

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2008, PARA LA
EMPRESA AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES**

DAYANE LEONOR RUBIANO AVELLANEDA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2010**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2008, PARA LA
EMPRESA AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES**

DAYANE LEONOR RUBIANO AVELLANEDA

**Trabajo de Grado para optar por el título de
Ingeniera Industrial**

Director

**Ing. SONIA AMPARO ESTEBAN C.
Auditor Líder Sistema de Gestión de Calidad**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO-MÉCANCAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2010

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. ALCANCE	5
2. DESCRIPCION DE LA EMPRESA	6
2.1 RESEÑA HISTÓRICA	6
2.2. OBJETO SOCIAL	7
2.3. MISIÓN	7
2.4. VISIÓN	7
2.5. UBICACIÓN GEOGRÁFICA	8
2.6. SERVICIOS	8
2.7. CLIENTES	8
2.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	9
3. MARCO REFERENCIAL	11
3.1 CONCEPTOS BÁSICOS	11
3.1.1 El concepto de calidad	11
3.2 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD	12
3.3 EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	13
3.3.1 Control de Calidad	13

3.3.2 Aseguramiento de la Calidad	15
3.3.3 Gestión de la Calidad Total	16
3.4 LA ORGANIZACIÓN ISO	17
3.4.1 Desarrollo de la Normas ISO	17
3.5 SISTEMA DE CALIDAD	18
3.5.1 Alcance de un Sistema de Calidad	19
3.6 GENERALIDADES DE LA NORMA ISO 9000:2008	19
3.6.1 Familia de Normas ISO 9000	20
3.7 PRINCIPIOS DE CALIDAD	21
4. PLANIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN	23
4.1 PLANIFICACION DEL S.G.C.	25
4.1.1 Sensibilización en el tema de calidad y en los principios de la norma	25
4.1.2 Conformación del Comité de Calidad	25
4.1.3 Capacitación en el tema de calidad	26
5. DIAGNÓSTICO DEL S.G.C. DE LA ORGANIZACIÓN	27
5.1 DEFINICIÓN DE INSTRUMENTOS	27
5.2 ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA	28
5.3 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	30
5.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	30
5.5 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO	36
6. PLANEACIÓN DE LA IMPLMANTACIÓN DEL SISTEMA	37
6.1 PLAN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN	37
6.2 SOCIALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO Y APROBACIÓN DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	38
6.3 ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	38
6.3.1 Mapa Estratégico	39

6.3.2 Matriz DOFA	40
6.3.3 Alcance del Sistema	43
6.3.4 Política de Calidad	43
6.3.5 Objetivos de Calidad	44
7. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	45
7.1 IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS	45
7.1.1 Identificación de los Procesos	45
7.1.2 Interacción de los Procesos	47
7.1.3 Mapa de Procesos	48
7.1.4 Caracterización de los Procesos	50
7.2 INDICADORES DE GESTIÓN	51
7.3 ESTRUCTURA DOCUMENTAL	55
7.3.1 Normalización de los Documentos	58
7.3.2 Codificación de la Documentación	58
7.4 DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN	59
7.5 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	63
8. EVALUACIÓN A LA IMPLEMENTACIÓN	65
8.1 PRIMERA AUDITORÍA	66
8.2 PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA (PRIMERA AUDITORÍA)	71
8.3 SEGUNDA AUDITORÍA	75
8.4 PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA (SEGUNDA AUDITORÍA)	78
9. APORTES COMO INGENIERA INDUSTRIAL AL PROYECTO	81
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFÍA	86

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Estructura de la Encuesta - Diagnóstico	28
Tabla 2 Criterios de Evaluación Encuesta-Diagnóstico	29
Tabla 3 Resultados del Diagnóstico	31
Tabla 4 Análisis Cualitativo de los resultados de la Encuesta	32
Tabla 5 Fortalezas y Debilidades según Diagnóstico	36
Tabla 6 Matriz DOFA - América Soluciones Integrales	42
Tabla 7 Procesos del Sistema	46
Tabla 8 Interacción de los procesos	48
Tabla 9 Indicadores de Gestión	52
Tabla 10 Relación documento - contenido	57
Tabla 11 Nomenclatura para la codificación de documentos	59
Tabla 12 Documentación Generada por proceso	61
Tabla 13 Resultado de la Auditoría - No Conformidades	69
Tabla 14 Plan de Acción - Primera Auditoría	74
Tabla 15 Descripción de las No Conformidades	77
Tabla 16 Plan de Acción - Segunda Auditoría	80
Tabla 17 Relación Aportes del estudiante-Procesos	81

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1 Organigrama América Soluciones Integrales	10
Ilustración 2 Etapas de la Implementación del SGC	24
Ilustración 3 Estructuración del Plan de Diseño bajo el ciclo PHVA	24
Ilustración 4 Aplicativo para la Realización del diagnóstico	29
Ilustración 5 Resultados de la Encuesta	31
Ilustración 6 Planificación Estratégica del Sistema	39
Ilustración 7 Mapa Estratégico América Soluciones Integrales	40
Ilustración 8 Clasificación de los Procesos	46
Ilustración 9 Mapa de Procesos	49
Ilustración 10 Formato caracterización de procesos	51
Ilustración 11 Estructura documental	55
Ilustración 12 Etapas de Implementación – 4ta. Evaluación	65

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. ACTA DE CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD	90
ANEXO B. DIAGNOSTICO PRELIMINAR DE LA EMPRESA	92
ANEXO C. PLAN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL S.G.C.	101
ANEXO D. PUBLICACIONES DE LA POLICLÍNICA DE CALIDAD EN LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES	107
ANEXO E. MANUAL DE CALIDAD	108
ANEXO F. PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA	140
ANEXO G. AGENDA PRIMERA AUDITORIA	160
ANEXO H. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	161
ANEXO I. AGENDA SEGUNDA AUDITORÍA	170

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

AMBIENTE DE TRABAJO: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones de trabajo incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales.

AUDITORÍA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

COMPETENCIA: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

EFICACIA: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito

OBJETIVO DE LA CALIDAD: Algo ambicionado, pretendido, relacionado con la calidad

PLAN DE CALIDAD: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REVISIÓN: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

VALIDACIÓN: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista

VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados

RESUMEN

TITULO*: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2008, PARA LA EMPRESA “AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES”.

AUTORA**: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de Calidad, Requisitos, Auditoría Interna, Enfoque en Procesos, Satisfacción del Cliente, Mejoramiento Continuo, ISO 9001: 2008.

DESCRIPCION: El presente documento contiene información relacionada con la práctica empresarial denominada “Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de la calidad según la norma NTC-ISO 9001:2008, para la empresa América Soluciones Integrales”, la cual como su nombre indica, consiste en el diseño, la documentación, implementación y evaluación de un Sistema de Gestión de la Calidad fundamentado en el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, contribuyendo así al fortalecimiento e incremento de la competitividad de la empresa.

El proceso de implementación de la NTC ISO 9001:2008 en América Soluciones Integrales, inició con el diagnóstico del estado de la organización respecto a la norma, proporcionando la información necesaria para efectuar la planificación de la implementación del Sistema. Este Plan de Diseño se convirtió en herramienta fundamental para poder dar conformidad a los requisitos establecidos por la norma como lo son la documentación de la cual hace parte el Manual de calidad, los procedimientos obligatorios y otros necesarios para la empresa como instructivos, manuales, guías y formatos.

De igual forma mediante el desarrollo de las actividades propuestas se efectuó su implementación, apoyada continuamente de capacitaciones al personal que contribuyeron a la creación de una nueva cultura organizacional, enfocada hacia la mejora continua. Por último, se evaluó la implementación mediante la realización de auditorías internas al Sistema, diseñando acciones correctivas y preventivas resultado de los aspectos a mejorar por parte de la Organización y planes de mejora para cada auditoría, culminando así con el alcance de este proyecto.

* Practica empresarial

** Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Director de Proyecto Ing. Sonia Amparo Esteban C

SUMMARY

TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF THE SYSTEM ADMINISTRATION OF THE QUALITY ACCORDING TO THE NORM NTC-ISO 9001:2008, FOR THE COMPANY "AMERICA INTEGRAL SOLUTIONS" *

AUTHOR: Dayane Leonor Rubiano Hazel **

PASSWORDS: System Administration of Quality, Requirements, Internal audit, Focus in Processes, Satisfaction of the Client, Continuous Improvement, ISO 9001: 2008.

The present document contains information related with the denominated managerial practice "Design, documentation and implementation of the system administration of the quality according to the norm NTC-ISO 9001:2008, which indicates as its name, consists on the design, documentation, implementation and evaluation of system administration of the quality based in the execution of the requirements of the norm NTC ISO 9001:2008, contributing this way to the invigoration and increment the competitiveness of the company.

The process of implementation of the NTC ISO 9001:2008 in America Integral Solutions, it began with the diagnosis of the state the organization regarding the norm, providing the information necessary make the planning of the implementation of the System. This Plan of Design became basic tool to be able to give conformity to the requirements settled down by the norm like they are it the documentation of which makes part the manual of quality, the obligatory procedures and other necessary ones for the company like instructive, manuals, guides and formats.

De equal forms by means the development of the proposed activities its implementation it was made, leaning continually of trainings to the personnel that contributed to the creation of a new organizational culture, focused toward the continuous improvement. Lastly, the implementation was evaluated by means of the realization of internal audits to the System, designing stocks correctives and preventive result of the aspects to improve on the part of the Organization and plans of improvement for each audit, culminating this way with the reach of this project.

* Managerial practice

** Faculty of Engineerings Physicist - mechanics, School of Industrial and Managerial Studies, Project manager Ing. Sonia Amparo Esteban C

INTRODUCCIÓN

Desde siempre las organizaciones han requerido formalizar gestiones eficaces que les permitan mantenerse en un nivel competitivo logrando así un equilibrio óptimo entre su administración y objetivos a alcanzar. Con este propósito, la Organización Internacional para la Normalización ISO, desarrolló las Normas ISO 9000, cuyo objetivo es el de establecer una herramienta para la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad que se adaptara a cualquier tipo de Empresa.

El grado de importancia que representan estas normas no solo radica en que han sido aprobadas y adoptadas por los países que integran la Organización Internacional para la Normalización ISO, sino porque también simbolizan el consenso universal de los especialistas del mundo sobre el tema, resumiendo y condensando las más diversas filosofías y elementos que han probado ser útiles en el desarrollo de la Gestión y Mejoramiento continuo de la Calidad, campo en el cual se encuentra altamente comprometida la empresa AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, enfocando sus esfuerzos hacia la innovación de nuevos diseños y procesos, la competitividad y el mejoramiento continuo en función de las necesidades y expectativas de sus clientes tanto internos como externos.

El presente documento describe las actividades propuestas por la autora, llevadas a cabo en cada una de las fases de implementación del S.G.C. con el apoyo de todos los empleados de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES. De igual forma se detallan los resultados del Diagnostico, los avances y el estado de desarrollo de los requisitos de la norma que dan conformidad al Sistema.

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector litográfico se encuentra en crecimiento, debido a causas sociales y gracias a los medios de comunicación visual, los cuales están en auge para la promoción de las diferentes actividades empresariales y familiares. Este apogeo ocasionó el aumento de la comercialización de artículos como: pancartas, pendones, afiches, y la publicidad visual en general, haciendo que el sector se preocupe por estar a la vanguardia del mercado y en niveles de competitividad muy altos, por lo tanto, AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, en la búsqueda de lograr entrar en altos niveles de competitividad pretende desarrollar una estrategia que logrará su permanencia en este mercado exigente. La estrategia tiene como objetivo principal aumentar la satisfacción del cliente, y su desarrollo inicial se basa en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2008.

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, ha decidido realizar este proyecto con miras a obtener la certificación en sus procesos de venta de material publicitario e informativo, impresión de este material, comercialización de insumos de papelería y computadores, e impresiones CTP y carnetización; y así cumplir con los requerimientos de sus clientes, ofreciendo calidad total y logrando la satisfacción de los mismos. AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES califica como necesario y oportuno el desarrollo con éxito de este proyecto y fue así como dió inicio a este a partir del mes de noviembre de 2008.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Como parte de la visión institucional, este proyecto responde a la necesidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES de orientar su crecimiento hacia la mejora de sus procesos, mediante un enfoque práctico de sus recursos humanos, físicos y económicos, logrando así la plena satisfacción de sus clientes, mediante la prestación de servicios que logren suplir sus necesidades y expectativas.

De igual forma este proyecto pretende generar una diferencia significativa con las demás empresas que desarrollan la misma actividad económica en la región; esto se logrará alcanzando mayores niveles de confianza entre sus clientes, manteniéndose a la vanguardia de los cambios económicos y tecnológicos y aprovechando las herramientas de control y seguimiento institucional, las cuales le permitirán tomar decisiones acertadas que repercutan en beneficios tanto para los socios, sus clientes, proveedores y al talento humano de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar, documentar e implementar el sistema de Gestión de la Calidad cumpliendo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 para la litografía AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Comunicar y vincular a todo el personal de “AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES” con el Sistema de Gestión de Calidad, por medio de la sensibilización, creación y apropiación de una cultura de calidad.
- Restablecer las generalidades de la litografía “AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES” como misión, visión, organigrama y establecer la política de calidad.
- Identificar y determinar la secuencia e interacción de sus procesos, por medio de la caracterización de los mismos.
- Proporcionar los elementos adecuados para que la empresa pueda lograr la calidad del servicio prestado.
- Documentar las actividades por medio de los procedimientos, formatos, registros, guías y demás documentos necesarios para la implementación del S.G.C.
- Realizar auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, en tiempos prudenciales para por medio de estas, efectuar una revisión y control del estado del mismo.
- Incentivar una cultura de mejora continua basada en la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Realizar un Plan de Mejora basado en los resultados de auditorías internas.

1.4. ALCANCE

El presente proyecto aplica para la Litografía AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, ubicada en la ciudad de Bucaramanga. Comprende los procesos de Gestión Gerencial, mercadeo y ventas, diseño creativo, CTP, impresión y carnetización, gestión de recursos y compras.

2. DESCRIPCION DE LA EMPRESA¹

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

En el año 2001, gracias al emprendimiento y a la experiencia del señor Gustavo Adolfo Peña, Administrador de empresas de profesión y con un amplio conocimiento en el sector de las litografías, decide conformar su propia empresa con el apoyo familiar; dando así, inicio a la historia de la empresa AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES.

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES fue fundada el 9 de marzo de 2001 con el propósito de elaborar y editar publicaciones, libros, revistas y demás formas de valor editorial tanto comercial como institucional.

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES ha entendido que la imprenta es un elemento más de las nuevas formas de comunicación gráfica (internet, diseño, multimedia, reprografía, etc.), de las diferentes empresas públicas, privadas y público en general. Es así como la empresa ha venido invirtiendo en nuevas tecnologías para el proceso productivo de diseño e impresión, contando en la actualidad con una infraestructura física, organizacional y operativa capaz de producir libros, revistas, gacetas, afiches, plegables, catálogos, etiquetas, fotopendones, documentos de seguridad y todo material impreso que los clientes soliciten, además de suministro de productos de papelería, insumos para computador y útiles de oficina.

