando del camino los obstáculos (no conformidades) que se interpongan, ya sean humanos, materiales o financieros. Si el objetivo es realista y considera las variables del entorno, entonces siguiendo la estrategia del Ciclo de la Calidad, la probabilidad de éxito es mayor. No debe olvidarse que en cada paso habrá que realizar acciones tácticas y operativas para seguir adelante con dominio.

Transición ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015

A partir de septiembre 2015 y hasta septiembre 2018 se desarrollará la fase de transición destinada a las organizaciones certificadas; se trata de un periodo de 3 años, dónde podrán coexistir las dos versiones. A partir de septiembre 2018 la certificación a la versión ISO 9001:2008 ya no será válida.¹⁰

Todas las normas ISO se revisan cada cinco años para determinar si se requiere una alguna mejora para mantenerla actualizada y relevante para el mercado. ISO

¹⁰ HISTORIA ISO 2001. Evolución de la calidad ilustrada en la evolución de la ISO 9001. (27 de noviembre de 2017). Disponible en http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx

9001:2015 está diseñada para responder a las últimas tendencias del mercado y ser compatible con otros Sistemas de Gestión como ISO 14001:2015. La norma ISO 9001:2015 ha sido reestructurada íntegramente: desde la denominación de los capítulos y subcapítulos, hasta el orden de las cláusulas. Estos cambios reflejan el cambio estratégico que se está aplicando a todas las revisiones de las Normas.

Los objetivos de la revisión son:

Mejorar la capacidad de las organizaciones para satisfacer a sus clientes.
El Sistema de Gestión de la Calidad está en el núcleo mismo de la organización empresarial.

La alta dirección se responsabilizará de la eficacia de los Sistemas de Gestión.
Evolución del "compromiso" a demostrar "Liderazgo".

Gracias a la Estructura de Alto Nivel, ISO 9001:2015 se integra fácilmente con otros Sistemas de Gestión, como ISO 14001:2015 o ISO 45001.

Identifica y gestiona de forma proactiva los riesgos.

Tiene en cuenta las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.

ISO 9001:2015 aplica un lenguaje simplificado.

Gracias a las bases de datos de conocimiento se garantiza el intercambio eficaz de la información.

PRINCIPALES CAMBIOS

1. ISO 9001:2015 ha sido definida a partir de la Estructura de Alto Nivel
2. La gestión del riesgo se convierte en un pilar de la norma
3. Norma abierta al sector servicios
4. Flexibilización del manual de calidad
5. El conocimiento como recurso de participación

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Principio 1: Enfoque al Cliente.

“Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”.

La empresa debe tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámicas y cambiantes a lo largo del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y cada vez está más informado. Por ello, la empresa no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de

sus clientes, sino que ha de ofrecerles soluciones a través de sus productos y servicios, y gestionarlas e intentar superar esas expectativas día a día.

No olvidar que el cliente es quien nos solicita y quien valida nuestro trabajo, por lo que debemos ubicarlo tanto al principio como al final de nuestra cadena de valor.

Principio 2: Liderazgo

“Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”.

El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una organización, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de esa cadena, se rompe el liderazgo de la organización.

Principio 3: Participación del personal

“El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”.

La motivación del personal es clave, así como una red de comunicación que permita que todos conozcan los objetivos y su participación en la consecución de los mismos, así como un feedback adecuado, donde todos puedan aportar ideas innovadoras y propuestas de mejora. Sin estas dos acciones, difícilmente una organización pueda conseguir el compromiso del personal.

Principio 4: Enfoque basado en procesos

“Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”.

El cambio reside en la concepción de “organización”. Ha dejado de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos orientados para la gestión de la creación de valor para los clientes.

Principio 5: Mejora

“La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta”.

Esa mejora continua de los procesos se consigue siguiendo el ciclo PHVA del Dr. E. Deming: Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar, para mejorar.

El trabajo realizado a conciencia permite un autocontrol permanente. La implementación de ideas de revisión PHVA ayuda a la implementación de mejoras inmediatas, económicas y preventivas, que aseguran no solo la reducción de errores, sino una cultura de cambio y evolución.

Principio 6: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

“Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información”.

Normalmente tomamos decisiones apresurados, basándonos en la información “del momento”. Incluso sin contar con que esta información es incompleta, debemos sumar la influencia de otros factores como:

- La inexactitud de nuestra memoria para recordar situaciones similares ocurridas en el pasado.
- Lo mucho que nos afectan nuestras emociones y situaciones personales, las relaciones y opiniones que tenemos de las personas involucradas.
- El ánimo con el que recibimos las noticias, etc.
- Para tomar decisiones acertadas, frías y objetivas debemos asegurarnos de minimizar toda subjetividad que pueda afectarlas.
- Lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se puede olvidar.

Principio 7: Gestión de las Relaciones

"La correcta gestión de las relaciones que la organización tiene para con la sociedad, los socios estratégicos y los proveedores contribuyen al éxito sostenido de la organización"

Es necesario conocer, escuchar y fomentar el desarrollo de las partes interesadas, desarrollando alianzas estratégicas con el objetivo de ser más competitivos y mejorar la productividad, la rentabilidad, y la relación con la sociedad.

2.3 MARCO LEGAL

- Norma ISO 9001 versión 2015
- Norma ISO 9000 versión 2015
- Norma ISO 31000
- Norma ISO 14001
- Decreto 1351 de 26 de agosto de 2016"Por el cual se adiciona un capítulo al Libro 2, Parte 2, Título 3, del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único

Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, y se dictan otras disposiciones.”

- DECRETO 0731 DE 2012 (Abril 13) por el cual se establece el procedimiento para la adopción de medidas de salvaguardia textil en el marco de los acuerdos comerciales internacionales vigentes para Colombia

2.4 MARCO CONCEPTUAL

Norma: es un término que proviene del latín y significa “escuadra”. Una norma es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades. En el ámbito del derecho, una norma es un precepto jurídico.

ISO: Es La Organización Internacional de Normalización (del nombre original en inglés, *International Organization for Standardization*, conocida por las siglas ISO) es una organización para la creación de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales de estandarización.

Fundada el 23 de febrero de 1947, la organización promueve el uso de estándares propietarios, industriales y comerciales a nivel mundial. Su sede está en Ginebra, Suiza y hasta el 2015 trabajaba en 196 países.

Fue una de las primeras organizaciones a las que se le concedió estatus consultivo general en el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas.

Calidad: es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Documento: El diccionario de la lengua española (RAE) esta palabra proviene del latín *documentum* y lo define como: diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos; pero además, escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.

Documentar: Según el diccionario de la lengua española (RAE) proviene del latín *documentāre* y se define como, probar, justificar la verdad de algo con

documentos, y la conceptualiza como instruir o informar a alguien acerca de las noticias y pruebas que atañen a un asunto.

Ciclo de mejora PHVA: Toda empresa debe tener control sobre sus acciones en la empresa y llevar un seguimiento de sus procesos y el desarrollo de sus acciones, y actividades.

Dofa: herramienta analítica que resalta las oportunidades, amenazas fortalezas y debilidades en un contexto interno y externo de la organización, orientada a determinar los factores clave para el éxito de la organización.

Estrategia: Plan o curso de acción que lleva a asignar con el tiempo los escasos recursos de una compañía para alcanzar las metas establecidas.

Industria: Es la actividad que tiene como finalidad transformar los materiales en productos elaborados y semielaborados utilizando una fuente de energía.- además de materiales para su desarrollo, la industria necesita maquinaria y recursos humanos granizados habitualmente en empresas por su especialización laboral.

Filosofía empresarial: Identifica la forma de ser de la empresa, su esencia y/o naturaleza de lo que es, donde se habla de su cultura, valores, principios empresariales.

Indicadores de resultado e inductores: los indicadores de resultado reflejan los logros de acciones pasadas y proporcionan información acerca del nivel del logro de su objetivo correspondiente los inductores reflejan el desempeño de la organización y poseen una relación causa y efecto con los indicadores de resultado ya que apalanquen su consecución.

Funciones: Clasificación que se refiere a un grupo de actividades similares dentro de una organización.

Imagen corporativa: Se refiere a cómo se percibe a una organización. La creación de una imagen corporativa es un ejercicio en la dirección de la percepción. Esta se diseña para ser atractiva al público, de modo que la empresa pueda provocar un interés entre los consumidores, cree hueco en su mente, genere riqueza de marca y facilite así ventas del producto.