En la actualidad AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES ha invertido una suma considerable de dinero en la adecuación de su local comercial para lograr un show

¹ MANUAL DE CALIDAD, América Soluciones Integrales. Versión 1

room, que impresione a los clientes y sea de su total agrado y de fácil recordación, logrando así captar más clientes y con ello seguir creciendo posicionándose en el mercado.

2.2. OBJETO SOCIAL

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, es una empresa litográfica que presta los servicios de diseño, impresión digital, CTP service, carnetización, acompañados de una asesoría adecuada que busca satisfacer los requerimientos de sus clientes, además de suministro de productos de papelería, insumos para computadores y útiles de oficina.

2.3. MISIÓN

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES ofrece soluciones editoriales (libros gacetas, revistas, boletines, periódicos) de interés general e institucional a empresas públicas, privadas y público en general, por medio de la elaboración de diseño grafico creativo, impresos tipográficos-litográficos, impresión digital y publicaciones interactivas; además de outsourcing de suministros de papelería, útiles de oficina e insumos para computador con el uso de alta tecnología y gran talento humano para lograr un excelente producto y servicio que satisfaga las expectativas de nuestros clientes.

2.4. VISIÓN

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES será una empresa sólida y reconocida en el mercado de la comunicación grafica en el Oriente Colombiano por la prestación de servicios de diseño grafico creativo, impresos tipográficos-litográficos, impresión digital, sistemas de identificación, publicaciones interactivas,

outsourcing de suministros de papelería de oficina de insumos para computador con el uso de alta tecnología y de gran talento humano.

2.5. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES se encuentra ubicada en la calle 45 N° 28-64, Bucaramanga, Santander, Colombia.

2.6. SERVICIOS

- Diseño
- Impresión digital
- CTP service
- Carnetización
- Outsourcing de suministro de papelería de oficina e insumos para computador

2.7. CLIENTES

- Azuero Editores
- Centro Dibujo
- Central Creativa
- Distrigraf
- Diego Tapias
- Discadas
- Futura
- Grafihempas
- Macro-impresores
- Monx Publicidad

- Prograf
- Solivisan
- Tipografía Omega
- Oleaginosas las Brisas
- Naciones Unidas ACNUR
- Jardines la Colina
- AZ Papelería
- Almacenes Éxito
- Ahumadent
- Aseunab
- Extractora San Fernando
- Gomosec Ltda.
- Unidades Tecnológicas de Santander
- Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga
- Gobernación de Santander

2.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES se encuentra conformada por dos áreas, definidas como:

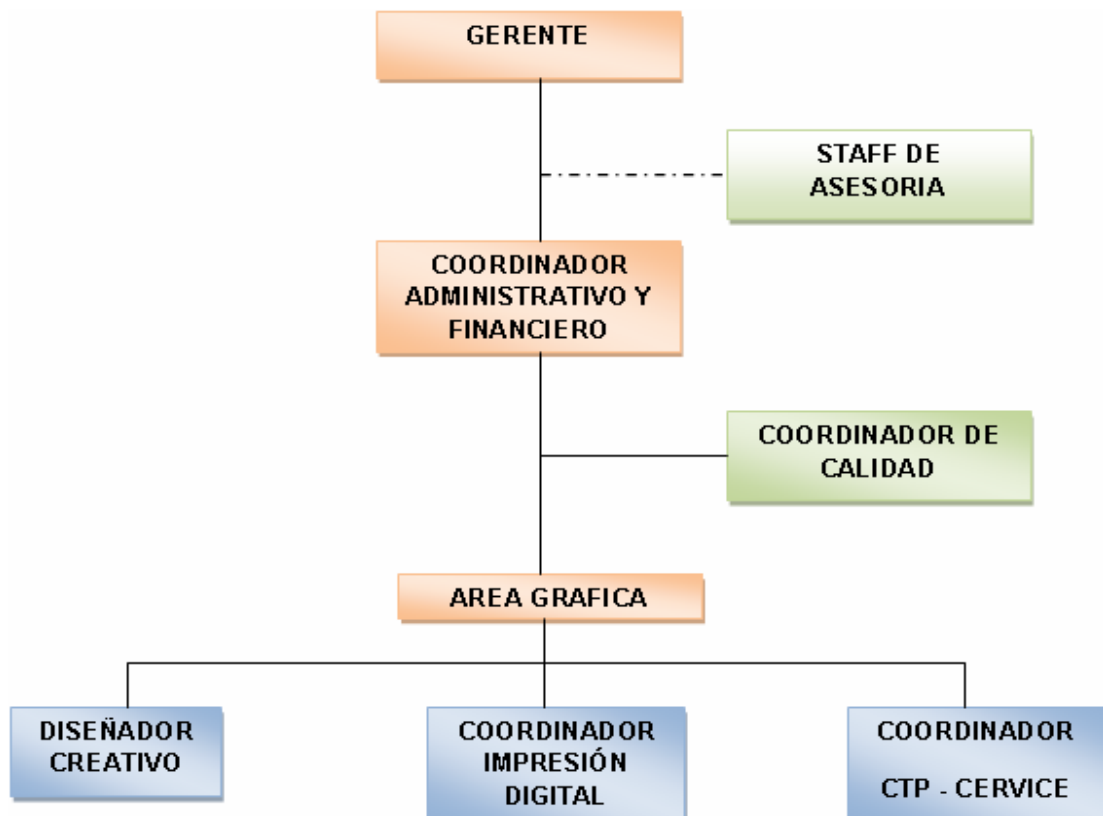
- Área Administrativa
- Producción

De igual forma en AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES encontramos los siguientes cargos en la actualidad:

- Gerente
- Coordinador Administrativo y Financiero

- Coordinador de Calidad
- Diseñador Creativo
- Coordinador Impresión Digital
- Coordinador CTP Service

Ilustración 1 Organigrama América Soluciones Integrales



Fuente: Autora.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1 CONCEPTOS BÁSICOS

3.1.1 El concepto de calidad

A lo largo del tiempo, se han dado por parte de importantes gurús y pioneros en el tema de calidad infinidad de definiciones, que han ido cambiando sustancialmente a la medida que ha evolucionado el tema. Si se busca definir calidad actualmente se encontrarán definiciones como:

- a) “Grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”.²
- b) “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.³
- c) “Rendimiento del producto que da como resultado la satisfacción del cliente” (Joseph Juran)⁴.
- d) “Satisfacción de las expectativas del cliente” (Armand Feigenbanm).⁵
- e) “Calidad es una medida de que tan bien un producto o servicio satisface los requerimientos especificados por el usuario o el cliente. En otras palabras, calidad

² ICONTEC, ISO 9000:2008 Sistema de Gestión de la Calidad-Fundamentos y vocabulario. Bogotá DC; 2002. p 18

³ Real Academia de la Lengua, Diccionario

⁴ Concepto extraído del material de Control de Calidad I, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. 2007

⁵ Armand Feigenbanm, Control de Calidad Total. 1956. p

es un concepto holístico, una forma de pensar que invade toda la organización, que invade toda nuestra vida y nos afecta a todos”.⁶

Tomando lo anterior podemos concluir que para una empresa, la calidad debe tener el mismo nivel de importancia a la rentabilidad, debido a que la organización que hoy en día no esté comprometida con el mejoramiento continuo del nivel de satisfacción de sus clientes, tiene un boleto seguro al país del fracaso.

3.2 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

La calidad se ha convertido en una necesidad indispensable de cualquier cadena de suministro. Sabemos que el origen de cualquier cadena de suministro es “una necesidad” y también sabemos que el hombre es in ser “inconforme” por naturaleza, por lo tanto las necesidades del hombre nunca serán constantes y es por eso que las cadenas de suministro nunca se extinguirán; nacerán aceleradamente y todas con un propósito general “apoderarse de la mayor porción del mercado”, pero ¿Cómo lograr esto?, el análisis es simple pero detrás de él hay infinidad de variables que hacen imposible generar una sola respuesta a toda la gama de necesidades diferentes. El análisis simple consiste en comprender que el cliente es el corazón de cualquier cadena de suministro y es por él que se generan todo tipo de actividades que mueven un sistema con un fin en común “satisfacerlo a él y fidelizarlo a nuestra organización”. Entonces, ¿Cómo hacer para satisfacer al cliente y más aún, para fidelizarlo y lograr que siempre prefiera nuestro producto o servicio?, bueno, se ha demostrado que el cliente busca valor en sus productos o servicios de consumo, y este valor se refiere a encontrar este producto o servicio con las características que el necesita o con mejores a las que el imaginaba, esto incluye: diseño, utilidad, duración, servicio, atención a quejas reclamos y

⁶ William Hoyos Torres, MBA, Un libro de Calidad-La ingeniería Industrial aplicada a la calidad en las empresas. Bucaramanga; 2006. p 33

sugerencias, promociones y precios por debajo del que él imagino; que sería justo y otros aspectos que buscan generalmente hacer feliz a quien será **“la fuente continua y acelerada de financiación de la cadena de suministro”**.

Este fenómeno ha generado una guerra de competitividad entre las organizaciones en todos los mercados del mundo y es una guerra a muerte cuyo objetivo es sobrevivir en el mercado del consumo. Es por esto que la calidad ha evolucionado junto al pensamiento empresarial y dejó de ser una herramienta de control, para convertirse en una filosofía indispensable de toda organización.

3.3 EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD⁷

3.3.1 Control de Calidad

El control de la calidad constata el grado de aproximación existente entre los atributos de calidad que poseen los productos y servicios y los establecidos en la planificación. Su objetivo no es otros que la verificación del grado en que se alcanzan los objetivos de calidad.

A partir de los productos, tanto por etapas como al final del proceso de producción, es posible identificar errores que constituyen desviaciones cuantitativas o cualitativas de los atributos del producto real con respecto al ideal planificado. Mediante el canal de retroalimentación que conecta al sistema de control de calidad con la producción se informa a esta de los errores cometidos, se detiene, se reajusta y se reanalizan los resultados. Al final se obtiene un determinado nivel de calidad, pero, a su vez, se incurre en un gasto adicional.

El concepto de control tiene tres componentes:

⁷ J.M. Juran, Manual de Control de Calidad

- 1) Comparación de la realidad con lo que debería ser.
- 2) Investigación de las causas que motivan las desviaciones entre lo que debería ser y la realidad.
- 3) Toma de medidas, puesta en marcha de acciones, encaminadas a corregir las desviaciones entre la realidad y lo que debería ser.

Se trata, por lo tanto, de un control de la gestión, de cómo y hasta qué punto se logra lo que se pretende. Además, se exige la determinación previa de lo que debe ser, lo que se pretende lograr. Esto último implica la elaboración de un plan de acción.

Es necesario señalar que las acciones encaminadas a corregir las desviaciones entre la realidad lograda y la deseable, pueden referirse no solo a intentos de mejora de la eficacia y la efectividad, sino a introducir modificaciones en lo que se desea lograr, es decir en planificación. Es por ello que planificación, gestión y control son inseparables, son subsistemas relacionados que forman el sistema de dirección.

En sistema de control, cualquiera que este sea, que no se base en la planificación no establezca metas y objetivos de antemano, ni determine patrones de medida y resultados esperados, es un sistema de control autoritario, arbitrario y poco apropiado para alcanzar niveles de eficiencia y efectividad próximos a los óptimos.

Debido a esto se consolida el aseguramiento de la calidad, como sistema orientado a proporcionar confianza de que se dará cumplimiento a los requisitos de calidad.

3.3.2 Aseguramiento de la Calidad

Los sistemas de aseguramiento de la calidad son sistemas creados con el objetivo de garantizar que los productos y/o servicios que ofrezcan las organizaciones cumplan con los requisitos planteados por los clientes y deban proveer evidencias de que son capaces de lograrlos, asegurando así una calidad continua a lo largo del tiempo.

Constituyen el sistema de monitoreo o vigilancia que mediante el análisis del comportamiento del conjunto de indicadores, así como sus valores y niveles de tolerancia determina si los resultados parciales o finales obtenidos corresponden a los exigidos. Tales indicadores generalmente expresan mediante sus valores el comportamiento de distintas variables de importancia vital para asegurar la calidad de los productos y/o servicios suministrados. Además, monitorean los valores de un conjunto específico de variables de interés para evaluar el rendimiento de un proceso en general, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos por los clientes, así como para detectar cuando, donde y por que ocurren determinados problemas.

El control de calidad proporciona valores de calidad analítica intrínsecas al producto. Sin embargo, el aseguramiento de la calidad vigila el comportamiento de variables que permiten valorar al proceso como un todo.

La idea de “hacer las cosas bien a la primera” se incorpora a la cultura de la empresa. El aseguramiento de la calidad no sustituye al control de calidad sino que lo absorbe y lo complementa.

3.3.3 Gestión de la Calidad Total

El objetivo perseguido por la gestión de calidad total es lograr un proceso de mejora continua de la calidad por un mejor conocimiento y control de todo el sistema (diseño del producto o servicio, proveedores, materiales, distribución, información, etc.) de forma que el producto recibido por los consumidores este constantemente en correctas condiciones para su uso (cero defectos en calidad), además de mejorar todos los procesos internos de forma tal de producir bienes sin defectos a la primera, implicando la eliminación de desperdicios para reducir los costos, mejora todos los procesos y procedimientos internos, la atención a clientes y proveedores, los tiempos de entrega y los servicios post-venta.

La gestión de calidad involucra a todos los sectores, es tan importante producir el artículo que los consumidores desean, y producirlos sin fallas y al menor costo, como entregarlos en tiempo y forma, atender correctamente a los clientes, facturar sin errores, y no producir contaminación. Así como es importante la calidad de los insumos y para ello se persigue reducir el número de proveedores (llegar a uno por línea de insumos) a los efectos de asegurar la calidad (evitando los costos de verificación de cantidad y calidad), la entrega justo a tiempo y la cantidad solicitada; así también es importante la calidad de la mano de obra (una mano de obra sin suficientes conocimientos o no apta para la tarea implicara costos por falta de productividad, alta rotación y costos de capacitación). En la calidad de la mano de obra al igual que la calidad de los insumos o materiales incide tanto en la calidad de los productos, como en los costos y niveles de productividad.

La calidad total supone un nuevo e importante enriquecimiento de la función de la calidad en las empresas, aunque, al no ser un sistema como el aseguramiento de la calidad y al dar lugar a la descentralización de las actividades de prevención y control, hace que los departamentos de calidad pierdan su relevancia y llegando al caso, su sentido.

3.4 LA ORGANIZACIÓN ISO

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de los organismos nacionales de normalización (organismos miembros de la ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité.

Los proyectos finales de Normas Internacionales (FDIS) adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por lo menos del 75% de los organismos miembros requeridos a votar⁸.

3.4.1 Desarrollo de la Normas ISO⁹

1979: BS 5750 Primera norma de aseguramiento de la calidad, publicada por el British Standards Institution (BSI).

1987: Familia ISO 9000 Basada en BS 5750 y publicada por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

1994: Se modifica la familia ISO 9000.

2008: Nueva versión de la familia ISO 9000.