Planeación estratégica: decisiones de alto nivel, globales, que se relacionan con las direcciones básicas de la organización y la manera en que se utilizan los recursos.

Manual de funciones: Define la estructura organizativa de una empresa. En este se diseñan y describe los diferentes cargos o puestos de trabajo estableciendo las

normas de coordinación entre ellos. Es un instrumento eficaz que ayuda a la realización de las actividades de cada puesto de trabajo.

Políticas: Son la orientación administrativa para impedir que los trabajadores realicen labores que no desean o deben hacer, lo que acarrearía que no se cumplan a cabalidad todas las funciones que ya se han asignado con anterioridad.

Proceso: Acción o sucesión de acciones continuas regulares, que ocurren o se llevan a cabo de una forma definida, y que llevan al cumplimiento de algún resultado, una operación continua o una serie de operaciones.

Valores: Son los principios que permiten orientar el comportamiento en función de que los trabajadores se realicen como personas. Son creencias fundamentales que ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro.

Perspectiva: dimensiones sobre las cuales se puede ver el funcionamiento estratégico de una organización. La metodología plantea cuatro perspectivas: Financiera, del cliente, de los procesos, y de la innovación y aprendizaje. La perspectiva de responsabilidad social empresarial hoy por hoy empieza a ser parte de los diseños estratégicos de las organizaciones que desean ser socialmente responsables.

Visión: define y describe la situación futura que desea tener la empresa el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable para la organización.

Factor clave de éxito: son los elementos que deben ser identificados y gestionados por las organizaciones para crear su ventaja competitiva.

Organigrama: es la presentación gráfica de cómo está estructurada la organización, representando las estructuras departamentales y en algunos casos las personas quienes las dirigen, además hace un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización.

3. DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA

Para comprender de la situación actual de la empresa, se debe analizar matrices de planeación estratégica que envuelven a la organización de manera interna y externa, en el cuerpo del trabajo se muestran algunos ejemplos de la elaboración de las mismas.

3.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1.1 Misión. Somos una empresa dedicada a la elaboración y comercialización de todo tipo de prendas de vestir, especializada en la fabricación de sudaderas, delantales, sacos y uniformes para las empresas públicas y privadas de la región; cuyo proceso de elaboración se fundamenta en la calidad, excelente servicio, innovación y en el compromiso con el personal y otros grupos de interés, con la preservación del ambiente, con el fin de generar en la sociedad bienestar a partir de nuestra organización, por medio del apoyo interinstitucional hacia la clase vulnerable de Pasto, en el intento de llegar a los corazones de los habitantes de la ciudad.

3.1.2 Visión. Hacia el año 2020 seremos reconocidos como una de las principales empresas, encargadas de elaborar las dotaciones de trabajo a las entidades públicas y privadas de la ciudad de Pasto; posicionándonos en la mente de nuestros consumidores por brindar productos de calidad, buen servicio e innovación en los procesos, siempre buscando el beneficio colectivo representado en el desarrollo y crecimiento del sector institucional de Pasto y comprometidos con la clase menos favorecida de la región, generando convenios con otras instituciones para promover la colaboración y el deseo de vivir en una sociedad justa y equitativa.

3.1.3 Objetivos estratégicos

- Crecer como organización a nivel local.
- Expandirse a otros mercados en el ámbito departamental.
- Buscar procesos cada vez más innovadores en términos financieros, de tiempo y amigables con el ambiente.
- Imprimir calidad y buen servicio en todas las áreas de la empresa, que se reflejen en los productos y servicios.
- Compartir el compromiso de la empresa con las demás instituciones para ayudar a la ciudad y al departamento.

- Capacitar continuamente al personal interno y de las entidades asociadas que llevan a cabo los contratos de suministro.
- Lograr posicionarse en la ciudad y en el departamento.

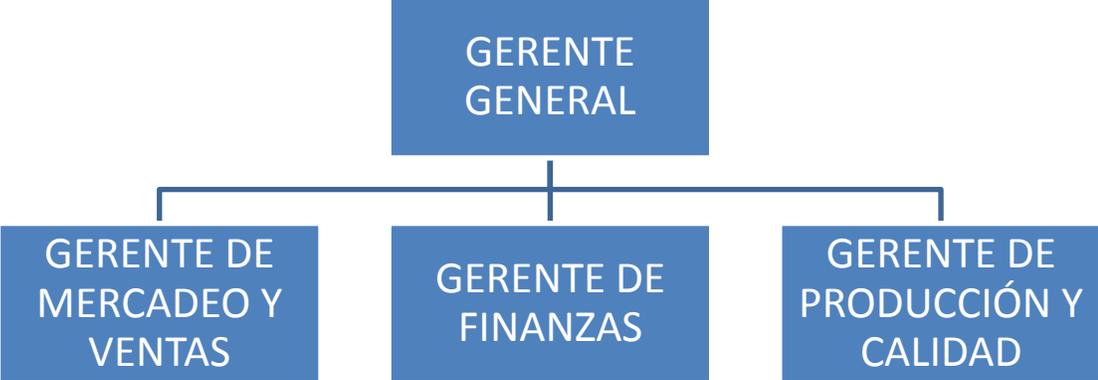
3.1.4 Políticas de la empresa

- Política de crecimiento.
- Política de calidad.
- Política de atención al cliente y servicio pos venta.
- Política de responsabilidad social y ambiental.
- Política asociativa interinstitucional.

3.1.5 Valores de ponte 315

- **Respeto:** Enmarcado en el ambiente externo e interno. El respeto externo se enfoca en la sociedad y sus costumbres, además de conocer sus necesidades para tomar acciones concretas y así satisfacerlas. El respeto interno va orientado hacia la dignidad humana y hacia las iniciativas personales y laborales de los empleados, asociados y empresas colaboradoras, para llevar a cabo la puesta en marcha de la misión y visión de la empresa.
- **Compromiso:** Con los socios, empleados y empresas colaboradoras, brindando estabilidad laboral y buenas condiciones de trabajo. Además el compromiso se ve reflejado en los resultados, cuyos usuarios en algunos casos son las personas que padecen de situación vulnerable.
- **Solidaridad:** Que se resume en la idea de un valor agregado compartido, donde las ganancias de la empresa, se compartan con los socios, empleados, empresas colaboradoras y la sociedad en general.
- **Calidad:** Que se refleja en los productos, procesos y los servicios de la empresa. Además de la calidad humana de los trabajadores para intervenir en el desarrollo de la sociedad.
- **Honestidad:** Por medio de procesos transparentes y trámites que se enmarquen completamente dentro del marco legal.
- **Confianza:** De parte de nosotros hacia nuestros grupos de interés y de parte de la sociedad hacia nosotros.

3.2 ORGANIGRAMA



4. DIAGNÓSTICO EXTERNO.¹¹

4.1 ANÁLISIS AMBIENTAL

- **Productividad del Sector Textil:** Hace referencia a la relación entre la cantidad de productos obtenidos y los recursos utilizados para la producción de dichos productos de la industria manufacturera en la región, también se expresa como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos. Es una amenaza, porque el sector textil de Pasto es rezagado y poco productivo, sin embargo es atractivo el crecimiento de la industria manufacturera en la ciudad en los últimos años.
- **Competitividad del Sector Textil:** Es la capacidad de la industria textil de Pasto para ofrecer el mejor servicio y obtener los mayores resultados de forma equiparable con respecto al resto del mundo. También consiste en lograr que el consumidor prefiera a la región y no a otra con iguales ofertas. Es una amenaza, debido a que existe atraso en el sector manufacturero de la ciudad el cual no es competitivo con el resto de Colombia y el mundo; sin embargo, el crecimiento de la industria manufacturera en el municipio es muy notorio y beneficioso para las empresas del sector.
- **Crecimiento del Sector Manufacturero:** Consiste en el incremento del valor y la participación del sector manufacturero en la producción general de la ciudad de Pasto en un determinado periodo. Es una oportunidad puesto que el sector manufacturero en los últimos años ha tenido un crecimiento exponencial, puesto que en 2010 representaba un 2,9% del PIB de la región y en 2011 representó un 3,9%. Además genera el 11,6% de los empleos de la ciudad.¹²
- **Nivel de Precios del Mercado:** Es la magnitud alcanzada por los precios en términos generales de la industria manufacturera textil en la ciudad de Pasto. Es una oportunidad, debido a que aunque la industria no sea competitiva, sus precios si lo son y se vuelven atractivos para consumidores e inversionistas.
- **Acceso del Mercado a las TIC's:** Refleja la capacidad de los habitantes de la ciudad de Pasto y del departamento de Nariño por acceder a la tecnología, la información y las comunicaciones. También hace énfasis en la facilidad de los habitantes para usar a las TIC's. Es una oportunidad puesto que las TIC's actualmente están en al alcance de casi todos los

¹¹ CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO. Anuario Estadístico 2011. Pág. 25.