⁸ ICONTEC, NTC ISO 9001:2008. 3ra Ed.

⁹ Tomado de diapositivas de Athviz Consultora.

3.5 SISTEMA DE CALIDAD

El concepto de calidad resultó objeto de un renovado tratamiento en los marcos del comercio y la industria mundial. Aunque en los años posteriores a la Segunda Guerra Mundial se difundieron con rapidez los sistemas de calidad, los años 30 fueron testigos del nacimiento de los primeros estudios relacionados con el tema por ejemplo, los realizados por William Deming, con sus ideas acerca de los círculos de calidad. Los sistemas de calidad se crean, desarrollan y gestionan en interacción directa con los clientes, con el fin de obtener los mayores niveles de satisfacción de estos con respecto a los productos y servicios que les ofrece la organización.

Cuando se habla de una función cualesquiera – gerencia, producción u otra – y se le añade el complemento “de calidad”, se refiere a que esta busca conscientemente cuando se realiza el cumplimiento de las exigencias de los clientes, y, en última instancia, pretende obtener el mayor grado posible de satisfacción de estos con los productos y servicios que la entidad les ofrece.

Son las exigencias y los deseos de los clientes quienes determinan toda la actividad de la empresa. Las mayorías de las organizaciones industriales, comerciales y gubernamentales desarrollan productos o servicios que intentan satisfacer requerimientos o necesidades de sus usuarios. Tales demandas a menudo se incorporan como especificaciones para las distintas etapas del proceso de trabajo; sin embargo, las especificaciones técnicas no pueden garantizar por sí mismas que los requerimientos de los usuarios se cumplan consistentemente, si ocurre alguna deficiencia en las especificaciones o en el sistema organizacional para generar sus productos o servicios. Esto obliga al desarrollo de normas y guías para el sistema de calidad que complementen los requerimientos para obtener los servicios y productos que aparecen en las especificaciones técnicas.

3.5.1 Alcance de un Sistema de Calidad

En el alcance del Sistema de Calidad deben estar comprometidas las actividades involucradas en la prestación del servicio suministrado por la organización, dando de esta manera cumplimiento a los requisitos exigidos.

El Sistema de Gestión de Calidad genera los medios para obtener los indicadores de eficiencia y eficacia que permitan medir la efectividad de la organización, mejorar la gestión de la organización y definir los mecanismos necesarios para recopilar la información para la toma de decisiones operativas, administrativas y estratégicas. El Sistema de Gestión de la Calidad proporcionará una descripción de los procesos, el cual constituirá el marco de referencia de las actividades, responsables, insumos y productos relacionados a cada uno de los procesos, suministrando un conocimiento claro de cómo se encuentra la organización, de cómo se están desarrollando las diferentes labores y funciones en ella. Todo esto para apoyar el direccionamiento y establecer en mejor caminos para alcanzar el cumplimiento de la misión y visión de la organización. Además se garantiza que con la documentación de los procesos el conocimiento pase a ser propiedad de la organización.

Por otro lado se pretende con el Sistema de Gestión de la Calidad generar un cambio organizacional que permita la comprensión, asimilación, desarrollo e implantación de una actitud y aptitud hacia el alcance de la calidad en el que hacer de la organización.

3.6 GENERALIDADES DE LA NORMA ISO 9000:2008

La serie ISO 9000 es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al

mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas.

Las organizaciones deben tener un sistema de calidad mas eficiente cada día, que integre todas las actividades que pudieran afectar la satisfacción de las necesidades explicitas y tacitas de sus clientes.

3.6.1 Familia de Normas ISO 9000

La familia de las normas ISO 9000:2008 se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

La Norma ISO 9000, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Describe los fundamentos y la terminología de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

La Norma ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos. Identifica los requisitos básicos del sistema de gestión de calidad que resultan necesarios para garantizar que la organización cumpla determinados requerimientos, es decir, se centra en proporcionar un producto y/o servicio satisfactorio a los clientes. Es la que se utiliza para la certificación del sistema.

La Norma ISO 9004, Sistema de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño. Va dirigida a un incremento del rendimiento y a la satisfacción de todas las partes interesadas, no solamente los clientes, sino también el personal, los accionistas, los proveedores y la comunidad.

Junto con la Norma ISO 9001 la ISO 9004 forman un “par consistente” de normas que se pueden utilizar de forma independiente o mejor aun de forma

complementaria con propósitos y campos de aplicación diferentes pero coherentes.

La Norma ISO 9011 proporciona orientación relativa a las auditorías de gestión de calidad y de gestión ambiental, así como para la calificación de auditores tanto internos como externos. Para conducir y operar una organización de forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente

3.7 PRINCIPIOS DE CALIDAD

Los principios de la calidad son el pilar de un Sistema de Gestión de la Calidad. Una empresa que implemente estos principios está cumpliendo con cualquier norma certificable.

Estos principios pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

Principio 1. Organización enfocada al cliente

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

Principio 2. Liderazgo.

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección 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.

Principio 3. Participación del personal

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

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.

Principio 5. Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Principio 6. Mejora continua

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

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

Principio 8. Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

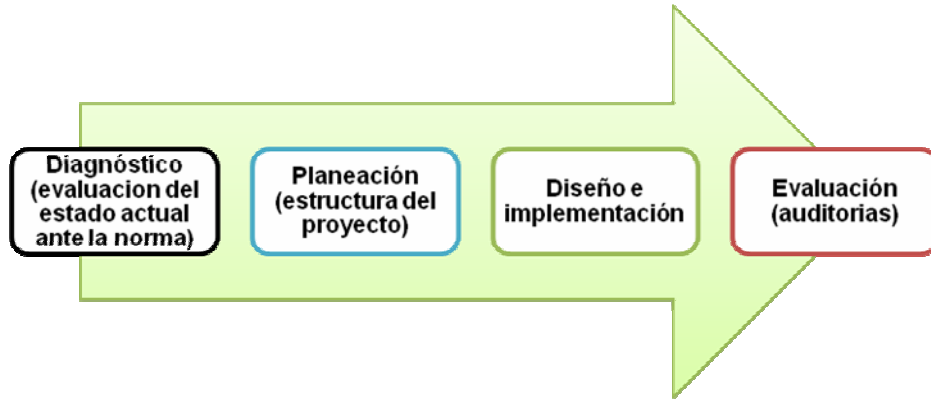
4. PLANIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

La correcta implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una organización implica desarrollar ciertas fases de manera secuencial que conlleven a eliminar las diferencias que pueda hallarse entre los requisitos de la norma técnica y la gestión administrativa actualmente desarrollada.

Siendo la fase de planificación una de las más importantes para el proyecto de implementación del Sistema, AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES con el único fin de planificar el crecimiento de la empresa con base en el desarrollo de controles, una administración basada en el mejoramiento continuo y poseyendo un certificado de calidad el cual le permita mostrar confianza a sus clientes y al mismo tiempo establecer una diferenciación con la competencia, decide en noviembre de 2008 iniciar el desarrollo e implementación de su propio Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTC ISO 9001:2008.

En este proyecto de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se identifican varias etapas desarrolladas de manera secuencial y sistemática para alcanzar los objetivos propuestos. La secuencia de estas etapas se observa en la siguiente ilustración.

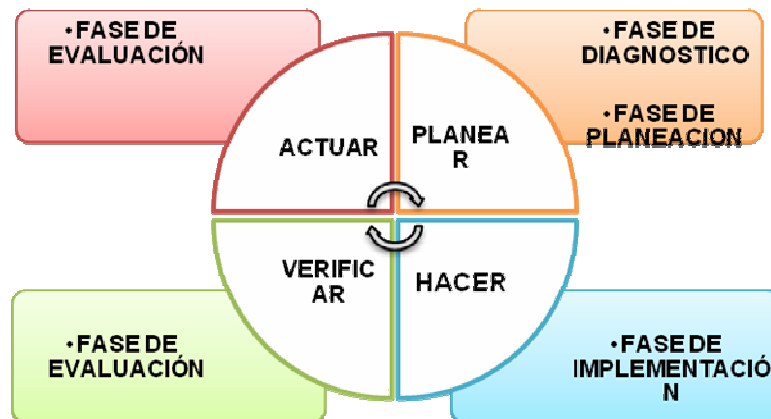
Ilustración 2 Etapas de la Implementación del SGC



Fuente: Autora

De la misma forma como el Sistema de Gestión de la Calidad se estructura bajo el ciclo PHVA (Planear - Hacer - Verificar - Actuar), este proyecto también lo está. Las fases de diagnóstico y planeación conforman la etapa de “planear” del ciclo PHVA del proyecto. Esto se observa claramente en la siguiente ilustración:

Ilustración 3 Estructuración del Plan de Diseño bajo el ciclo PHVA



Fuente: Autora

4.1 PLANIFICACION DEL S.G.C.

4.1.1 Sensibilización en el tema de calidad y en los principios de la norma

Con el ánimo de consolidar una cultura de la calidad en la Organización y de evitar ocasionar una resistencia hacia esta norma, se reunió el día 26 del mes de noviembre de 2008, al personal de la empresa con el objetivo de sensibilizarlos frente a la importancia, los propósitos, las ventajas, las mejoras que se obtienen en la realización de las actividades y procesos, los cambios en clima organizacional y el compromiso que se deberá adquirir por parte de cada uno de ellos si realmente se quiere alcanzar el éxito en la implementación y puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad. Igualmente se explicó la metodología y las fases como se desarrollará el presente proyecto.

Es de recalcar que después del desarrollo de ésta reunión, la sensibilización se consolidó como una actividad estratégica a lo largo del proyecto, con el ánimo de aumentar el compromiso del personal y su participación en la consecución de los objetivos, notificándoles los resultados, avances del proyecto y actividades a realizar.

4.1.2 Conformación del Comité de Calidad

El día 27 de noviembre de 2008 fué conformado el Comité de Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES (Anexo 1), el cual quedó estructurado de la siguiente forma:

- Representante de la Dirección: Gerente General.
- Secretaria: Coordinadora de Calidad.
- Vocera del Sistema: Coordinadora Administrativa y Financiera.

El objetivo principal de la constitución de este comité era la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo una metodología de trabajo en grupo y con tomas de decisiones para todos los procesos de la organización. En un futuro el comité será el responsable de velar por su adecuación, conveniencia y eficacia del Sistema.

4.1.3 Capacitación en el tema de calidad

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, pensando en fortalecer los conocimientos en la norma NTC ISO 9001:2008 y en temas de gestión de calidad al personal involucrado en la implementación y mejoramiento del Sistema, adelantó una serie de capacitaciones en los temas concernientes a la norma dirigidos por la practicante de Ingeniería Industrial. De esta forma se logró que el talento humano de la organización se consolide como un instrumento más de fortalecimiento para el sistema.

5. DIAGNÓSTICO DEL S.G.C. DE LA ORGANIZACIÓN

Este capítulo del proyecto hace referencia a la evaluación inicial del estado de la Organización respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008.

El diagnóstico es el punto de partida técnico para la formulación del Plan de Diseño e Implementación del Sistema y se desarrolló teniendo en cuenta los numerales de la norma. La información contenida en el diagnóstico, queda constituida como línea base para la evaluación posterior a la implementación del Plan de Diseño e Implementación.

5.1 DEFINICIÓN DE INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados para la recolección y consolidación de la información requerida para establecer el nivel de avance del Sistema son los siguientes:

- a) **Encuesta:** Su objetivo principal es evaluar el estado de cumplimiento de los numerales de la norma, es decir la encuesta refleja el tipo de cuestiones que AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES debe desarrollar en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

- b) **Consulta mediante entrevista:** Esta herramienta se utilizó bajo iniciativa de la autora del proyecto con el objetivo de complementar mediante evidencias la información obtenida en la encuesta, ratificando así cada una de las respuestas plasmadas en ella.

Al combinar estos instrumentos se logra evaluar de forma más profunda la percepción que tienen los empleados de la organización sobre los diferentes aspectos que conforman el Sistema.

5.2 ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

La encuesta se diseñó con base en listas de chequeo que retoman todos los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2008. Su estructuración se presenta según los capítulos de la norma, agrupados de la siguiente forma:

Tabla 1 Estructura de la Encuesta - Diagnóstico

4.1	Requisitos Generales
4.2	Requisitos de la Documentación
5.1	Compromiso de la Dirección
5.4	Planificación
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación
5.6	Revisión por la dirección
6.1	Provisión de los recursos
6.2	Recursos humanos
7.1	Planificación de la realización del producto y / o servicio
7.2	Procesos relacionados con el cliente
7.3	Diseño y desarrollo
7.4	Compras
7.5	Producción y / o prestación del servicio
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición
8.2	Seguimiento y medición
8.3	Control del producto no conforme
8.4	Análisis de Datos
8.5	Mejora

Fuente: Autora

Su valoración se realizó con base en los siguientes criterios:

Tabla 2 Criterios de Evaluación Encuesta-Diagnóstico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA		PUNTAJE
A.	NO APLICA: De acuerdo con las características de la industria, el elemento de la norma no aplica según los parámetros de exclusión de ISO 9001.	0%
B.	NO D&D: Requisito aplicable, no diseñado, ni desarrollado, ni implementado.	10%
C.	D&D: Requisito aplicable, en proceso de diseño y desarrollo	25%
D.	IRRE: Requisito aplicable, implementado, con resultados, registros y evidencias.	50%
E.	AUDITADO: Requisito aplicable, implementado y auditado con resultados conformes.	75%
F.	MC: Requisito aplicable, implementado, auditado y en proceso de mejora continua.	100%

Fuente: Autora

En la siguiente ilustración se observa una imagen del aplicativo desarrollado para la realización del Diagnóstico en lo referente a la encuesta.

Ilustración 4 Aplicativo para la Realización del diagnóstico

Numero de requisitos a cumplir	Numeral relacionado con la norma	DESCRIPCION DEL NUMERAL	0	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD									
4.1 REQUISITOS GENERALES									
1	4.1	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.							
	4.1	La organización debe:							
2	4.1.a	Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.							
3	4.1.b	Determinar la secuencia en interacción de estos procesos.							
4	4.1.c	Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.							
5	4.1.d	Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar al operario y el seguimiento de estos procesos.							
6	4.1.e	Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.							

Fuente: Autora

5.3 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

El día 2 de diciembre de 2008, se diligenció por parte de los miembros de la organización la encuesta diagnóstico para definir el estado actual del sistema. Esta se direccionó en los dos campos de la organización, siendo el área administrativa el lugar donde se desarrolló a cabalidad, por considerarse que en ella se manejaba el cien por ciento (100%) de la información generada en la empresa, en cambio, en el área de producción y servicios, se aplicaron los ítems que más correspondían a las actividades desarrolladas.

Esta actividad se combinó con la entrevista buscando:

- 1) Asegurar la certeza de información recolectada, aclarando cualquier duda presentada por el encuestado.
- 2) Recolectar toda la evidencia documental que apoyara la veracidad de la información recolectada.

5.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En la Tabla 3. *Resultados del Diagnóstico*, se puede observar los resultados obtenidos de la evaluación Diagnóstico (Anexo 2) al Sistema de Gestión de Calidad de la litografía AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES.