¹² CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO. Anuario Estadístico 2011. Pág. 24.

habitantes de la ciudad y hay fuertes planes en cuanto a la ampliación de su cobertura.

- **Maquinaria Disponible en el Entorno:** Se refiere a la facilidad de las empresas dedicadas al sector textil, para encontrar maquinaria industrial en la ciudad de Pasto, capaz de optimizar los niveles de producción y los costos de maquinaria que éstos representan. Permite identificar si las empresas manufactureras encuentran a su disposición maquinaria disponible para su uso y beneficio. Es una amenaza, debido a que lastimosamente en la región no existen grandes distribuidores de maquinaria industrial y los precios son altos en comparación con otras partes del país. Sin embargo, por los avances de la tecnología se puede traer maquinaria de otras regiones y de otros países del mundo.
- **Materia Prima Disponible en el Entorno:** Demuestra la disposición de materiales directos para la producción y transformación de textiles, que son usados por las empresas para el desarrollo de su actividad económica en la ciudad de Pasto. Permite identificar por ejemplo, si en la región se consigue fácilmente materiales como telas para la fabricación de ropa deportiva con altos estándares de calidad. Es una amenaza, puesto que a pesar de que se consigue materia prima, no está muy bien surtida y cuando las empresas del sector textil hacen grandes pedidos, deben esperar el traslado de la ciudad de origen hasta Pasto, lo cual lleva varios días y retraso en la producción.
- **Tamaño de las Empresas de la Región:** Indica si las empresas dedicadas a la actividad económica correspondiente al subsector manufacturero textil son grandes, medianas, pequeñas o micro empresas; tácitamente muestra el grado de desarrollo del sector industrial manufacturero. Es una amenaza porque según las cifras de la Cámara de comercio de Nariño, en el departamento existen 1.888 microempresas, 44 pequeñas empresas, 11 medianas empresas y ninguna gran empresa en la región.¹³
- **Sistema Financiero:** Conjunto de instituciones, medios y mercados, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas o unidades de gasto con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit; así como facilitar y otorgar seguridad al movimiento de dinero y al sistema de pagos. Es una Oportunidad, puesto que en Pasto se encuentran reunidos los bancos más importantes del país y se pueden realizar transacciones a distintas partes de Colombia en cuestión de segundos.

¹³ CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO. Anuario Estadístico 2011. Pág. 25.

- **Talento Humano Disponible en el Entorno:** Hace referencia a la capacidad de las empresas textiles, para encontrar recursos humanos capacitados y dispuestos a trabajar en dichas empresas. Es una oportunidad debido a que la mano de obra de la ciudad es muy capacitada, además la formación de universidades como la Universidad de Nariño y de instituciones como el SENA, se convierte en una herramienta fundamental para el desarrollo humano y empresarial de la región.

4.2 MATRIZ DE PERFIL DE OPORTUNIDAD – AMENAZA POAM

En la matriz POAM podemos calificar el grado que se encuentran las oportunidades y amenazas de cada uno de los recursos externos de la empresa, analizando el impacto de cada una.

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDAD		AMENAZA		IMPACTO	
	Mayor	Menor	Mayor	Menor	Mayor	Menor
Tasas de innovación tecnológica		X				X
Inflación				X		X
Devaluación				X		X
Crisis económica			X		X	
PIB que genera el sector		X				X
Nivel de empleo que genera el sector		X			X	
Impuestos				X		X
Política Monetaria Expansiva		X				X
Normas salariales	x				X	
Condiciones sanitarias y ambientales		X				X
Seguridad Industrial		X				X
Superintendencia de Industria y comercio		X				X
Seguro contra accidente de trabajo y enfermedades profesionales		X			X	
Desempleo				X		X
Gustos y preferencias del consumidor		X				X

Número de centros de salud				X		X
Nivel de inseguridad			X		X	
Niveles de Pobreza				X		X
Plena información y acceso tecnológico	X				X	
Manejo de las TIC	X				X	
Disponibilidad de maquinara				X		X
PLM	X				X	
Diseño asistido por computador (CAD)	X					X
Precio del producto del competidor		X			X	
Riesgo de entrada de nuevos competidores		X				X
Rivalidad entre competidores existentes		X				X
Poder de negociación del consumidor		X				X
Asignación de valor agregado	X					X
Amenaza de los nuevos competidores				X		X

4.3 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)

Para la realización de la matriz MEFE de la empresa PONTE 315, se identificó dentro de una gran cantidad de variables externas, aquellas que mayor impacto tenían dentro de la organización. A su vez, dichas variables externas de alto impacto fueron dispuestas para el análisis de la junta directiva de PONTE 315, con el fin de mirar la situación externa de la empresa.

MATRIZ MEFE			
FACTORES EXTERNOS	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	FACTOR
PRODUCTIVIDAD DEL SECTOR	0,13	2	0,26
COMPETITIVIDAD DEL SECTOR	0,12	2	0,24
CRECIMIENTO DEL SECTOR MANUFACTURERO	0,11	4	0,44
NIVEL DE PRECIOS DEL MERCADO	0,13	3	0,39
ACCESO DEL ENTORNO A LAS TIC's	0,09	4	0,36
MAQUINARIA DISPONIBLE EN EL	0,08	2	0,16

ENTORNO			
MATERIA PRIMA DISPONIBLE EN EL ENTORNO	0,09	2	0,18
TAMAÑO DE LAS EMPRESAS DE LA REGIÓN	0,08	1	0,08
SISTEMA FINANCIERO	0,07	3	0,21
TALENTO HUMANO DISPONIBLE EN EL MEDIO	0,1	3	0,3
TOTAL	1		2,62

La ponderación de los factores externos corresponde al grado de incidencia de las variables en la empresa, cuya suma total debe ser igual a 1. Por su parte, la clasificación indica si la variable externa es una amenaza u oportunidad: siendo 1 una amenaza mayor, 2 una amenaza menor, 3 una oportunidad menor y 4 una oportunidad mayor. Por último, el factor es la multiplicación de la ponderación con la clasificación; el factor de la industria manufacturera de Pasto en promedio es de 2,5.

El factor de la matriz MEFÉ para PONTE 315 es de 2,62 lo que significa que es superior al factor 2,5 de la industria manufacturera en general, dando a entender que PONTE 315 tiene más oportunidades que amenazas. Esto es claro, si se tiene en cuenta el rápido crecimiento del sector manufacturero en la región, que lastimosamente ha sido limitado por la baja productividad y competitividad de las empresas de dicho subsector económico. El acceso de la sociedad a las TIC's es una herramienta clave para el futuro de la industria manufacturera, puesto que se deben usar como medio masivo de publicidad, con el fin de posicionar las empresas en el mercado local, regional y en algunos años a nivel nacional e internacional. Además las TIC's deben solucionar el problema latente de la escasa maquinaria y materia prima disponible en el entorno.

5. DIAGNÓSTICO INTERNO

5.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI)

Para la realización de la matriz MEFI de la empresa PONTE 315, se identificó dentro de una gran cantidad de variables internas, aquellas que mayor impacto tenían dentro de la organización. A su vez, dichas variables internas de alto impacto fueron dispuestas para el análisis de la junta directiva de PONTE 315, con el fin de mirar la situación interna de la empresa.

La ponderación de los factores internos corresponde al grado de incidencia de las variables en la empresa, cuya suma total debe ser igual a 1. Por su parte, la clasificación indica si la variable interna es una debilidad o fortaleza: siendo 1 una debilidad mayor, 2 una debilidad menor, 3 una fortaleza menor y 4 una fortaleza mayor. Por último, el factor es la multiplicación de la ponderación con la clasificación; el factor de la industria manufacturera de Pasto en promedio es de 2,5.

MATRIZ MEFI			
FACTORES INTERNOS	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	FACTOR
NIVELES DE PRODUCCIÓN	0,08	2	0,16
PROCESOS PRODUCTIVOS	0,08	2	0,16
CALIDAD	0,12	4	0,48
USO DE LA TECNOLOGÍA	0,1	3	0,3
INFRAESTRUCTURA	0,13	1	0,13
PRECIOS	0,08	2	0,16
PUBLICIDAD	0,08	2	0,16
ATENCIÓN AL CLIENTE	0,12	4	0,48
TALENTO HUMANO	0,14	3	0,42
CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO	0,07	3	0,21
TOTAL	1		2,66

El factor de la matriz MEFI para PONTE 315 es 2,66 superior al factor 2,5 promedio de la industria manufacturera. Esto indica que para PONTE 315 existen más fortalezas que debilidades, con respecto al subsector económico de la industria textil.

La principal debilidad que ocasiona el origen de las demás, es la falta de una infraestructura propia para la realización de la actividad económica de PONTE 315. Por eso los niveles y procesos productivos son limitados y se tiende a tercerizar la producción. Sin embargo, PONTE 315 cuenta con personal idóneo y capacitado para generar ventajas competitivas en términos de calidad y atención al cliente. La publicidad será uno de los principales factores de éxito de la empresa, ligada a mejorar cada día más la administración del talento humano.

5.2 MATRIZ DOFA – FODA

Por medio de la matriz DOFA se busca estrategias que ayuden a potencializar las fortalezas y oportunidades, minimizando las debilidades y amenazas de PONTE 315.

DOFA - FODA	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
	1. PRODUCTIVIDAD DEL SECTOR	1. CRECIMIENTO DEL SECTOR MANUFACTURERO
	2. COMPETITIVIDAD DEL SECTOR	2. NIVEL DE PRECIOS DEL MERCADO
	3. MAQUINARIA DISPONIBLE EN EL ENTORNO	3. ACCESO A LAS TIC's
	4. MATERIA PRIMA DISPONIBLE EN EL ENTORNO	4. SISTEMA FINANCIERO
	5. TAMAÑO DE LAS EMPRESAS DE LA REGIÓN	5. TALENTO HUMANO DISPONIBLE EN EL MEDIO
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS F.A.	ESTRATEGIAS F.O.
1. CALIDAD	F1, F3; A1, A2: Generar ventaja competitiva con productos de calidad.	F4; O1, O4: Crédito para la adquisición de materia prima y maquinaria.
2. USO DE LA TECNOLOGÍA	F2, F4; A3, A4: Uso de la comunicación y la tecnología para adquirir materia prima y maquinaria en otras regiones y países.	F3; O3: Capacitación en cursos virtuales del talento humano.
3. TALENTO HUMANO		F2, F3; O1, O3: Buscar contactos y clientes fuera de la región ampliando la cuota de mercado.
4. CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO	F1, F5; A2: Generar valor agregado en los productos y complementarlo con una excelente atención.	
5. ATENCIÓN AL CLIENTE		
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS D.A.	ESTRATEGIAS D.O.
1. NIVELES DE PRODUCCIÓN	D1, D2; A1, A2: Cambiar la cultura productiva de la región, generando una producción a gran escala y amigable con el ambiente.	D5; O3: Penetración de mercado por medio de publicidad intensiva.
2. PROCESOS PRODUCTIVOS		
3. INFRAESTRUCTURA	F4; A5: Sin descuidar la calidad y el buen servicio, vender los productos a precios accesibles.	D1, D2; O5: Vincular asociados capaces de proponer innovación en los procesos de producción.
4. PRECIOS		
5. PUBLICIDAD	F5; A5: Ser reconocidos por las MIPYMES y grandes empresas de la región.	D3; O4: Crédito para amortizar el arriendo de un local o adquirirlo.

6. REDIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

6.1 MISIÓN

PONTE 315 es una empresa dedicada a la confección y comercialización de ropa de trabajo, escolar y deportiva para nuestros estimados clientes del mercado empresarial y particular, que emplea maquinaria industrial y tecnología para optimizar los procesos, mejorar la calidad de nuestros productos y servicios; siempre buscando el beneficio mutuo con la sociedad y con el medio ambiente.

6.2 VISIÓN

Hacia el año 2020 seremos reconocidos por los habitantes del departamento de Nariño como una de las empresas más representativas del sector textil, dedicada a la elaboración y comercialización de dotaciones empresariales, sudaderas para colegios y ropa deportiva; que utilice tecnología de punta para garantizar procesos innovadores que aumenten el grado de satisfacción de nuestros clientes y por medio del desarrollo de mercado llegar a distintos municipios del departamento.

6.3 POLÍTICAS DE LA EMPRESA

- Política de crecimiento.
- Política de calidad.
- Política de atención al cliente y servicio post venta.
- Política asociativa interinstitucional.
- Política de crecimiento y desarrollo del talento humano

6.4 OBJETIVO DE CALIDAD

A través del objetivo de calidad la empresa podrá medir el grado de cumplimiento de la política esta podrá medirse mediante indicadores porcentuales que nos darán a conocer el grado de cumplimiento o incumplimiento de las metas propuestas y es necesario la aplicación del sistema. **(ANEXO)1**

6.5 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Aquí se va a comprobar las cuestiones externas e internas que afectan a la organización de forma directa e indirecta para alcanzar los resultados y los objetivos planificados con anterioridad. Realizando un seguimiento y revisión de la información sobre estas cuestiones.

Dentro de la comprensión del contexto externo se consideran eventos que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social, económico, ya sea internacional, nacional, regional o local y en cuanto al contexto interno se incluyen los valores, la cultura, el clima, los conocimientos y el desempeño de los procesos de la organización.

6.6 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS¹⁴

Se consideran como aquellas personas o grupos que se ven afectadas por las decisiones que se toman y ejecutan en la empresa o el alcance de su SGC, de esta manera se considera a los clientes, propietarios, accionistas, proveedores, la banca, sindicatos, entes reguladores, socios, competidores, e incluso grupos de presión.

Se establecen las expectativas y necesidades que se van a convertir en requisitos legales:

El proceso a seguir para cumplir con estos requisitos son:

- Identificar las partes interesadas desde el punto de vista de la calidad, considerando clientes, usuarios, proveedores, distribuidores, reguladores, etc.
 - Identificar aquellas partes interesadas que son pertinentes.
 - Determinar los requisitos pertinentes de dichas partes interesadas.
- Realizar el seguimiento y revisión de la información sobre estas partes interesadas (internas y externas) y sus requisitos pertinentes

¹⁴ Fuente: http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/73_sistema_integrado_de_gestion.html



En la organización PONTE 315 se han realizado dos tipos de encuestas:
 ENCUESTA AL PERSONAL (ANEXO)
 ENCUESTA AL CLIENTE (ANEXO)3

6.7 DETERMINACION DEL ALCANCE

La empresa debe establecer el alcance de aplicación de la norma teniendo en cuenta el análisis interno y externo o aplicar el formato de diagnóstico HSEQ certificando los aspectos que son relevantes para la empresa con los parámetros que presentamos a continuación.

Calificación	
Escala	Significado
1	No existe, no se hace.
2	En proceso, se está elaborando.
3	Borrador.
4	Borrador valido.
5	Documento aprobado.
6	Documento divulgado y siendo cumplido.
7	Tema y documento auditado.
8	Mejora realizada por el personal como consecuencia de la auditoria.
9	Mejora realizada por el personal como consecuencia de su iniciativa.
10	Sigue el ciclo PHVA (Deming)

6.8 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

6.8.1 Caracterización de los procesos. La empresa PONTE 315 debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad donde se incluyen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad por lo tanto necesitara:

- Determinar las entradas requeridas
- Definir las actividades
- Definir el ciclo PHVA
- Asignar responsabilidades
- Identificar salidas
- Definir sus respectivos indicadores

	VERSION	
	FECHA	
	CODIGO	
LISTADO DE PROCESOS		
OBJETIVO: Identificar los procesos que envuelven a la organización		
PROCESOS		
PROCESOS VISIONALES		
Planeación estratégica		
PROCESOS MISIONALES		
Producción prendas de vestir		
PROCESOS DE APOYO		
Gestión integral		
Gestión mercadeo		
Gestión financiera		
Gestión talento humano		

La organización debe establecer e identificar un listado de procesos y procedimientos que hacen parte de la organización, a continuación se muestra un ejemplo de mapa de procesos con el respectivo listado de

procesos y procedimientos

6.8.2 Mapa de procesos



7. LIDERAZGO

7.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

7.1.1 Generalidades. Con el fin de asegurar el compromiso de la alta dirección y demostrar el liderazgo de la misma, apropiándose y asumiendo un papel de comunicador de las decisiones tomadas entre el asesor y los colaboradores.