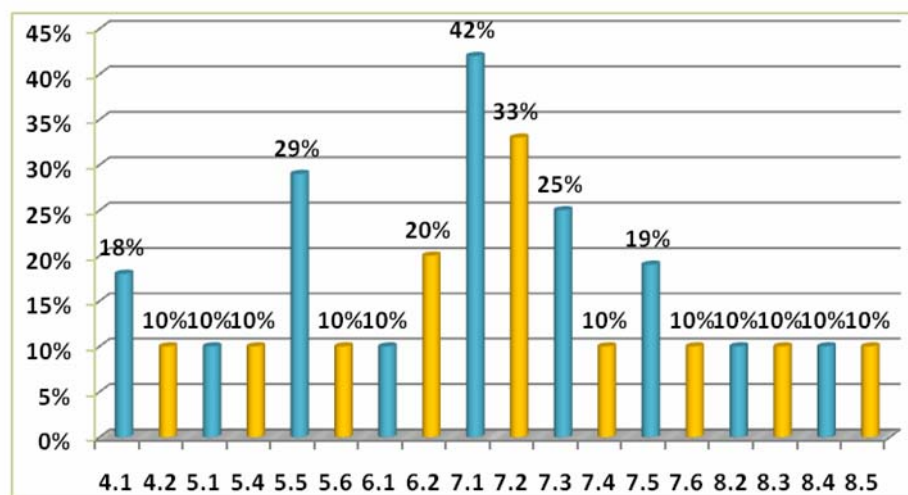
Esta tabla agrupa los resultados por numerales, proyectando los valores porcentuales (%) de éstos hasta obtener un resultado cuantitativo y cualitativo del Sistema.

Tabla 3 Resultados del Diagnóstico

4.1	Requisitos Generales	18
4.2	Requisitos de la Documentación	10
5.1	Compromiso de la Dirección	10
5.4	Planificación	10
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	29
5.6	Revisión por la dirección	10
6.1	Provisión de los recursos	10
6.2	Recursos humanos	20
7.1	Planificación de la realización del producto y / o servicio	42
7.2	Procesos relacionados con el cliente	33
7.3	Diseño y desarrollo	25
7.4	Compras	10
7.5	Producción y / o prestación del servicio	19
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	10
8.2	Seguimiento y medición	10
8.3	Control del producto no conforme	10
8.4	Análisis de Datos	10
8.5	Mejora	10
PROMEDIO		16%

Fuente: Autora

Ilustración 5 Resultados de la Encuesta



Fuente: Autora

De acuerdo a estos resultados se establecieron los siguientes aspectos a mejorar:

Tabla 4 Análisis Cualitativo de los resultados de la Encuesta

Nº	REQUISITO	OBSERVACIONES
4.1	Requisitos Generales	<ul style="list-style-type: none"> La Organización ha definido algunos de los procesos, pero se evidencia aun falencias en la diferenciación de proceso, procedimiento y actividad. La Organización ha definido algunos métodos y criterios de control, para los procesos que allí se ejecutan, pero su aplicación y seguimiento no es frecuente.
4.2	Requisitos de la Documentación	<ul style="list-style-type: none"> La Organización no cuenta con Manual de Calidad, no hay evidencia de los procedimientos obligatorios requeridos por la norma.
5.1	Compromiso de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> El gerente está interesado en capacitar al personal en lo referente a la norma, y en aplicar talleres para su mejor asimilación.
5.4	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> La Organización no ha definido su Política ni Objetivos de Calidad. La Gerencia, en su plan estratégico ha plasmado su misión, visión, valores, y estrategias para su cumplimiento, pero aun no cuenta con unos indicadores que ayuden a controlar y verificar su ejecución.
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> La Organización ha definido su organigrama, contando con su manual de cargos y funciones, falta su adecuación a los criterios manejados por la norma. La Organización ha designado como representante de la Dirección al Gerente, quien está a la cabeza de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Nº	REQUISITO	OBSERVACIONES
		<ul style="list-style-type: none"> La Organización cuenta con canales de comunicación Interna definidos (teléfono, comunicaciones por escrito, reuniones, carteleras). Solo es indispensable documentar y parametrizar este procedimiento.
5.6	Revisión por la dirección	<ul style="list-style-type: none"> La Organización, no tiene definida la metodología para realizar esta actividad.
6.1	Provisión de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> La Organización no cuenta con una herramienta que le permita realizar esta actividad, por ende se hace indispensable la formulación del procedimiento y su puesta en marcha.
6.2	Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> La Organización definió las Competencia del personal de acuerdo a los criterios de educación, formación, habilidades y experiencia. La Organización no cuenta con un plan de capacitación, se hace necesario su formulación, mediante la participación de sus miembros con el ánimo de cubrir las áreas donde hayan falencias de formación. Actualmente la Organización está sensibilizando a todo sus miembros sobre Sistema de Gestión de Calidad.
7.1	Planificación de la realización del producto y/o servicio	<ul style="list-style-type: none"> La Organización planifica sus proyectos de acuerdo a los requisitos de sus clientes, estos planes se acuerdan en conjunto y hacen parte de las condiciones contractuales del proyecto.

Nº	REQUISITO	OBSERVACIONES
7.2	Procesos relacionados con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> • La Organización a través de sus medios de comunicación interna comunica los requisitos relacionados con el producto o servicio a prestar. • La Gerencia revisa previamente los requisitos antes de comprometerse a prestar un servicio, este procedimiento no se encuentra documentado. • La Organización dispone de varios canales de comunicación con el cliente, sin embargo hay que documentar esta actividad.
7.3	Diseño y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • La Organización cuenta con la metodología para efectuar el diseño y/o desarrollo de un producto o servicio, sin embargo hay que documentar esta actividad. • La Organización cuenta con el personal capacitado y necesario para la actividad económica que desarrolla.
7.4	Compras	<ul style="list-style-type: none"> • La Organización ha clasificado a sus proveedores, pero no hay evidencia de haber realizado una selección y evaluación de estos. • La Organización no ha documentado el proceso de compras, ni la verificación del producto comprado, es por ello que en ocasiones se presentan problemas con la materia prima.
7.5	Producción y/o prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • La Organización cuenta con su portafolio de servicios donde se encuentran identificados todos sus productos y servicios. • La preservación del producto o servicio se realiza de acuerdo a especificaciones técnicas y a las dadas por el cliente.
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	<ul style="list-style-type: none"> • La Organización no ha identificado los dispositivos de seguimiento y medición, ni diseñado

Nº	REQUISITO	OBSERVACIONES
		su respectivo control.
8.2	Seguimiento y medición	<ul style="list-style-type: none"> • En la Organización no se realiza la evaluación de satisfacción del cliente. • En la Organización no hay evidencia de la realización de auditorías internas, se pretende capacitar al personal en el tema para su posterior realización. • La Organización no cuenta con indicadores para medir los procesos y niveles de esta. • En la Organización no se ha estandarizado la forma de cómo realizar el seguimiento y la medición de los procesos y del producto o servicio prestado.
8.3	Control del producto no conforme	<ul style="list-style-type: none"> • En la Organización no se ha establecido el tratamiento para el producto y/o servicio no conforme.
8.4	Análisis de Datos	<ul style="list-style-type: none"> • La Organización, al no haber realizado ningún tipo de evaluación a la prestación del servicio, la satisfacción del cliente y sus proveedores, no ha generado la información para esta actividad.
8.5	Mejora	<ul style="list-style-type: none"> • En la Organización no se encontraron evidencias de la formulación de Acciones correctivas y preventivas. .

Fuente: Autora

5.5 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

Analizando los resultados obtenidos de la Encuesta-Diagnóstico y según los hallazgos mediante la entrevista a los empleados de la empresa se pudo concluir lo siguiente:

Tabla 5 Fortalezas y Debilidades según Diagnóstico

FORTALEZAS
El personal de la organización a través de su espíritu colaborador ha demostrado su nivel de disposición para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
La empresa cuenta con actividades organizacionales muy precisas y estandarizadas, solo hace falta su documentación y parametrización.
La Organización cuenta con una infraestructura acorde a las necesidades de sus procesos y de su talento humano
DEBILIDADES
Hay una gran debilidad con el tratamiento del Control Metrológico
La Gerencia no cuenta con herramientas que le permitan hacer un correcto seguimiento a la planificación y a los proyectos en ejecución. Esto evidencia una notoria debilidad en la medición del desempeño de la empresa
La Organización no cuenta con mecanismos que faciliten la retroalimentación de la información concerniente a la atención del cliente, falta incluir el procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias
En la Organización no se evidenció alguna forma de control de la documentación existente, de igual forma no se evidencia un sistema de archivo de la información que facilite su trazabilidad en el tiempo

Fuente: Autora

6. PLANEACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

6.1 PLAN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN

El Plan de Diseño e Implementación (Anexo 3), se convierte en una herramienta que le permite a la Organización determinar las tareas, los recursos necesarios, los tiempos de ejecución y los responsables de llevarlas a cabo. Para el Comité de Calidad el Plan se convierte en un instrumento para el análisis y seguimiento a la implementación del Sistema.

El documento elaborado tomó como insumo clave el informe de Diagnóstico mencionado en el capítulo anterior, al momento de ser incorporado como una guía, ayuda a determinar las actividades necesarias para suplir las falencias presentadas al interior de la Organización.

El Plan de Diseño e Implementación contiene las fases que dan forma al proyecto y a partir de ellas se describen las actividades y sub-actividades que se deberán desarrollar para alcanzar el propósito de cumplir con los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2008.

Este plan fue esbozado por la autora del proyecto con la orientación de los miembros del Comité de Calidad.

6.2 SOCIALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO Y APROBACIÓN DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

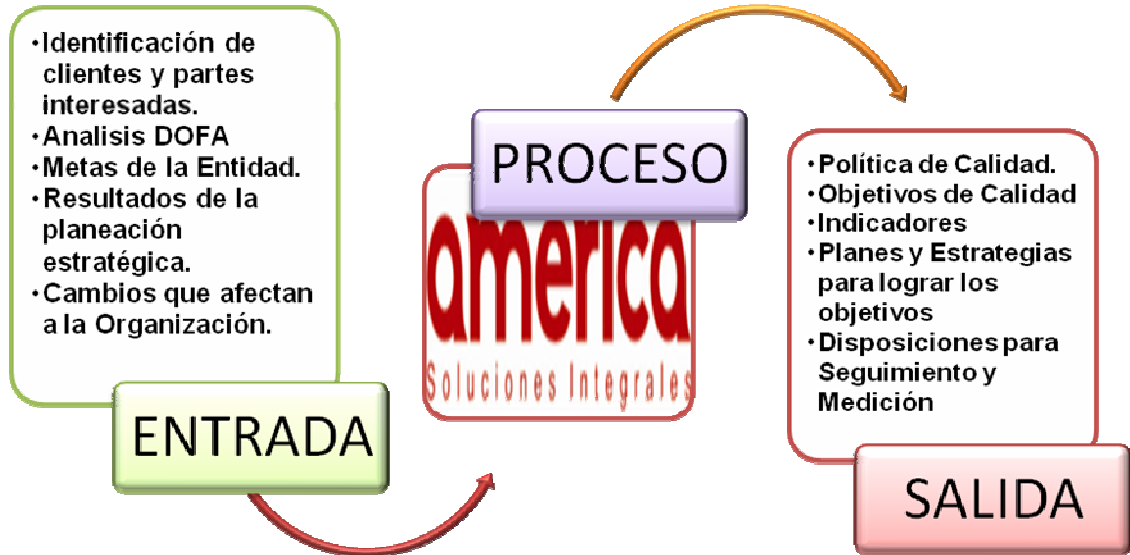
En reunión con el Comité de Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES desarrollada el día 3 de diciembre de 2008 se socializó los resultados arrojados por el Diagnóstico y el Plan de Diseño e implementación con el ánimo de precisar detalles y aclarar inquietudes.

Después de su análisis, y corrección, el día 5 de diciembre de 2008 se socializó con los demás integrantes de la Organización estos documentos, quienes de igual forma aportaron sugerencias para el mejoramiento de los mismos y del logro de los objetivos propuestos.

6.3 ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, enfocada en su necesidad de satisfacer las expectativas de sus clientes, y en cumplimiento por lo establecido en la norma, diseñó su política de calidad, la cual al ser incorporada a su Plan Estratégico (Misión, Visión y Directrices Organizacionales), hace que este se convierta en una valiosa herramienta para lograr así adaptarse a las condiciones cambiantes de su entorno. Las políticas de la Alta Dirección, tienen productos muy definidos como son la política de calidad y los objetivos de calidad, al igual que las directrices necesarias para que estas se cumplan.

Ilustración 6 Planificación Estratégica del Sistema



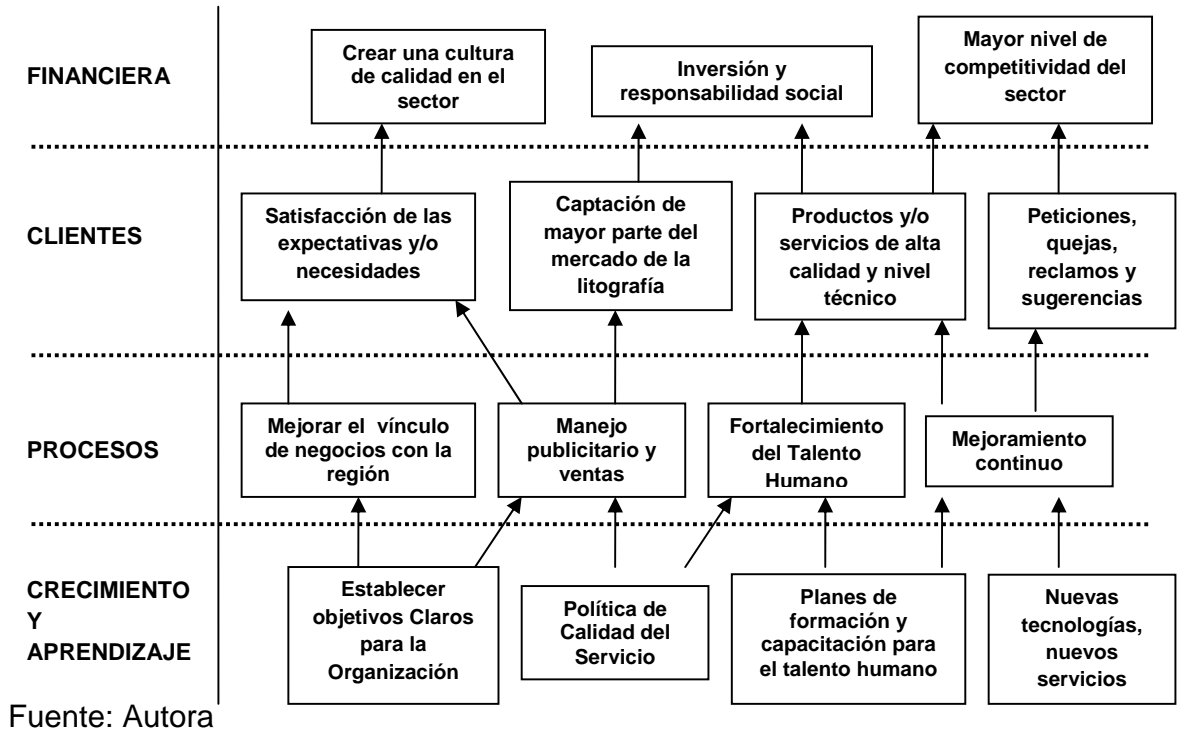
Fuente: Autora

En Reunión del Comité de Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, el día 17 de diciembre de 2008 se definió cual sería el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, la Política de Calidad de la empresa, los Objetivos de la Calidad y los Indicadores que medirían su cumplimiento.