En la empresa Ponte 315 es necesario que los colaboradores de la empresa; Se apropien de manera responsable de los procesos y procedimientos, que se sientan parte del proceso de cambio, y se comprometan a realizar las actividades propuestas para el mejoramiento continuo de la organización asumiéndolas con responsabilidad.

La empresa Ponte 315 deberá informar a todos los colaboradores lo que se haya definido al inicio de la implementación del sistema esto para que las personas que hacen parte del proceso aporten de manera positiva a mejorar la MISION, VISION, OBJETIVO DE CALIDAD Y POLITICA.

Es preciso que cada colaborador tenga muy claro el rol que se vaya a desempeñar en el inicio del proceso y después de él, se debe definir con claridad los caros y las actividades de cada colaborador.

En esta cláusula se debe recopilar la información del numeral anterior y analizar a fondo los cambios y mejoras que deben realizarse, en este ítem es de mucha plena importancia la comunicación del avance a los colaboradores.

Es necesario tener en cuenta los riesgos que se establecen en la norma ISO 31000, cada actividad interna y externa posee riesgos los cuales se deben:

- Identificar
- Analizar y clasificar según prioridad
- Planificar acciones correctivas
- Implementar las acciones
- Evaluar la eficacia de las acciones

Es recomendable una comunicación:

- Entre áreas
- De gerencia a todos
- Ser emitida clara y correctamente
- Debe facilitar los procesos

¿QUE SE COMUNICA?

- Misión
- Visión

- Política y objetivos de calidad
- Requisitos
- Logros

7.1.2 Enfoque al cliente. Es necesario asegurarse de implementar procesos eficaces para determinar los requisitos legales y la satisfacción de los clientes al finalizar la compra.

Para la empresa Ponte 315 la propuesta es implementar la atención post venta y el buzón de QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES de esta manera la organización tendrá conocimiento de las falencias que debe corregir y de las oportunidades que debe aprovechar.

7.2 POLITICA

7.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La empresa Ponte 315 deberá establecer una política de calidad que sea coherente con el propósito de la empresa e incluye la claridad para ser comprendida por las partes interesadas pertinentes, además proporciona un marco para establecer objetivos que sean medibles, la política debe mostrar el compromiso con mejora continua del sistema de gestión de calidad

Para definir la política de la empresa Ponte 315 es necesario crear un compromiso dentro de la organización analizando los valores de todos y cada uno de los colaboradores para que el sistema funcione de manera eficaz, además es necesario socializarla claramente y documentarla planteando las directrices para que cada uno sepa cuál es el comportamiento que se espera para lograr el objetivo.

Para crear la política de calidad para la empresa productora y distribuidora de panela Ponte 315 se tendrán en cuenta los principios y valores corporativos además de las actitudes de la gente que hace parte de la organización.

7.2.2 Comunicación de la política de calidad. En este apartado el propósito es que la política de calidad sea comunicada entendida y aplicada a los colaboradores de la empresa, además debe estar visible a para las partes interesadas. La política de calidad debe ser revisada de manera periódica y se debe establecer si realmente se está cumpliendo.

Para la empresa Ponte 315 se establece algunos ejemplos de actividades para la comunicación de la política de manera periódica así:

- Poner la política de manera visible en la sala de reuniones y en la oficina de gerencia.
- Escuchar propuestas de mejora de la política de parte de los colaboradores en las reuniones mensuales.

Entregar la política de calidad impresa a cada uno de los colaboradores de la organización.

7.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.

En este apartado se pretende la asignación de roles y responsabilidades que permitan asegurar la eficacia y el logro de las metas y objetivos propuestas por la empresa, los colaboradores deben tener la capacidad de tomar decisiones y generar cambios en las áreas o procesos, esto con el fin de asegurar que los procesos estén entregando las salidas esperadas e informar sobre el desempeño de la gestión del sistema de gestión de calidad.



Fecha:
Código:
Versión:

Proceso	Responsable
Producción	Gerente
Planeación de la demanda	Jefe de producción
Producción almacenaje	Jefe de inventario
Distribución	Jefe de distribución

8. PLANIFICACION

8.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La planificación consiente en afirmar que los procesos del sistema de gestión de calidad permiten que se establezcan cuáles son los riesgos y oportunidades de la implementación, en cuestión de cómo abordar los riesgos

En la empresa Ponte 315 la planificación se debe llevar a cabo por la alta dirección ya que será el que define y responde a las preguntas:

¿Qué se va hacer?

¿Cómo se va hacer?

¿En qué tiempo se va a realizar?

¿Cómo se van a medir los resultados?

En la empresa Ponte 315 es muy necesario definir bien la planificación para tener muy en cuenta los riesgos y así poder abordarlos y conocer cuáles son las oportunidades que posee la empresa tanto en lo interno como en lo externo, como por ejemplo; la responsabilidad social empresarial la cual es obligación que las organizaciones la cumplan, la protección del medio ambiente, etc.

Es importante que la empresa Ponte 315 analice de manera muy detallada los riesgos en cada una de las actividades que se realizan, para que se determinen las mejores soluciones en las diferentes áreas, también se debe concientizar a los colaboradores en cuanto a los cambios a los que la empresa debe someterse con el fin de que el sistema integrado de gestión de calidad sea implementado de manera satisfactoriamente.

Para poder realizar una planificación efectiva la empresa debe seguir algunos lineamientos los cuales son necesarios como lo son:

Identificar el proceso a planificar: Ejemplo verificar las materias primas en el proceso de recepción en este caso las telas que llegan de los proveedores.

Determinar los criterios necesarios para la modificación del proceso: La recepción de las telas la debe hacer una persona determinada, que cumpla con los parámetros que se identifican en la norma esta persona debe contar con los EPP (Elementos de Protección Personal), los cuales son necesarios para la seguridad del trabajador.

Una preparación de una reunión para conocer las opiniones e ideas de los colaboradores y estos puedan dar aportes que sean útiles para los procesos.

Por último, en caso de que la empresa quiera aplicar cambios en los procesos o reorganizar algunos ya existentes debe tener en cuenta el Sistema de Gestión de Calidad para aquellos procesos.

Para plantear acciones es necesario que se analicen los riesgos y cuáles pueden ser las oportunidades, esta actividad se hace más fácil con el seguimiento del cuadro.



Fecha:
Código:
Versión:

Entorno	Descripción	Riesgo/Oportunidad
Ambiental	Mal manejo de residuos	Suspensión del sistema de gestión de calidad y certificado.

Fuente: Esta investigación

8.2 OBJETIVO DE CALIDAD

A través del objetivo de calidad la empresa podrá medir el grado de cumplimiento de la política esta podrá medirse mediante indicadores porcentuales que nos darán a conocer el grado de cumplimiento o incumplimiento de las metas propuestas y es necesario la aplicación del sistema

8.2.1 Planificación de logro de objetivo de calidad. El propósito del apartado de planificación responde las siguientes preguntas:

- ¿Qué se va a hacer?
- ¿Qué recursos se requerirán?
- ¿Quién será el responsable?
- ¿Cuándo se finalizara?
- ¿Cómo se evaluarán los resultados?

Al resolverlas es necesario empezar con el plan de acción y evaluar periódicamente los logros obtenidos, corregir falencias, y fortalecer oportunidades

8.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Establece de manera una política de mejora de manera continua y para esto se han determinado los procesos necesarios para la aplicación del sistema integrado de gestión de la calidad, El cual se ha establecido mediante un sistema basado en la eficacia, su planificación y su adopción se ve reflejado y apoyado en los requisitos citados en el apartado 4.1 de la norma ISO 9001 para todo lo que se refiere a los objetivos de calidad y los criterios y métodos necesarios para el desarrollo y operación de los procesos.

Para PONTE 315 se propone:

- Crear un equipo conformado por los líderes de proceso que se encargue de comunicar los avances y tipos de cambio requeridos.
- Realizar reuniones con el fin de determinar la satisfacción de los colaboradores.
- Recolección de información documentada, con el fin de planificar el cambio

Por medio del siguiente formato cada jefe debe recolectar la información con el fin de controlar las posibles inconformidades y establecer los cambios necesarios. (Ver anexo 6 plan de auditoria)

RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	TIPO DE INCONFORMIDAD	RECURSOS	APUEBA
JEFE DE ALMACEN	EMBALAJE	FALTA DE MAQUINARIA	\$ 11.000.000	GERENTE GENERAL

9. APOYO

9.1 RECURSOS

9.1.1 Generalidades. Ponte 315 debe poseer un excelente vínculo con sus proveedores, además de contar con los recursos necesarios para implementar el SGC.