6.3.1 Mapa Estratégico

En este mapa estratégico se busca relacionar todos los aspectos importantes que toca el área de Litografía, desde la implementación y capacitación de los miembros de la Organización, pasando por todos los procesos internos referentes a su actividad, las necesidades de los clientes, sus expectativas y sus múltiples ventajas en la sociedad y en el ambiente.

Ilustración 7 Mapa Estratégico América Soluciones Integrales



6.3.2 Matriz DOFA

La matriz DOFA es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategias; las Fortalezas y Debilidades son factores internos de la empresa, que crean o destruyen valor, y las Oportunidades y Amenazas son factores externos, y como tales están fuera del control de la empresa.

Esto ayudará a prever y establecer las diferentes estrategias que se van a desarrollar; la matriz DOFA conduce al desarrollo de cuatro (4) tipos de estrategias, como la estrategia (FO) que se basa en el uso de fortalezas internas de la organización con el propósito de aprovechar las oportunidades externas, (FA) que trata de disminuir al mínimo el impacto de las amenazas del entorno, valiéndose de las fortalezas, (DA) que tiene como propósito disminuir las

debilidades y neutralizar las amenazas, a través de acciones de carácter defensivo, y (DO) tienen la finalidad mejorar las debilidades internas, aprovechando las oportunidades externas¹⁰.

¹⁰ SERNA, Gomes Humberto. Gerencia Estratégica. ED 7

Tabla 6 Matriz DOFA - América Soluciones Integrarles

MATRIZ DOFA	<p>FORTALEZAS (F)</p> <p>F1. Conocimiento de las tecnologías vigentes.</p> <p>F2. Plan de negocios en el área de mercadeo.</p> <p>F3. Objetivos claros y planeados de cómo va a funcionar la empresa.</p>	<p>DEBILIDADES (D)</p> <p>D1. Deficiente Planificación estratégica.</p> <p>D2. No tener una marca posicionada y reconocida.</p> <p>D3. Ser una empresa nueva en el sector Litográfico.</p>
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <p>O1. Ser una empresa innovadora en el campo de la Litografía y diseño impreso</p> <p>O2. Clientes interesados en altos niveles de calidad y prestación de buen servicio.</p> <p>O3. Ser un eslabón en la cadena del mejoramiento continuo del sector litográfico entre la competencia y los sistemas de calidad.</p>	<p>ESTRATEGIAS FO (CRECIMIENTO)</p> <p>F1xO1. Ser una empresa innovadora prestando el servicio de litografías con altos estándares de calidad.</p>	<p>ESTRATEGIAS DO (SUPERVIVENCIA)</p> <p>D2xO3. Ser reconocidos por los niveles de calidad implementados en sus productos y/o servicios.</p>
<p>AMENAZAS (A)</p> <p>A1. Empresas competidoras que ofrecen servicios a menores precios ocasionados por sus bajos gastos en mantenimiento e infraestructura.</p> <p>A2. Aumento de empresas competidoras del sector debido al incremento en la demanda de la comunicación visual.</p>	<p>ESTRATEGIAS FA (SUPERVIVENCIA)</p> <p>F2xA1. Estrategias publicitarias con un mayor nivel de agresividad para dar a conocer la empresa en los diferentes sectores del área metropolitana.</p>	<p>ESTRATEGIAS DA (FUGA)</p> <p>D2xA2. Dar a conocer el nombre de la empresa con calidad y buenos principios para así ganar un posicionamiento en el mercado y dentro de la competencia.</p>

Fuente: Autora

6.3.3 Alcance del Sistema

El Alcance del Sistema incluye los servicios con los cuales AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES se certificará y con base a ellos se desarrolló el Sistema de Gestión de la Calidad. El alcance está planteado de la siguiente forma:

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES implementa su Sistema de Gestión de la calidad para prestar los servicios de Diseño, Impresión Digital, CTP Service, Carnetización y comercialización de útiles de oficina e insumos para computador.

6.3.4 Política de Calidad

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, formuló su política de calidad manteniendo los lineamientos expresados en su Misión y Visión Organizacional; su formulación se llevó a cabo mediante construcción colectiva, es decir, contó con la participación de sus empleados, sin olvidar el enfoque de sus clientes (necesidades, expectativas, etc.) y la creación de una cultura de mejora continua.

A continuación se presenta la Política de Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES publicada al interior de la Organización y en su página web (Anexo 4):

“Como integrantes de la organización AMERICA SOLUCIONES INTEGRALES nos comprometemos a establecer relaciones de calidad con nuestros clientes, proveedores y al interior de la empresa. Este objetivo se hará posible alcanzarlo a través del diseño, producción y suministro de productos y servicios con retroalimentación post venta que igualen o superen las expectativas de nuestros clientes. Conduciremos nuestros procesos basándonos en información asertiva y fidedigna, además de nuestra dedicación para mejorar continuamente nuestro desempeño”.

6.3.5 Objetivos de Calidad

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES con el fin de dar cumplimiento a su nueva Política de Calidad determinaron los siguientes Objetivos de Calidad:

- Garantizar que nuestros proveedores y sus productos sean de calidad.
- Lograr que el talento humano de la empresa sea competente con el desarrollo de sus funciones.
- Mejorar continuamente nuestros procesos.
- Incrementar continuamente la satisfacción de nuestros clientes respecto al servicio calidad del producto y cumplimiento.
- Dar a conocer la empresa en el sector público.

7. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

7.1 IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

7.1.1 Identificación de los Procesos

Continuando con la Fase de Diseño, el equipo de trabajo de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, manejando el concepto de *Enfoque basado en Procesos* adquirido durante las capacitaciones y base fundamental de la norma, identificó y definió los diferentes procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad. Esta identificación se realizó mediante el desarrollo de talleres que permitieron la caracterización preliminar de los procesos basados en la NTC ISO 9001:2008.

Los procesos identificados se clasificaron en las tres (3) categorías básicas, las cuales son:

- **Procesos Estratégicos (Gerenciales):** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la Dirección.
- **Procesos Misionales (Realización del Servicio):** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Organización en el cumplimiento de su razón social. Estos procesos tienen un impacto directo sobre el cliente, creando valor para éste.
- **Procesos de apoyo (Soporte):** Son los procesos, que como su nombre lo indica, apoyan a los demás procesos de la organización. Incluyen todos aquellos

procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos y misionales.

Ilustración 8 Clasificación de los Procesos



Fuente: Autora

A continuación se muestran los procesos identificados, clasificados según los grupos mencionados anteriormente:

Tabla 7 Procesos del Sistema

PROCESOS	OBJETIVO
ESTRATEGICOS	
Gestión Gerencial	Establecer las directrices para asegurarse del funcionamiento adecuado del sistema de gestión de calidad.
Gestión de Calidad	Establecer la política y objetivos de calidad que enfoque a la organización hacia el reconocimiento por el excelente servicio en el sector litográfico y hacia la mejora continua.
MISIONALES	
Diseño Creativo	Satisfacer las necesidades del cliente de acuerdo a los requerimientos establecidos al momento de contratar un diseño.
CTP Service	Producir láminas metálicas reveladas aptas para impresión en diferentes tamaños que

PROCESOS	OBJETIVO
	reflejen con exactitud los artes generados por América o cualquier cliente que requiera del servicio.
Impresión Digital	Imprimir archivos de imágenes y textos del tamaño y cantidad deseada por el cliente.
Carnetización	Imprimir archivos de imágenes y textos del tamaño deseado por el cliente.
APOYO	
Mercadeo y Ventas	Garantizar el reconocimiento de la empresa, identificar la satisfacción del cliente.
Gestión de Recursos	Garantizar la competencia del personal que labora en América Soluciones Integrales, así como la infraestructura adecuada para la prestación del servicio.
Gestión de Compras	Garantizar el suministro oportuno de materia prima e insumos en todas las áreas de la empresa.

Fuente: Autora

7.1.2 Interacción de los Procesos

El éxito de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES depende no solo de cómo realiza cada área sus procesos, sino también el cómo se coordinan estos procesos entre sí. Las nuevas políticas administrativas buscan maximizar los intereses de la Organización, minimizando los intereses propios de cada una de las áreas, esto mediante la creación de equipos multidisciplinarios para gestionar los procesos.

Desarrollando un análisis con el Comité de Calidad y con cada uno de los empleados que intervienen en la ejecución de cada proceso, y teniendo en cuenta

elementos como el flujo de información, la definición de cada uno de los procesos, los recursos utilizados y sus proveedores internos se logró determinar la interacción entre ellos, la cual se observa en la siguiente tabla:

Tabla 8 Interacción de los procesos

PROCESOS	CLIENTE	Gestión Gerencial	Gestión de Calidad	Diseño Creativo	CTP Service	Impresión Digital	Carnetización	Mercadeo y Ventas	Gestión de Recursos	Gestión de Compras
		PROVEEDOR								
Gestión Gerencial			X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión de Calidad		X		X	X	X	X	X	X	X
Diseño Creativo			X			X	X	X		
CTP Service			X							
Impresión Digital			X							
Carnetización			X	X	X					
Mercadeo y Ventas		X	X	X	X	X	X		X	X
Gestión de Recursos		X	X	X	X	X	X	X		X
Gestión de Compras		X	X	X	X	X	X	X	X	

Fuente: Autora

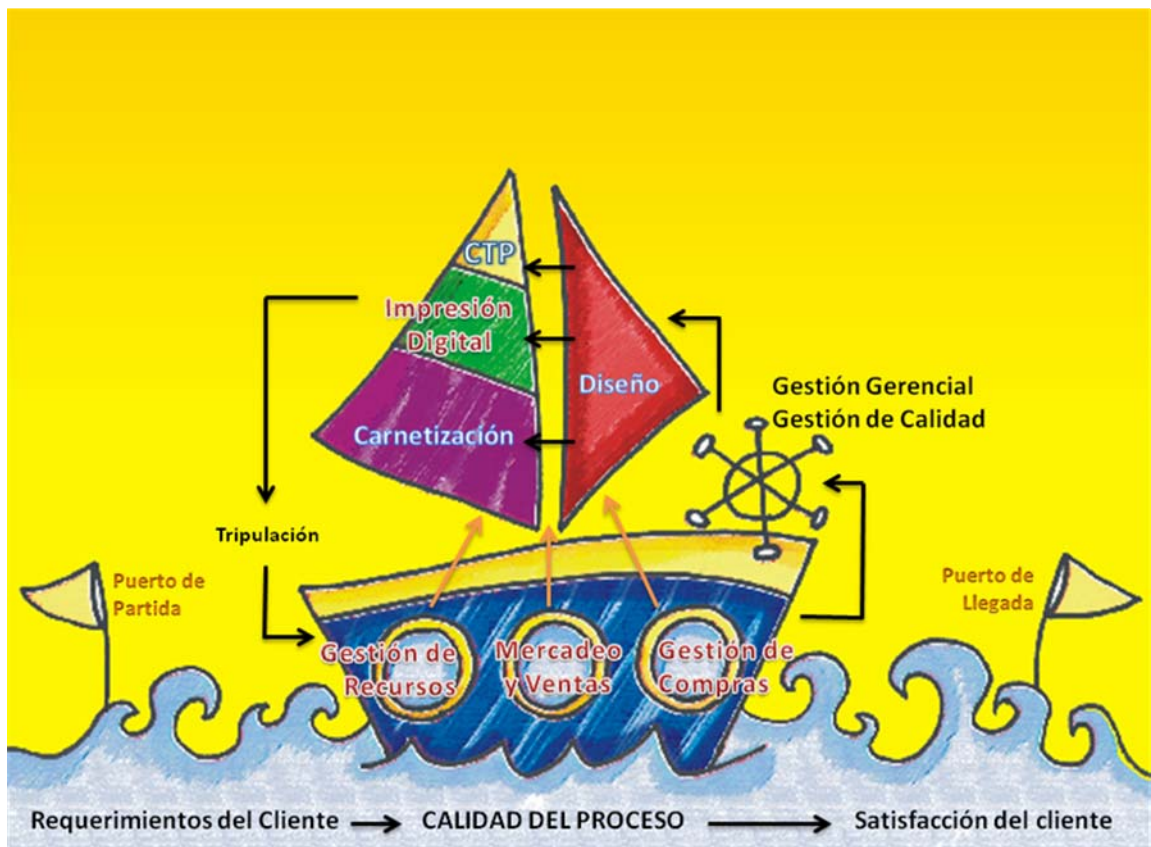
7.1.3 Mapa de Procesos

Para AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES el Mapa de Procesos se crea como una herramienta grafica que representa los procesos estratégicos, misionales y de

apoyo con sus respectivas interacciones formando una cadena de valor y facilitando así la visualización del enfoque basado en procesos.

En la ilustración 9 puede observarse el Mapa de procesos de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, el cual fue socializado al Comité de Calidad y demás empleados, quienes manifestaron su aprobación y total respaldo por tratarse de una idea innovadora que representa la modernización de la Organización.

Ilustración 9 Mapa de Procesos



Fuente: Autora

7.1.4 Caracterización de los Procesos

La caracterización tiene como objetivo primordial identificar cada uno de los procesos, saber cómo debe ser su orientación para brindar total satisfacción al cliente, especificando los insumos requeridos, sus proveedores, los productos y/o servicios resultados de las actividades que lo conforman y sus respectivas salidas.

Los procesos de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES se caracterizaron con la orientación de los líderes de los procesos y el Comité de Calidad, quedando consignados en el Manual de Calidad (Anexo 5). Esta actividad fue realizada durante los meses de enero y febrero de 2009.

La metodología utilizada en la caracterización de los procesos de la empresa se encuentra documentada en el “*Instructivo para la Modelación de los Procesos*” iniciativa de la autora de este proyecto. Esta herramienta se concibe como un documento específico y detallado en el que se determinan las directrices para el desarrollo de esta actividad, mediante instrucciones de uso de los formatos y del cómo se debe llevar a cabo cada una de las tareas.

Para la caracterización de los procesos de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRARLES se diseñó e implementó el formato *Caracterización de los Procesos*, el cual se observa en la Ilustración 10.

Ilustración 10 Formato caracterización de procesos

américa Soluciones Integrales		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS				Código:	
						Versión: 01	
CARACTERIZACIÓN PROCESO							
OBJETIVO		ALCANCE			RESPONSABLES		
PLANEAR HACER VERIFICAR ACTUAR	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE	
MEDICIÓN	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULA	META	FRECUENCIA	FUENTE	
RECURSOS			REQUISITOS ISO 9001		PROCESOS SOPORTE		
Tecnológicos		Talento Humano					

Fuente: Autora

7.2 INDICADORES DE GESTIÓN

En la caracterización de un proceso se enuncian los indicadores por medio de los cuales se efectuará su seguimiento y control. Los indicadores de gestión son una herramienta de medición que contribuye al mejoramiento de los procesos.

En la siguiente tabla se describen los indicadores de gestión de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su relación con los objetivos de calidad propuestos.

Tabla 9 Indicadores de Gestión

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	ESTRATEGIAS	NOMBRE	MÉTODO DE CÁLCULO	MET A	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	
proveedores y al interior de la empresa. Este objetivo se hará posible alcanzarlo a través del diseño, producción y suministro de productos y servicios con retroalimentación post venta que igualen o superen las expectativas de nuestros clientes. Conduciremos nuestros procesos basándonos en información asertiva y fidedigna, además de nuestra dedicación para mejorar	Garantizar que nuestros proveedores y sus productos sean de calidad	Gestión de Compras	Evaluar periódicamente a nuestros proveedores	Evaluación y reevaluación de proveedores	(Sum. Proveedores aprobados / total proveedores evaluados)*100	80%	Semestral	Coordinador administrativo y financiero	
			Revisar continuamente los productos e insumos vendidos por los proveedores	Anomalías presentes en los productos e insumos	(Anomalías resueltas / anomalías presentadas)*100	100%	Trimestral	Coordinador administrativo y financiero	
	Lograr que el talento humano de la empresa sea competente con el desempeño de sus funciones	Talento Humano	Mejorar la competencia del personal y su entorno	Evaluación de desempeño	Promedio calificación obtenida por persona	80%	Semestral	Gerente	
	Mejorar continuamente nuestros procesos	Procesos Misionales	Evaluar periódicamente el desperdicio	Evaluación periódica de productividad y eficiencia	Ctp Service	(Planchas dañadas / planchas producidas)*100	<=3%	Mensual	Coordinador Impresión CTP Service
					Impresión y Carnetización	(Material dañado / material impreso)*100	<=5%	Trimestral	Coordinador Impresión Digital

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	ESTRATEGIAS	NOMBRE	MÉTODO DE CÁLCULO	MET A	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	
					Diseño Creativo	(N° Diseños aprobados /N° diseños presentados)*100	>= 85 %	Trimestral	Diseñador Creativo
		Gestión de Calidad	Disminuir el número de no conformidades por las mismas causas	Acciones correctivas	Acciones correctivas eficaces / acciones correctivas presentadas	100 %	Trimestral	Coordinadora de calidad	
			Garantizar la mejora continua	Desarrollo del Sistema	(total de actividades desarrolladas/ total de actividades planeadas)*100	100 %	Semestral	Coordinadora de calidad	
	Incrementar la satisfacción de nuestros cliente respecto al servicio, calidad del producto y cumplimiento	Gestión Gerencial	Seguimiento y retroalimentación postventa	Pqrs	Pqrs solucionadas / pqrs presentadas	100 %	Mensual	Coordinadora de calidad	
				Satisfacción del cliente	Encuesta Servicio	Calificación obtenida / calificación esperada	>=85 %	Trimestral	Coordinadora de calidad

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	ESTRATEGIAS	NOMBRE	MÉTODO DE CÁLCULO	MET A	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
	Dar a conocer la empresa en el Sector Público	Gestión de Mercadeo y Ventas		Participar en licitaciones tanto en el sector público como privado		1	Anual	Gerente

Fuente: Autora

7.3 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

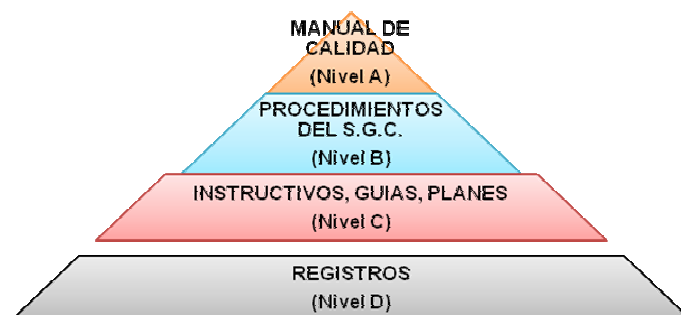
AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES siguiendo las directrices de la norma y en la búsqueda de establecer un Sistema de Gestión coherente, funcional y útil, diseñó su estructura organizacional articulando e interrelacionando los documentos del Sistema.

El objetivo de la documentación es estandarizar los procesos de tal forma que el sistema operativo de la organización sea independiente del personal, es decir, que cualquier persona competente pueda hacer que el sistema funcione y no que el sistema dependa de quién lo ejecute.

La existencia de los documentos formaliza el sistema operativo de la compañía, hace evidente al Sistema de Gestión de Calidad, permite definir con claridad autoridades y responsabilidades, posibilita una comunicación efectiva dentro de la organización, sirve para inducir y capacitar al nuevo personal fomentando un desempeño uniforme y proporciona evidencia objetiva del funcionamiento del sistema.

La documentación para el S.G.C. de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES se sustenta mediante cuatro niveles secuenciales: A, B, C, D; tal como se muestra en la ilustración 11.

Ilustración 11 Estructura documental



Fuente: Autora

Los tipos de documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES son:

- **Manual de la calidad:** Documento que proporciona información consistente interna y externamente, acerca del sistema de gestión de calidad de la organización.
- **Plan de calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato especificado. Describe la secuencia de actividades a ejecutar, los documentos y equipos a utilizar para la verificación del proceso durante la prestación del servicio.
- **Procedimientos:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso. Un procedimiento describe lo que debe hacerse, cuando debe hacerse quien debe hacerlo y que registro debe quedar.

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES cuenta con los seis (6) procedimientos obligatorios (Anexo 6) como son: Control de documentos, control de los registros, control servicio no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora, auditoría interna. Adicionalmente se consideró necesario documentar los procedimientos que conforman los procesos de la Organización.

- **Instructivos de trabajo:** Documento que describe paso a paso la actividad a desarrollar.
- **Registros o formatos:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas. Los registros que son alrededor de 50, se guardan según la práctica de archivo descrita en el

procedimiento control de los registros y muestran la conformidad de los requisitos para con el Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

- **Manual de funciones:** Documento donde se encuentra descrito el perfil para cada uno los cargos existentes en la organización (Anexo 7).
- **Otros documentos:** Documentos que por sus características, no se encuentran clasificados en los anteriores documentos (Misión, Visión, Política de Calidad, Mapa de Procesos, etc.).

Para realizar el cuerpo de los documentos se tuvo en cuenta la siguiente información, utilizando la siguiente nomenclatura:

SIMBOLO	INTERPRETACIÓN
✓	Aplica
±	En algunos Casos.

Tabla 10 Relación documento - contenido


ÍTEM	Manual	Procedimiento	Plan de Calidad	Ficha Técnica	Formato	Instructivo	Otro
Encabezado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Objetivo	✓	✓	✓			±	±
Alcance	✓	✓	✓			±	
Responsable	✓	✓				±	
Definiciones	✓	✓					
Procedimiento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	±
Registros	✓	✓				±	±

Fuente: Autora

7.3.1 Normalización de los Documentos

En la elaboración de documentos y registros se tuvieron en cuenta los siguientes parámetros.

Encabezado: Los documentos del Sistema como Manuales, Procedimientos, Planes de Calidad e Instructivos y Otros, tendrán el siguiente encabezado, el cual estará ubicado en todas las hojas del documento.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código: X-YY-ZZ	Versión: 01
		Aprobación: Fecha	Página: 1 de X
	Elaboró: Nombre "Cargo"	Aprobó: Nombre "Cargo"	

En los formatos se suprimió la casilla de paginación y de fecha de aprobación quedando el encabezado de la siguiente forma:

	NOMBRE DEL FORMATO	Código: X-YY-ZZ
		Versión: 01

7.3.2 Codificación de la Documentación

La siguiente nomenclatura es la utilizada para la codificación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INETEGRALES.

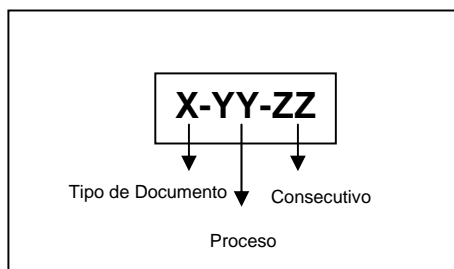


Tabla 11 Nomenclatura para la codificación de documentos

X: Tipo de Documento		YY: Proceso		ZZ : Consecutivo
Procedimiento	P	Gestión Gerencial	GG	De carácter numérico y representa la secuencia de la documentación iniciando con 01
Instructivo	I	Gestión de Calidad	MC	
Formato	R	Gestión de Recursos	GR	
Manuales	M	Mercadeo y ventas	MV	
Planes de Calidad	C	Gestión de Compras	GC	
Fichas Técnicas	T	Procesos Misionales	PM	
Otros	O			

Fuente: Autor

7.4 DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN

Con el ánimo de dar pleno cumplimiento a la norma NTC ISO 9001:2008, el Comité de Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES determinó la necesidad de desarrollar una documentación que asegurara la eficacia del Sistema, su operatividad y el control de los procesos; es por ello que en reunión con el personal que en el participa, bajo la coordinación de la Practicante de

Ingeniería Industrial de la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales de la Universidad Industrial de Santander, se elaboró cada uno de los documentos que hacen parte del sistema.

La elaboración de la documentación se basó en las caracterizaciones de los procesos, debido a que en estas se encuentran diversos aspectos del proceso que permiten visualizar los diferentes tipos de documentos, resultado de las actividades o insumos para estas.

El procedimiento para el desarrollo de la documentación del S.G.C. fue el siguiente:

- 1) Entrevistar al líder del proceso y al personal que labora en este.
- 2) Analizar la Caracterización del Proceso, listando los documentos que se considere deban ser parametrizados o creados.
- 3) Elaborar un documento preliminar y someterlo a consideración del líder del proceso, personal que utilizará el documento y finalmente al Comité de Calidad. Si es necesario se realizaran cambios y/o correcciones, sometiéndolos nuevamente a consideración del Comité hasta su aprobación final.
- 4) Distribuir el Documentó o Registro, socializándolo con el personal de la Organización.

Tabla 12 Documentación Generada por proceso

PROCESO	CODIGO	NOMBRE	
GESTIÓN GERENCIAL	I-GG-01	Reglamento Comité de Calidad	
	R-GG-01	Acta del Comité de Calidad	
	M-GG-01		Objeto, alcance y exclusiones
			Generalidades de la empresa, Reseña histórica
			Direccionamiento estratégico
			Estructura Organizacional
			Estructura documental
			Mapa de procesos
			Caracterización Gestión Gerencial
			Caracterización Gestión Calidad
			Caracterización Procesos Misionales
			Caracterización Gestión Recursos
		Caracterización Mercadeo y Ventas	
		Caracterización Compras	
	P-GG-01	Revisión por la Dirección	
	R-GG-02	Indicadores de Gestión	
R-GG-03	Revisión por la Dirección		
GESTIÓN DE CALIDAD	P-MC-01	Control De Documentos Y Registros	
	R-MC-01	Solicitud de creación y modificación de documentos	
	R-MC-02	Listado maestro de documentos	
	R-MC-03	Distribución de documentos internos	
	R-MC-04	Distribución de documentos externos	
	R-MC-05	Control de registros	
	P-MC-02	Control De Producto No Conforme	
	R-MC-06	Control del producto o servicio no conforme	
	R-MC-07	Quejas, reclamos y sugerencias	
	P-MC-03	Acciones Correctivas, Preventivas	
	R-MC-08	Reporte de acción correctiva	
	R-MC-09	Estado de acciones correctivas preventivas	
	P-MC-01	Control De Documentos Y Registros	
	P-MC-04	Auditoria Interna	
	R-MC-10	Programa de Auditorias	
	R-MC-11	Agenda de Auditorias	
	R-MC-12	Lista de Chequeo	
	R-MC-13	Informe de Auditorias	
	P-MC-04	Auditoria Interna	

PROCESO	CODIGO	NOMBRE
	R-MC-10	Programa de Auditorias
	R-MC-11	Agenda de Auditorias
	R-MC-12	Lista de Chequeo
	R-MC-13	Informe de Auditorias
GESTIÓN RECURSOS	P-GR-01	Selección De Personal
	R-GR-01	Entrevista de selección
	R-GR-02	Análisis de perfil
	R-GR-03	Evaluación de desempeño
	R-GR-04	Plan de formación
	R-GR-05	Asistencia a capacitaciones
	M-GR-01	Gerente
	M-GR-02	Coordinador administrativo y financiero
	M-GR-03	Coordinador de Calidad
	M-GR-04	Diseñador creativo
	M-GR-05	Coordinador impresión digital
	M-GR-06	Coordinador CTP service
	P-GR-02	Mantenimiento infraestructura.
	R-GR-06	Listado de equipos.
	R-GR-07	Ficha técnica equipos.
	R-GR-08	Plan de Mantenimiento.
	R-GR-09	Reporte de mantenimiento.
	R-GR-10	Calibración
	I-GR-01	Instructivo de Calibración
	GESTIÓN COMPRAS	P-GC-01
R-GC-01		Orden de compra
R-GC-02		Listado de proveedores
R-GC-03		Seguimiento a proveedores
R-GC-04		Ficha técnica de proveedores
R-GC-05		Selección, y evaluación a proveedores
R-GC-06		Reevaluación a proveedores
MERCADEO Y VENTAS	R-GC-07	Orden de pedido
	P-MV-01	Ofertas Comerciales
	R-MV-01	Encuesta de Producto
PROCESOS MISIONALES	R-MV-02	Requisitos del cliente
	P-PM-01	Procedimiento De Producción
	R-PM-01	Elementos de entrada
	R-PM-02	Orden de producción

PROCESO	CODIGO	NOMBRE
	R-PM-03	Orden electrónica ctp
	R-PM-04	Orden externa ctp
	R-PM-05	Orden de producción ctp
	R-PM-06	Orden electrónica impresión digital
	R-PM-07	Orden electrónica offset
	R-PM-08	Orden electrónica carnetización
	R-PM-09	Seguimiento área de producción
	R-PM-10	Control de planchas ctp
	R-PM-11	Seguimiento a Off Set
	R-PM-12	Control de químicos ctp
	R-PM-13	Reporte de tintas
	R-PM-14	Control de tinta
	R-PM-15	Propiedad del Cliente
	R-PM-16	Seguimiento Orden de Producción
	R-PM-17	Inventario materia prima carnetización
	C-MC-01	Plan de Calidad

Fuente: Autora

Observación: En la elaboración de los procedimientos de cada proceso, se hizo necesario programar entrevistas con los directamente implicados en cada una de las tareas que lo conforman y lograr así un mayor nivel de confiabilidad en la información recolectada.

7.5 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

La Implementación del Sistema inicia desde la realización de la primera sensibilización a los miembros de la Empresa; dicha actividad desarrollada durante todo el proyecto llevó al personal de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES a comprender y asimilar mejor los cambios que se presentaron a raíz de la implementación de un Sistema de Calidad en sus vidas. Estas charlas fueron de diversos contenidos, manejando un lenguaje sencillo y de fácil asimilación.