9.1.2 Personas. Es necesario que la empresa cuente con un personal calificado y competente para realizar las actividades que incluyen cada proceso de la organización, y se ve necesario que cada colaborador posea una ficha que lo identifique, defina sus funciones, el nombre del cargo y la responsabilidad que tiene con el cumplimiento del objetivo. Ver (ANEXO7)

9.1.3 Infraestructura. La empresa PONTE 315 requiere maquinaria de confección de tipo industrial, que resista largas horas de duración para trabajo en serie. De tal forma que los proveedores de maquinaria deben ser bien elegidos, para que la producción no se retrase por fallas en el factor tecnológico, lo cual implica tener cierta confianza con los proveedores de este sector. La empresa debe contar con equipos y maquinaria necesaria para que el sistema de gestión de calidad funcione de manera adecuada.

9.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. Al tratarse de una empresa que produce y comercializa prendas de vestir, el colaborador debe estar expuesto a peligros como el manejo de máquinas de corte y confección de piezas se la revisa, manualmente, con el fin de constatar que la prenda ha sido confeccionada de forma adecuada y no presenta ningún defecto, al tiempo que se procede a su limpieza, por lo tanto se debe tener la indumentaria apropiada para la manipulación de dicho equipo además de contar con un seguro en caso de que ocurra algún accidente. La empresa debe determinar y establecer los cambios necesarios, para las operaciones de sus procesos.

Además, al tratarse de una empresa de confección textil, y para el desarrollo de su proceso, es necesario que los colaboradores cuenten con las medidas de protección EPP (Elementos de Protección Personal).
Anteojos de seguridad, guantes si costura, protectores auditivos.

9.1.5 Recursos de seguimiento y medición. Para el buen funcionamiento de equipos, y establecimiento en general, en cada producción se realiza el aseo adecuado a cada área y en cuanto a los equipos se debe hacer el respectivo mantenimiento con personas especializadas en el trabajo.

9.1.6 Conocimiento de la organización. El conocimiento es la base con que el personal de la empresa mantiene una producción de buena calidad, por eso son importantes las capacitaciones obtenidas por parte del Sena y la experiencia de los operarios que permiten identificar alguna falla con mayor claridad, y de este modo mantener el buen nombre de PONTE 315.

9.2 COMPETENCIA

La empresa debe contar con un personal competente y calificado para procesos ya que en cuanto el área administrativa está el señor Juan David Paredes egresado de la universidad de Nariño con título administrador de empresas.

9.3 TOMA DE CONCIENCIA

Es necesario e importante que la empresa contrate y capacite al personal que tenga, sentido de pertenencia, que se sienta motivado y que vea la empresa como una oportunidad para crecer personal y profesionalmente, además de sentirse valorado y ser parte de la empresa.

9.4 COMUNICACIÓN

La dirección de la organización es responsable de la comunicación de todo el sistema de gestión de calidad, con el fin de mantener actualizado y comprometido a todo el equipo de trabajo.

Para este fin se ha propuesto un plan de comunicación, donde se consignen los temas que deben darse a conocer a las partes interesadas. Esta información debe permanecer documentada y disponible en diferentes medios para el conocimiento de las partes, la organización determina las comunicaciones Interna y externa: Cuando, a quien y quien COMUNICA: (Ver ANEXO 8 plan de comunicación)

9.5 INFORMACION DOCUMENTADA

Es fundamental que la organización analice el grado de importancia de tener información documentada y los responsables del manejo de esta.

Para la empresa Ponte 315 se propone:

- Se debe codificar la información de manera que no se repita es decir con códigos únicos para cada proceso, tomando como ejemplo:

	Fecha:
	Código:
	Versión:
Proceso	Código
Producción	PR0009
Comercialización	CO0001

- Para codificar la información se van a utilizar las dos primeras letras del proceso y el número que clasifique la hoja a archivar

9.5.1 Generalidades. Se hace referencia a la información documentada, Control de registros y documentos, requeridos por la norma internacional, necesarios para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

9.5.2 Creación y actualización. La documentación y los formatos de Comprender deben ser archivados por título, fecha, autor o número de referencia, es recomendable que el medio de soporte no solo sea en papel sino también en electrónico, y se deberán revisar y aprobar para su respectiva referencia y adecuación.

9.5.3 Control de la información documentada. La información debe estar disponible para cuando se requiera y protegida adecuadamente para evitar pérdida de confidencialidad.

Se debe tener en cuenta la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición, Además de esto la información documentada de origen externo también debe ser identificada y controlada, los documentos que se conservan como evidencia deben protegerse contra modificaciones no intencionadas, además el acceso será limitado y requerirá permiso para consulta o modificación.

10. OPERACIÓN

10.1 PLANIFICACION Y CONTROL ORGANIZACIONAL

La organización debe tener claramente definida la planeación, se determinan los requisitos de las partes interesadas dentro del contexto de la organización para tomar acciones frente a dichos requisitos, se determinan los procesos que se van a llevar a cabo dentro de la organización, los procesos a tener en cuenta son de administrativos, misionales y de soporte, los alcances deben estar claramente definidos. (Ver mapa de procesos)

10.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

10.2.1 Comunicación con el cliente. Se debe obtener toda la información del cliente, para poder brindarle un buen servicio, se debe tratar los pedidos o cambios; la propiedad del cliente hace referencia a la propiedad intelectual, y de datos personales, nadie puede hacer mal uso de esta información por tal motivo debe existir control.

Las demandas del cliente una vez aceptadas se deben cumplir, por tal motivo, dentro del proceso de Servicio al Cliente, debe existir la capacidad y conocimiento claro de los procesos y procedimientos de la organización para evitar posibles incumplimientos.

10.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. Se consideran aspectos legales y reglamentarios, y cuáles de éstos son los requerimientos necesarios para la organización, cuando se reciba un requerimiento por parte de un cliente, se debe verificar si se cumplen o no con los aspectos legales asociados al servicio.

10.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios. Se revisan que los requisitos sean los adecuados, los requisitos del cliente son los establecidos claramente, los no establecidos por el cliente, son los que no se establecen claramente, pero son necesarios para el cumplimiento de la calidad del servicio, es un requerimiento adicional.

Se establece claramente los requerimientos por parte de la organización, esto se puede establecer mediante una propuesta o contrato y la confirmación de la parte legal. Debe quedar resuelta cualquier duda por parte del Cliente y la organización, antes de realizar la negociación.

Se sugiere a la Empresa PONTE 315, usar el siguiente formato para realizar la revisión de los requisitos del servicio ofrecido por la Empresa.

10.2.4 Planificación del diseño y desarrollo.

Para un buen desarrollo del producto la empresa tiene en cuenta principalmente en el empaçado, ya que es indispensable ponerle total dedicación a el producto por ser un producto delicado a temperaturas altas, muy bajas, el producto tiende a dañarse, por ello se requiere un empaçado especial, para el transporte del producto.

10.3 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

10.3.1 Generalidades. Siempre se debe asegurar de que los procesos, productivos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La evaluación, selección, seguimiento, y reevaluación de los proveedores externos son responsabilidad de la organización, así como la conservación de la información documentada, de los proveedores.

10.3.2 Tipo y alcance del control. La Empresa controla los proveedores de productos y servicios externos, buscando la mejor herramienta para poder acceder a los mejores proveedores que van a ingresar en el Sistema.

Junto con los requerimientos de la organización, se analiza el impacto de los controles y la eficacia, los elementos de entrada no deben impactar en la calidad de productos y servicios, por eso es necesario hacer evaluaciones continuas.

10.3.3 Información para los proveedores externos. La organización debe suministrar a los proveedores, los requisitos de los productos, procesos o servicios, los métodos, los procesos, la competencia, las interacciones, seguimiento de desempeño, control y actividades de validación.

10.4 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

10.4.1 Control de la producción y de la provisión del servicio. La producción y provisión del servicio deben llevarse de manera controlada, debe existir disponibilidad de la información documentada del servicio a prestar, los resultados a alcanzar y los medios de seguimiento y medición, la estructura adecuada y la

designación de las personas competentes y los requerimientos específicos, la validación de los resultados alcanzados de los procesos de servicio, cuando las salidas no se puedan verificar mediante actividades de seguimiento o medición. La implementación de acciones para disminuir el riesgo.

10.4.2 Identificación y trazabilidad. Se identifican salidas cuando sean necesarias, para asegurar conformidad con el servicio prestado, también se verifican los estados de los servicios desde la entrada hasta la salida, se puede hacer el seguimiento desde medios como PEPS, Etiquetas, o códigos de barras, para llevar a cabo la trazabilidad del producto o servicio que en determinado momento pueda causar alguna inconformidad con el cliente, de esta manera, se puede realizar la corrección para que no vuelva a suceder, todos estos requisitos deben estar documentados para darle la trazabilidad adecuada.

10.4.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. La Empresa, sostiene el autocuidado de la propiedad de los clientes o proveedores externos mediante el Sistema de Gestión de Calidad, como maquinaria, datos personales, diseños, propiedad intelectual, también se identifica, protege y salvaguarda la propiedad, cuando la organización pierde o causa averías, debe informar a la parte interesada.

10.4.4 Preservación. Los productos y servicios de salida, deben ser preservados adecuadamente, la manipulación, empaque y embalaje, debe ser controlado, para evitar que se dañe el producto o servicio al final de su ciclo productivo.

10.4.5 Actividades posteriores a la entrega. Se tiene en cuenta la parte legal y reglamentaria, después de haber entregado el producto, por ejemplo, la garantía, donde se debe cubrir la necesidad, las consecuencias potenciales no deseadas, naturaleza, uso y vida útil, requisitos del cliente y retroalimentación, son los servicios que se cubren una vez entregado el producto o servicio al cliente.

10.4.6 Control de los Cambios. Los cambios se llevan de manera controlada, para evitar que el servicio tenga un gran impacto, también se debe realizar la documentación de dichos cambios que se realizan en la parte productiva.

10.5 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Cuando se habla de productos se habla de inspectores que liberan el producto para ponerlo a la venta, en el caso de servicio, éste es verificado por una persona pertinente para que el usuario pueda disponer del servicio.

Dentro de las disposiciones planificadas en las etapas adecuadas, se verifica el cumplimiento de los requisitos, cada etapa del servicio ofrecido es verificada antes de la liberación, además se deja evidencia mediante la documentación.

10.6 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La empresa PONTE 315 realiza el control de las salidas no conformes mediante:

- Corrección
- Separación del producto cuando no cumpla las características necesarias
- Información al cliente
- Obtención de autorización para la aceptación mediante una autoridad competente ya sea de la organización o del cliente.

11. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

11.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

11.1.1 Generalidades. La organización determina a qué se da seguimiento y medición, que se puede analizar y medir, para esto se tiene en cuenta cuales son los requerimientos de la norma, y de las partes interesadas, así como cuáles son los requisitos legales y reglamentarios, y finalmente los requisitos del sistema de Gestión. La organización define que herramientas usa para realizar la medición, también establece cuando y con qué frecuencia se llevan a cabo las mediciones, que mide, que herramientas se usan, que resultados se esperan y cuáles son las decisiones a tomar

11.1.2 Satisfacción del cliente. Los acuerdos deben estar documentados, dependiendo de la revisión o cambios en la negociación, para no afectar los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

11.1.3 Análisis y evaluación. Después de haber recopilado la información la empresa debe analizar los datos obtenidos para determinar el grado de eficiencia o deficiencia que la empresa tenga, para dar posibles correcciones

11.2 AUDITORIA INTERNA

PONTE 315 debe realizar auditorías internas para saber si cumple con los requisitos que la norma establece, para que se establezca y se mantenga.

11.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

11.3.1 Generalidades. La empresa debe estar actualizada en cuanto al sistema de gestión de la calidad, y en cuanto a su norma debe estar certificada y que sea original.

11.3.2 Entrada de la revisión por dirección. Debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones como las acciones, el estado de las acciones de la revisión por dirección.

11.3.3 Salida de la revisión por la dirección. Que la información sea documentada y actualizada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

12. MEJORA

12.1 AUDITORIA INTERNA

PONTE 315 debe realizar auditorías internas para saber si cumple con los requisitos que la norma establece, para que se establezca y se mantenga.

12.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

12.3 GENERALIDADES

La empresa debe estar actualizada en cuanto al sistema de gestión de la calidad, y en cuanto a su norma debe estar certificada y que sea original.

CONCLUSIONES

La Guía para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, ayuda a la Empresa **PONTE 135** a conocer las necesidades y expectativas del cliente, para poder satisfacer sus requerimientos, y ofrecer un servicio de Calidad.

Las actividades, procesos y procedimientos dentro de la organización, encaminados hacia la calidad del servicio, ofrece a la Empresa una ventaja competitiva frente a otras, que ofrecen servicios similares.

El compromiso de la Empresa frente al SGC, ayuda a mejorar los procesos y procedimientos en pro del mejoramiento continuo.

Dentro de la Organización Interna, se mejora la comunicación con todos los procesos que la conforman, al tener las responsabilidades y objetivos bien definidos, genera mayor confianza en los clientes y se incrementa la rentabilidad.

Mejora la capacidad de respuesta frente a situaciones cambiantes del mercado, de una manera más ágil y oportuna, logrando metas y objetivos de calidad con la motivación y trabajo en equipo.

Frente a los clientes, se mejora la imagen de Empresa, al demostrar que su satisfacción es la principal preocupación por parte de **PONTE 135**, lo que genera fidelidad por parte del cliente y mejora la posición de la empresa en el mercado.

RECOMENDACIONES

La empresa Ponte 315 debe implementar las norma ISO, ya que la empresa se proyecta en el mercado, pero para ello se recomienda aprobar un presupuesto acorde que vaya dirigido hacia el desarrollo del sistema de gestión de calidad como primer paso, para consolidarse en el mercado interno, y en el corto plazo iniciar un proceso nacional.

Se propone específicamente a la empresa Ponte 315 implementar el Sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta el proceso para lograr su certificación en normas ISO 90001:2015, para ello debe acudir a una firma consultora, la cual este capacitada para examinar y evaluar problemas, riesgos, necesidades y requisitos del desarrollo SGC. Una vez auditada y revisada la gestión de calidad, se acude al ICONTEC para su posterior certificación.

Se sugiere que la empresa adquiera equipos con tecnología de punta, para mejorar la productividad, para poder conseguir y cumplir sus objetivos.

Se recomienda a la empresa dotar a los colaboradores con los (EPP), elementos de protección personal, con el fin de minimizar al máximo los riesgos.

Se sugiere también a la empresa mejorar las instalaciones e infraestructura, para tener un mejor lugar de trabajo, adecuado y un buen clima laboral.

Es necesario tener las señalizaciones de emergencia, dentro de la empresa, el cual se ubique en lugares visibles.

Mantener el sentido de pertenencia a la empresa y de estabilidad del sistema de gestión de calidad para Ponte 315 logre mayor aceptación en el mercado y no tenga problemas para ingresar y mantenerse en el mercado externo.

Cumplir secuencialmente los pasos de la norma ISO 90001:2015 enfocados en el desarrollo de la política de calidad, formulación de objetivos, formación y capacitación del equipo, implantación y evaluación para llegar a una certificación estable, con resultados concretos y encaminada a la mejora continua junto con la concretización de los resultados.

BIBLIOGRAFIA

CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO. Anuario Estadístico 2011. Pág. 24.

Conceptos de administración estratégica, Fred R. David

Control total de calidad, libro de Armand V. Feigenbaum, 1981

Diagnostico económico regional, red ORMET. 2008

Manual de Calidad de Juray, 5ª Edición. Joseph M. Juran, A. Blanton Godfrey.
Editorial: Mc Graw Hill.