Gracias a la sensibilización y la participación de los empleados en las diferentes etapas mencionadas, la implementación se vio favorecida en diversos aspectos:

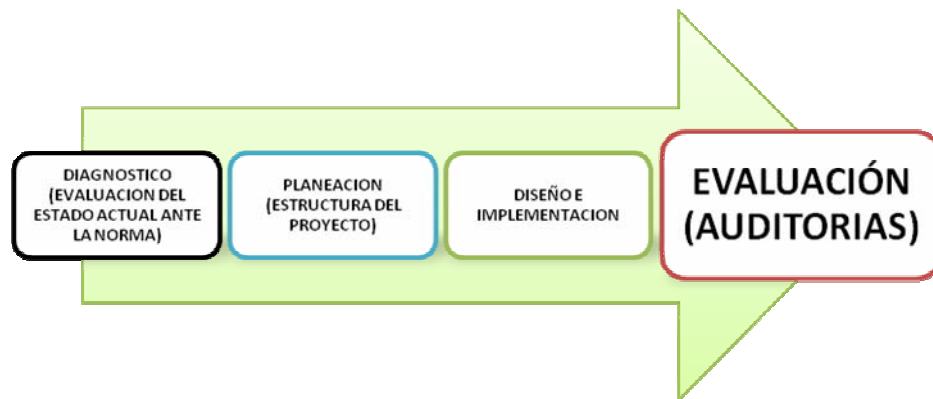
- Al estar relacionado el personal con la elaboración de la documentación del sistema (Documentos, registros, instructivos, etc.), en el momento de hacerse la correspondiente liberación e Implementación de los documentos, su asimilación y manejo fue casi inmediata, por que conocían su utilidad y manejo.
- La liberación de la documentación se realizó durante reuniones de trabajo y capacitación, en donde se aclararon las diferentes inquietudes que se presentaron respecto a su manejo, retroalimentando sobre los documentos difundidos, el manejo de los formatos (incluyendo su completo diligenciamiento).
- El desaprender de muchos empleados, de la forma como venían realizando las tareas y el hecho de tener que aprender otras nuevas (el análisis de datos, planteamiento de acciones correctivas y preventivas y generación de indicadores) fue otro aspecto favorecido por el alto nivel de capacitación, la sensibilización y su participación en las mesas de trabajo.

Cabe aclarar que durante el tiempo que duró esta fase de implementación se realizaron ajustes al interior del Sistema en lo relacionado a la documentación y los procedimientos.

8. EVALUACIÓN A LA IMPLEMENTACIÓN

En este Capítulo, se describe la forma como se desarrolló la cuarta y última fase, que corresponde a la Evaluación de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la norma NTC ISO 9001:2008. Dos herramientas importantes para esta fase son las Auditorías Internas y la Revisión por la Dirección.

Ilustración 12 Etapas de Implementación - 4ta. Evaluación



Fuente: Autora

Las Auditorías Internas se puede definir como una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que esta encaminada a la revisión de las operaciones y procesos, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección, en cuanto al cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

A su vez, la Revisión por la Dirección es una herramienta que hace parte de la evaluación de los procesos, direccionada por Gerente de la empresa a fin de analizar la información arrojada por las auditorías, la retroalimentación del cliente, los indicadores y planes de mejora. Esta Revisión garantiza al sistema su permanencia, mediante el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Para AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES es indispensable conocer con exactitud el avance frente al cumplimiento de cada requisito de la norma, teniendo en cuenta las actividades desarrolladas y el tiempo que ha transcurrido. Al evaluar el *¿Cómo estamos?*, se tiene la posibilidad de emprender las actividades necesarias para que las debilidades encontradas, las no conformidades, quejas y reclamos de nuestros clientes se rectifiquen.

8.1 PRIMERA AUDITORÍA

Tomando en consideración lo expuesto anteriormente, el Comité de Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES en reunión el día 26 de mayo de 2009, programó la primera auditoría interna para ser realizada los días 2 y 3 de junio de 2009. Esta auditoría abarcaría todos los procesos del sistema, quedando bajo la responsabilidad de los Líderes de los procesos.

Los Objetivos propuestos para esta primera auditoria fueron:

- Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los criterios establecidos en la NTC ISO 9001:2008.
- Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, los de la organización y reglamentarios del producto.
- Identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora al Sistema de Gestión de la Calidad.

El día 27 de mayo de 2009 fue enviada al Auditor Externo CRISTIAN FERNANDO SANTIAGO CHAVEZ, la documentación concerniente para la realización de la

Auditoría. Esta fue realizada de 8 a 12 a.m. y de 2 a 4 p.m. en los dos días asignados, en las instalaciones de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES en la ciudad de Bucaramanga-Colombia.

La auditoría comenzó a las 8 a.m. del día 2 de junio de 2009 (Anexo 8) , el auditor principal fue el Ingeniero Cristian Fernando Santiago Chávez y el auditor observador fue la practicante de ingeniería Industrial de la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales de la Universidad Industrial de Santander. Siguiendo el protocolo establecido, en la reunión de apertura se recordó cual sería el objetivo y el alcance de la auditoría, la metodología a utilizar y, se dió respuesta a algunas inquietudes manifestadas por los Líderes de los Procesos.

Para la recolección de los hallazgos se hicieron preguntas a los auditados, se observó la realización de las actividades y las condiciones de trabajo y, se miraron documentos y registros del Sistema de Gestión de la calidad.

La auditoría se dió por finalizada a las 4 p.m. del día 3 de junio de 2009, hora planificada.

En la reunión de cierre, el Auditor Cristian Fernando Santiago Chávez presentó los siguientes resultados:

Fortalezas del Sistema de Gestión

- Compromiso y disposición del personal auditado durante el desarrollo de la auditoría.
- La interiorización por parte del personal sobre las acciones necesarias para satisfacer el cliente y cumplir con los requisitos establecidos.
- La asignación de recursos para el mejoramiento de la infraestructura.

- La estructuración del sistema de Gestión de Calidad al hacerlo práctico para su implementación.
- La comunicación al interior de la organización.

Observaciones al Manual o Documentación del S.G.C.

- La documentación y el manual revisados durante la auditoria son concordantes con los requisitos de la norma.

Aspectos a Mejorar

- El conocimiento por parte del personal de la interacción de su proceso con los demás procesos de la organización.
- El análisis de los indicadores de gestión, como herramienta para la mejora continua.
- La identificación y documentación de Acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- El seguimiento al cumplimiento de cada uno de los requisitos requeridos por la organización en la presentación de licitaciones o contratos, para que estos documentos hagan parte del archivo de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES.
- La implementación de planes de acción cuando se incumplen las metas de los indicadores de gestión de los procesos.

Descripción de No Conformidades

Tabla 13 Resultado de la Auditoría - No Conformidades

	No	Elemento	M	m	O	Descripción
Gestión de compras	1	7.4.1			X	No se evidencia la orden de compra del pedido 109 con fecha del 24 Marzo de 2009 al proveedor Dispapeles.
	2	7.4.2		X		El registró con código R-GC-01 orden de compra para las solicitudes N° 134, 133, 132,131, 130 no evidencian la firma por parte del responsable para su aprobación y revisión.
	3	4.2.4			X	El Listado Maestro de proveedores no se encuentra actualizado, ya que no se encontró registro alguno de los proveedores ARDISA, ALTHVIZ, AVANSYS y FUTURA.
	4	7.4.1			X	Definir en el procedimiento de compras P-GC-01 los criterios y frecuencia implementada en la evaluación y reevaluación de proveedores de productos y servicios
	5	7.4.2			X	Las fichas técnicas de los proveedores LEDAKOM y FUTURA no se evidencia en la documentación del sistema de gestión de calidad.
	6	8.2.3		X		NO se evidencia el seguimiento realizado al proveedor Líneas Graficas E.U. según puntaje obtenido en la evaluación de proveedores, realizado respecto al criterio de evaluación "Respuesta rápida en dudas e inconvenientes". Para los proveedores Almacén SUAGAR y PLASTIFICADOS y TROQUELADOS quienes obtuvieron un puntaje inferior al planeado, no se les solicito plan de acción según lo establecido en el procedimiento de compras P-GC-01.

	No	Elemento	M	m	O	Descripción
Gestión de recursos	7	6.2.2		X		No se evidenciaron los registros de la formación y experiencia del personal: <ul style="list-style-type: none"> Conocimientos en el sector de las artes graficas y conocimiento de diseño y publicidad para los cargos de Diseñador creativo, Coordinador impresión digital y Coordinador CTP Service.
	8	4.1		X		La evaluación del desempeño no identifica la fecha en la cual se realizó.
	9	6.2.2		X		No se han generado análisis del resultado de las Evaluaciones de desempeño del personal.
	10	6.2.2		X		Aunque se tiene un programa de capacitación en temas de calidad, no se identifican otras capacitaciones que garanticen la mejora de la competencia del personal.
	11	6.3		X		No hay evidencia de los mantenimientos preventivos con frecuencia semanal y mensual realizados a los equipos COM-SHR-01, IPM-SHR-01, COM-CRE-03.
	12	6.3			X	No se ha llevado a cabo la identificación de los equipos que hacen parte de la infraestructura de AMERICA SOLUCIONES, según lo descrito en el Instructivo con código I-GR-01.
Gestión de Calidad	13	8.5.2 8.5.3	X			No se han tomado acciones correctivas y/o preventivas en el proceso gestión de compras.
	14	4.2.3			X	Se tiene un listado de documentos externos, pero no se tiene definida la responsabilidad por su actualización.

Fuente: Auditor Externo - Altviz

Conclusión de la Auditoría

La organización debe trabajar en la definición de las causas de las no conformidades detectadas en esta auditoría e implementar las acciones correctivas de manera eficaz para eliminar las deficiencias encontradas.

El sistema de gestión de calidad de AMERICA SOLUCIONES INTEGRALES es conforme con las disposiciones planificadas de la norma ISO 9001:2008, se ha implementado adecuadamente y de manera eficaz.

8.2 PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA (PRIMERA AUDITORÍA)

El comité de Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES se reunió el día 10 de junio de 2009 con la intención de revisar los resultados de la auditoría del pasado 2 y 3 de junio, dentro del marco de Revisión por la Dirección (Anexo 9) y determinar oportunidades de mejora. Las conclusiones y compromisos a los que se llegó fueron los siguientes:

Causas de No Conformidades

- La persona encargada de la documentación de orden de compras, al estar asignada a otras tareas, omitió ciertos pasos del procedimiento de compras P-GC-01, lo cual generó registros incompletos que luego se archivaron.
- La Coordinadora Administrativa y Financiera al malinterpretar el procedimiento de compras P-GC-01, solo realizó la evaluación a proveedores sin desarrollar un Plan de Acción para solventar los resultados de esta.

- Por nacer como una empresa familiar, el personal de América Soluciones Integrales no contaba con la experiencia requerida, la cual fue adquirida con el tiempo. Por tal razón el personal que allí se desempeña no evidencia en los registros, los soportes de formación, capacitación y experiencia.
- Debido a la falta de especificación de fecha en el formato R-GR-03 Evaluación del Desempeño, las evaluaciones desarrolladas no reflejaron las fechas de su realización. Se hace necesario la inclusión de un espacio en el formato para la consignación de la fecha de la realización de su diligenciamiento.
- La Organización no había determinado las necesidades de capacitación y formación de su personal respecto a temas diferentes a lo concerniente con el Sistema de Calidad. La formulación del Plan Anual de Capacitación y Formación, solo tenía en cuenta los temas de calidad por estarse desarrollando la implementación del Sistema.
- Por una omisión en el procedimiento P-GR-02 Mantenimiento de Infraestructura, en donde no se determinó en que registro se debía plasmar los mantenimientos realizados a los equipos para su respectivo control.
- Aunque se han tabulado los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente, no se ha realizado la retroalimentación respectiva que permita a la Organización una correcta aplicación del mejoramiento continuo.
- La Líder del proceso de Gestión de compras por ser la encargada del área administrativa y financiera, y al estar asignado a otras tareas, en algunas ocasiones el represamiento de trabajo ocasionaba que omitiera ciertas tareas y descuidara elementos del sistema. Ella ha adquirido el compromiso de replantear las prioridades y sus compañeros a apoyarla, al igual que la Coordinadora de Calidad.

Oportunidades de Mejora

- Mediante la programación de charlas por procesos, se aclararan las dudas respecto a la correcta forma de desarrollar los procedimientos y el diligenciamiento de los formatos respectivos.
- Con un acertado análisis de las encuestas de satisfacción del cliente, se podrá implementar acciones que garanticen una plena satisfacción de sus necesidades, creando una imagen positiva para la Organización.
- Con la implementación del Plan de capacitación y formación, se logrará el fortalecimiento del Talento Humano de la organización, lo que retribuirá en productos y/o servicios de alta calidad y nivel técnico.
- Al evaluar la calidad de la información que suministran los indicadores se podrá replantear su función y utilidad, logrando así que la Organización cuente realmente con la información que le permita la correcta toma de decisiones y propender por el camino del mejoramiento continuo.

Necesidades de Recursos

- Propender por establecer en el presupuesto los recursos para el Plan de Capacitación y Formación de la Organización.

Plan de Acción

Tabla 14 Plan de Acción - Primera Auditoría

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO
1	Retroalimentar al personal de la organización en el desarrollo de los procedimientos y el manejo de los formatos y registros, buscando mantener actualizada la base de información del Sistema.	Coordinador de Calidad	17 de junio de 2009
2	Actualizar y mantener al día todos los registros de la Organización.	Líderes de los Procesos	24 de junio de 2009
3	Definir en el procedimiento de compras P-GC-01 los criterios y frecuencia implementada en la evaluación y reevaluación de proveedores de productos y servicios.	Coordinador de Calidad Líder del Proceso	17 de junio de 2009
4	Realizar los controles necesarios a los proveedores que hayan sacado puntajes inferiores a los establecidos en la evaluación según procedimiento de compras P-GC-01.	Líder del Proceso	18 de junio de 2009
5	Concertar y Ejecutar el Plan de Capacitación y formación del personal de la Organización.	Gerente Líder del Proceso	2do semestre de 2009
6	Analizar los resultados de las Evaluaciones del Desempeño y formular las acciones correspondientes según los resultados obtenidos.	Gerente Líder del Proceso	24 de junio de 2009
7	Revisar y de ser necesarios modificar los procedimientos y registros que presenten falencias.	Coordinador de Calidad Líder del Proceso	17 de junio de 2009
8	Realizar el seguimiento respectivo a las encuestas de satisfacción del cliente al igual a las quejas presentadas.	Coordinador de Calidad	1 de julio de 2009
9	Capacitar el personal en la importancia del manejo de indicadores para los procesos, enseñándoles como utilizarlos, analizarlos y tomar acciones según sus resultados.	Coordinador de Calidad Líder del Proceso	10 de julio de 2009

Fuente: Comité de Calidad

8.3 SEGUNDA AUDITORÍA

Con la experiencia adquirida en la primera auditoría y con la expectativa de cuanto había avanzado el sistema desde entonces, el Comité de Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES en reunión el día 18 de agosto de 2009, determinó realizar la segunda auditoría interna los días 25 y 26 de agosto de 2009. Con ella se pretendía conocer la eficacia de las acciones propuestas para corregir las falencias presentadas en el sistema durante la primera auditoría. Esta auditoría, de igual forma que la anterior abarcaría todos los procesos del sistema, quedando bajo la responsabilidad de los Líderes de los procesos.