Norma ISO 9000 Versión 2008

Norma ISO 9001 versión 2015

NET GRAFIA

<http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/bibliotecavirtual/viewer>

HISTORIA ISO 2001. Evolución de la calidad ilustrada en la evolución de la ISO 9001. (20 de noviembre de 2017.) Disponible en http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx

<http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-tota>

<https://www.google.com.co/search?q=implementacion+de+sistema+de+gestion+de+calidad+iso+9001&oq=>
www.eveliux.com/mx/curso/historia-de-la-iso-html

ANEXOS

ANEXO A. OBJETIVO DE CALIDAD

	FECHA:	
	VERSION	
	CODIGO	

OBJETIVO: Establecer objetivo de calidad que permita evaluar el cumplimiento

QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA PARA DEFINIR EL OBJETIVO DE LA CALIDAD	
NUESTRO ALCANCE FRENTE A EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN EL SERVICIO AL CLIENTE	
INHERENTE AL CAMBIO	Las empresas de productos textiles deben implementar normas legales
MEDIBLE	implementación del SIGC a partir de 2017 a 2020 crear indicadores
FACTIBLES	PONTE 315 cuenta con infraestructura para implementación del SIGC
ORIENTADO A LA CALIDAD	orientado a mejorar la calidad de las prendas de vestir
CUALES SON LAS ORIENTACIONES AL SERVICIO	mejora en distribución, vías de acceso y transporte
QUE SEAN ALCANZABLES	ponte 315 cuenta con trayectoria por lo que tiene disponibilidad económica y un personal comprometido
CON LOS ELEMENTOS DESCRITOS CONSTRUYA EL OBJETIVO	implementación de SIGC

ANEXO B. SATISFACCION DEL CLIENTE

ESTÁNDAR 5. DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS		FECHA ELABORACIÓN: 20 NOVIEMBRE 2017 V. 2					
FORMATO MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
EL OBJETIVO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ES CONOCER LA OPINIÓN DE LOS CLIENTES PARA A PARTIR DE ESTA INFORMACIÓN IMPLEMENTAR ACCIONES QUE PERMITAN MEJORAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS Y LAS NORMAS DE BIOSEGURIDAD IMPLEMENTADAS.							
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:		DIRECCIÓN:	TELÉFONO:				
Gracias por realizar la encuesta de satisfacción del usuario. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima.							
Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala de clasificación: 1 = PÉSIMO 2 = REGULAR 3 = ACEPTABLE 4 = BUENO 5 = EXCELENTE NE = (NO EVIDENCIADO) si no fue posible observar los aspectos asociados con la pregunta							
FECHA : _____		<table border="1"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td> <td style="width: 20px;">2</td> <td style="width: 20px;">3</td> <td style="width: 20px;">4</td> <td style="width: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
1. ¿Qué tan importante es la antigüedad comercial a la hora de elegir entre							

diversas empresas como la nuestra?				
2. ¿Cómo es el trato del personal hacia los usuarios o clientes?				
3. ¿Qué tan importantes son las herramientas y la tecnología ofrecidas a la hora de elegir entre diversas empresas como la nuestra?				
4. ¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?				
5. ¿Qué tan importantes son las referencias personales a la hora de elegir entre diversas empresas como la nuestra?				
6. ¿Califique la calidad general de nuestros productos y servicios?				
7. ¿Con qué nivel de eficacia cumplimos con los plazos?				
8. ¿Se promociona e implementa la separación y disposición de residuos en recipientes y bolsas apropiadas?				
9. ¿Califique el valor de nuestros productos y servicios en comparación con el costo?				
10. ¿Cuáles son las probabilidades de que realice actividades comerciales con nosotros nuevamente en el futuro?				
Desea realizar algún comentario adicional:				

FECHA DE ELABORACIÓN :	RESPONSA BLE:	FECHA DE REVISIÓN:
----------------------------------	----------------------	---------------------------

ANEXO C. ENCUESTA PARA COLABORADORES

	1	2	3	4	5	N/C
1. la empresa						
Se siente identificado en su empresa?						
Se siente integrado en ella?						
Conocía la empresa antes de incorporarse?						
conoce su cargo y responsabilidades						
Considera que la empresa brinda desde el comienzo actividades que promuevan la capacitación?						
2. sobre las condiciones ambientales en su puesto de trabajo						
Tiene suficiente luz?						
Es la temperatura adecuada?						
Es el nivel de ruido adecuado?						

La empresa cuenta con un adecuado sistema de aseo?						
Ha incurrido en algún incidente durante el año en curso?						
3. sobre la ergonomía en el trabajo						
Tiene espacios suficientes para desempeñar su labor?						
Tiene una silla adecuada que mejora su postura?						
La pantalla esta adecuada de acuerdo a su altura?						
se siente realizado en su trabajo?						
4. sobre la integración en el trabajo						
Siente un ambiente laboral agradable?						
Existe una promoción del trabajo en equipo en su empresa?						

ANEXO D. PLAN DE COMUNICACIÓN

	MANUAL DE FUNCIONES	CODIGO
		VERSION
código		PAG
ACCION DE COMUNICACIÓN		
código		
descripción/Objetivos		
responsable(s)		
Audiencia objetivo		
dependencias/condicionantes		
recursos humanos y materiales		
canales de comunicación		
Observaciones		

ANEXO E. PLAN DE AUDITORIAS

Código: F-xx-023
Vigencia: 2/11/2017
versión: 1

TIPO DE AUDITORIA:						
OBJETIVO	VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE LA NORMA NTC ISO 14001					
ALCANCE	TODAS LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL AÑO 2017 HASTA LA FECHA	PRINCIPIOS	Integridad, presentación imparcial, debido cuidado profesional, confidencialidad, independencia, enfoque basado en observación			
EQUIPO AUDITOR	COORDINADOR:					OBSERVADORES:
	AUDITOR 1:					
	AUDITOR 2:					
ACTIVIDADES	FECHA	JORNADA	HORA	RESPONSABLE	PERSONAL CONVOCADO	OBSERVACIONES
REUNIÓN DE APERTURA	31/10/2017	MAÑANA TARDE	8:00 - 8:30	GERENTE	TODOS LOS EMPLEADOS	SOCIALIZA EL PROCESO DE COMUNICACIÓN A TODO EL PERSONAL
PROCESOS ESTRATÉGICO	31/10/2017	MAÑANA TARDE	8:30 - 10:00	JEFE OFICINA DE PLANEACION	GERENTE Y GESTOR AMBIENTAL	ANALISIS DE LA DIRECCION ESTRATEGICA REVISION Y AUTOEVALUACION
PROCESO	31/10/	MAÑANA	10:00 -	GESTOR	JEFES DE	ACCIONES PARA ABORADAR RIESGOS

S MISIONAL ES	2017	NA	12:00	AMBIENT AL GERENT E	PROCESOS MISIONALES	PLANES DE CONTINGENCIA
		TARD E				
PROCESO S DE APOYO	31/10/ 2017	MAÑA NA		DIRECTO RES DE LOS PROCES OS DE APOYO	TODOS LOS EMPLEADOS	RECURSOS DEL SGA Y PLAN DE COMUNICACIÓN
		TARD E	2:00 - 4:00			
REUNIÓN DE CIERRE	31/10/ 2017	MAÑA NA		GERENT E	TODOS LOS EMPLEADOS	
		TARD E	4:00 - 5:00			

ANEXO 5 PLAN DE AUDITORIAS

ANEXO F. PERFIL DE CARGO



MANUAL DE
FUNCIONES

CODIGO:

VERSIÓN :

PAG:

NOMBRE DEL CARGO	DEL JEFE INMEDIATO	CARGO BAJO SU RESPONSABILIDAD
Domicilio	Gerente general	Ninguno

OBJETIVO DEL CARGO: Prestar un servicio ágil , eficiente y oportuno en la entrega de los productos en el domicilio del cliente, cuidando de no deteriorar los productos durante el transporte, custodiando los dineros recaudados y los documentos que soportan la venta

2.COMPETENCIAS DEL CARGO

EDUCACIÓN FORMAL TITULO REQUERIDO	Bachiller. Bachiller.	PROCESO	TIEMPO
EXPERIENCIA	Gestión de mercadeo en ventas.		4 meses
CONOCIMIENTOS	Conocimiento en ventas. Conocimiento en atención al cliente. Conocimientos generales sobre los productos. Conducción de vehículos.		

Habilidades: Destreza motora ,Agudeza visual

Funciones : Manejo y conceptualización de documentos y pautas del sistema de gestión de calidad , Velar por la preservación del producto, Utilizar, cuidar y mantener en buen estado los bienes suministrados para realizar el trabajo

ANEXO G. FORMATO ACCIONES CORRECTIVAS



FORMATO ACCIONES
CORRECTIVAS

Código:

Versión :

Página :

DESCRIPCIÓN
NO
CONFORMIDAD

FECHA DE LA
APARICIÓN DEL
HALLAZGO DE
LA NO
CONFORMIDAD

Día Mes año

Proceso
involucrado

causa

Acciones
preventivas a
desarrollar

FECHA DE EJECUCIÓN