Los Objetivos propuestos para la segunda auditoría serían:

- Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los criterios establecidos en la NTC ISO 9001:2008.
- Determinar el nivel de efectividad de las actividades propuestas en el plan de acción y desarrolladas en el último mes.
- Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, la organización, legales y reglamentarios del producto.
- Identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora al Sistema de Gestión de la Calidad.

El día 25 de agosto de 2009, fecha programada para la segunda auditoría, nuevamente se contó con la participación del Auditor Externo CRISTIAN FERNANDO SANTIAGO CHAVEZ quien sería el encargado de su direccionamiento y por parte de la organización, el Coordinador de Calidad cargo

desempeñado por la Practicante de Ingeniería Industrial de la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales de la universidad Industrial de Santander, desarrolló el papel de auditor observador.

Siguiendo el protocolo establecido en el plan de Auditoria (Anexo 10), en la reunión de apertura se recordó el objetivo y el alcance de la auditoría, la metodología a utilizar y, se dio respuesta a las inquietudes manifestadas por los Líderes de los Procesos.

En la recolección de los hallazgos se entrevistó a los auditados, se observó la realización de las actividades, las condiciones de trabajo y, se miraron los documentos y registros del Sistema de Gestión de la calidad.

La auditoría se dió por finalizada a las 4 p.m. del día 26 de Agosto de 2009, hora planificada.

En la reunión de cierre, el Auditor Cristian Fernando Santiago Chávez presentó los siguientes resultados:

Fortalezas del Sistema de Gestión

- Alto compromiso y disposición del personal auditado durante el desarrollo de la auditoria.
- La interiorización por parte del personal sobre las acciones necesarias para satisfacer el cliente y cumplir con los requisitos establecidos.
- La asignación de recursos para el mejoramiento de la infraestructura.
- El nivel de conocimiento del personal respecto a la interacción de su proceso con los demás procesos de la organización.
- La estructuración del sistema de Gestión de Calidad al hacerlo práctico para su implementación.

- El continuo seguimiento a la implementación de planes de acción cuando se incumplen las metas de los indicadores de gestión.
- La comunicación al interior de la organización.

Observaciones al Manual o Documentación del S.G.C.

- La documentación y el manual revisados durante la auditoria son concordantes con lo especificado en la norma.

Aspectos a Mejorar

- El habito por parte de los miembros de la Organización para el diligenciamiento de los formatos y registros del sistema.
- Identificar acciones preventivas con mayor frecuencia.

Descripción de No Conformidades

Tabla 15 Descripción de las No Conformidades

Proceso	N°	Elemento	M	m	O	Descripción
Gestión de compras	1	4.1			X	El Auditado no se familiariza con algunos de los formatos y documentos del proceso.
	2	7.4.3		X		En el formato R-GC-03 Seguimiento a Proveedores con fecha de 10 de agosto de 2009, no se evidenció la realización de la verificación de la mercancía.
Gestión de recursos	3	6.2.2		X		Aun no se puede evidenciar las competencias del personal en cuanto a educación y experiencia.
	4	6.2.2 (b)		X		No se evidenciaron acciones de formación y capacitación para el personal en el área de mercadeo y ventas.

Mercadeo y ventas	5	7.2		X	No se programa una fecha de entrega de trabajos al cliente, de igual forma no se tienen estipulados tiempos de respuesta al cliente para el servicio que se presta. El cliente es comunicado cuando su producto está terminado.
----------------------	---	-----	--	---	---

Fuente: Auditor Externo - Altviz

Conclusión de la Auditoría

El sistema de gestión de calidad de AMERICA SOLUCIONES INTEGRALES es conforme con las disposiciones planificadas de la norma ISO 9001:2008, se ha implementado adecuadamente y de manera eficaz. Se ha avanzado considerablemente desde la última auditoría, demostrando realmente el compromiso de la Organización para con el sistema.

8.4 PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA (SEGUNDA AUDITORÍA)

Una vez desarrollada la segunda auditoría, el comité de Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES se reunió el día 28 de agosto de 2009, para revisar sus resultados y concluir:

Causas de No Conformidades

- Por ser un miembro nuevo de la organización, al estar remplazando al titular que está de vacaciones, el auditado aun se encuentra en proceso de familiarización del sistema y del proceso.
- El personal no cuenta con la formación técnica previa en los procesos desarrollados en el sector litográfico, su experiencia fue adquirida en el tiempo que han laborado en la empresa AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES.

- La Organización está adelantando convenios con diferentes entes de educación formal y no formal, para capacitar a su personal. En estos momentos el desarrollo del Plan de Capacitación se encuentra a la espera de los cursos de formación que tienen que ver con las necesidades del personal.
- No se ha establecido en la Organización un procedimiento para el manejo de los tiempos en la realización de trabajos, lo cual no permite que haya una estandarización en la prestación del servicio.

Oportunidades de Mejora

- Establecer procedimientos de Inducción y Reinducción del Talento Humano en la Organización para la retroalimentación de la información generada por y para el sistema de Gestión a los empleados en los diferentes procesos.
- Con la implementación del Plan de capacitación y formación, se logrará el fortalecimiento del Talento Humano de la organización, lo que retribuirá en productos y/o servicios de alta calidad y nivel técnico.
- Estandarizar los tiempos de respuesta y ejecución de trabajos en la Organización, y así mejorar los niveles de satisfacción del cliente con respecto a los tiempos de espera del producto o servicio.

Necesidades de Recurso

- Propender por establecer en el presupuesto los recursos para el Plan de Capacitación y Formación de la Organización.

Plan de Acción

Tabla 16 Plan de Acción - Segunda Auditoría

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO
Elaborar manual de inducción y reinducción del talento humano de la Organización.	Coordinador de Calidad	2 de septiembre de 2009
Propender por la Ejecución del Plan de Formación y Capacitación de la Organización.	Gerente y Líderes de los procesos	2do semestre de 2009
Actualizar y mantener al día todos los registros de la Organización.	Líderes de los procesos	9 de septiembre de 2009
Revisar y de ser necesarios modificar los procedimientos y registros que presenten falencias.	Coordinador de Calidad y Líderes de los procesos	9 de septiembre de 2009
Generar el registro correspondiente que certifique la experiencia adquirida por cada uno de los empleados en las funciones realizadas en el tiempo que han laborado en la empresa.	Gerente	2 de septiembre de 2009

Fuente: Comité de Calidad

Conclusión de la Auditoría

- Se ha encontrado un Sistema de Gestión de la Calidad que se encuentra en una etapa de finalización de su implementación, fortalecido por el compromiso Organizacional a lo largo del tiempo.
- Se debe continuar por el camino del fortalecimiento de los procesos de Gestión de Recursos y Gestión de Compras con el ánimo de facilitar su correcta implementación y mantenimiento.

9. APORTES COMO INGENIERA INDUSTRIAL AL PROYECTO

Tabla 17 Relación Aportes del estudiante-Procesos

PROCESO	APORTE
PROCESOS ESTRATÉGICOS	
GESTIÓN GERENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • La capacidad de dirigir y enmarcar las actividades hacia el cumplimiento de las actividades propuestas en el proyecto. El liderazgo expuesto en cada una de las etapas se vio reflejado en la consecución de los objetivos en las fechas programadas en casi un 100% de las veces. • La creación de mecanismos que permitieron el seguimiento de los procesos, garantizando la eficiencia y eficacia de los mismos.
GESTIÓN DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • El diseño de los elementos del sistema acordes a las necesidades, características y expectativas de la empresa, que facilitaron la trazabilidad de los procesos y el logro de las metas propuestas. • La capacidad de crear indicadores que garantizan el control y la medición de las actividades que interfieren o hacen parte del desarrollo de la implementación del sistema. • La capacidad de transmitir al personal la importancia de un alto nivel de compromiso con la empresa y el sistema, generando una cultura de calidad no solo para el trabajo, sino también para sus vidas.

PROCESO	APORTE
PROCESOS MISIONALES	
DISEÑO CREATIVO	<ul style="list-style-type: none"> Se disminuyeron los tiempos de respuesta gracias a la estandarización de los procesos y a un análisis de estos, eliminando actividades innecesarias.
CTP SERVICE	
IMPRESIÓN DIGITAL	
CARNETIZACION	<ul style="list-style-type: none"> Gracias al análisis de la información generada por los registros de los procesos, se detectaron los focos generadores de despilfarros, facilitando así, la eliminación de las causas principales.
PROCESOS DE APOYO	
GESTIÓN DE RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> Se generó un Cronograma donde se relacionan los mantenimientos preventivos a los equipos, garantizando la continuidad de los procesos y minimizando los retrasos por daños o averías.
GESTIÓN DE COMPRAS	<ul style="list-style-type: none"> El diseño de los elementos que facilitaron la trazabilidad de los documentos y registros que hacen parte del proceso.

Fuente: Autora

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad cambió la percepción del personal en su papel como artífice del crecimiento de la Organización, haciéndolo responsable de la mejora continua individual y del proceso del cual participa.
- Gracias a la identificación y caracterización de los procesos los cuales generaron documentos y registros que soportan el desarrollo y la trazabilidad de las actividades, se garantiza la eficacia y eficiencia del Sistema.
- Con la implementación de una cultura basada en procesos, la entidad en poco tiempo empezó a verse como un sistema conformado por una serie de partes que interactúan entre si y no como entes aislados. En análisis posteriores al sistema se observó claramente estas interrelaciones las cuales contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y no el de cada área por separado.
- Para el desarrollo apropiado de este proyecto fue necesario adquirir un conocimiento amplio del manejo de la Norma, y de la Organización, con el fin de poder desempeñar un rol profesional acorde a las características propias del sector. De igual forma, se hizo necesario la adopción de una nueva cultura administrativa que facilitará la interrelación con los grupos de trabajo y la relación con los miembros de la Organización.
- Partiendo de las necesidades de información para evaluar y controlar el sistema, se determinaron los indicadores de gestión que realmente aportaban valor a la empresa, generando datos que analizados correctamente le permite tomar decisiones acertadas que garantizan su permanencia y el mejoramiento

continúo de los procesos, mediante la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

- Este proyecto deja como ganancia para la Organización, una metodología que de forma efectiva, sencilla y práctica le permite analizar los diferentes procesos y situaciones internas, con el propósito de ganar una información consistente al igual que suficiente para facilitar la relación con sus clientes.
- Una de las herramientas que aporta a la implementación del sistema es la Auditoría externa, esta da una visión imparcial del estado actual de la empresa, mostrando así las falencias del sistema mediante la formulación de no conformidades y observaciones, las cuales conllevan a planes de acción con el fin de subsanar las deficiencias encontradas.
- La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, fue favorable gracias al apoyo y la disposición ofrecida por sus miembros, quienes siempre fueron consientes de la importancia del Sistema, demostrándolo mediante el compromiso con el desarrollo de las actividades propuestas.
- Desde el punto de vista de la ingeniería, los procesos son primordialmente el factor clave para manejar o dirigir una Organización. AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, si desea obtener realmente una mejora continua en su gestión, solo podrá acceder a esta mediante el análisis permanente de sus procesos y procedimientos los cuales son los encargados de materializar sus objetivos organizacionales.
- La implementación de Sistemas como el de Gestión de Calidad permiten a la Organización acceder a una mejor gestión administrativa, pero la adopción de estos sistemas debe estar acompañada de una continua capacitación a sus

miembros, contemplando los conceptos básicos de cada uno de los temas y aplicando casos prácticos que generen la experiencia necesaria para minimizar los errores administrativos.

BIBLIOGRAFÍA

DOMINGEZ MACHUCA, José Antonio y GARCIA GONZALES, Santiago. Dirección de Operaciones. Aspectos Tácticos y Operativos en la Producción y los Servicios. España: McGraw-Hill. 1995.

EVANS, James R. y LINDSAY, William M. Administración y Control de la Calidad. México: Grupo Editorial Ibero América, 1996.

CHASE, Richard B., AQUILANO, Nicholas J. y JACOBS F. Robert. Administración de la Producción y Operaciones. Santa fe de Bogota: McGraw-Hill. 2003.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. Santa fe de Bogota: 2008.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 19011:2008. Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental. Santa fe de Bogota: 2002.

DAVID, Fred. Conceptos de Administración Estratégica. Quinta Edición. México: Pearson Education, 2003.

INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION. Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o ambiental. NTC– ISO 9011:2002

----- . Gestión de la Calidad. Directrices para la Calidad en la Gestión de Proyectos. NTC – ISO 10006:2008

-----. Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora continua del desempeño. NTC – ISO 9004:2008

-----. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. NTC – ISO 9000:2008

-----. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. NTC – ISO 9001:2008

LOGRO DE OBJETIVOS

OBJETIVO ESPECÍFICO	LOGRO ALCANZADO
Comunicar y vincular a todo el personal de “AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES” con el Sistema de Gestión de Calidad, por medio de la sensibilización, creación y apropiación de una cultura de calidad.	Capitulo 4. Planificación de la Implementación
Restablecer las generalidades de la litografía “AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES” como misión, visión, organigrama y establecer la política de calidad	Capitulo 6. Planeación de la Implementación del Sistema – 6.3
Identificar y determinar la secuencia e interacción de sus procesos, por medio de la caracterización de los mismos.	Capitulo 7. Diseño e Implementación del Sistema - 7.1 Definición e interacción de los procesos
Proporcionar los elementos adecuados para que la empresa pueda lograr la calidad del servicio prestado.	Capitulo 4. Planificación de la Implementación Capitulo 5. Diagnóstico del SGC de la Organización. Capitulo 6. Planeación de la Implementación del Sistema Capitulo 7. Diseño e Implementación del Sistema Capitulo 8. Evaluación a la Implementación

Documentar las actividades por medio de los procedimientos, formatos, registros, guías y demás documentos necesarios para la implementación del S.G.C.	Capitulo 7. Diseño e Implementación del Sistema – 7.3 Estructura documental
Realizar auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, en tiempos prudenciales para por medio de estas, efectuar una revisión y control del estado del mismo.	Capitulo 8. Evaluación a la Implementación – Auditorias Internas.
Incentivar una cultura de mejora continua basada en la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Capitulo 4. Planificación de la Implementación – 4.1.3 Capacitación en el tema de Calidad.
Realizar un Plan de Mejora basado en los resultados de auditorías internas.	Capitulo 8. Evaluación a la Implementación – Auditorias Internas.

ANEXOS

ANEXO A. ACTA DE CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

Acta de comité No: 01

Fecha: 27 de noviembre de 2008

El día 27 de noviembre del año 2008, se cito a reunión a las personas abajo firmantes con el único fin de **conformar el comité de calidad**, siendo este el encargado de fomentar, apoyar y controlar el Sistema de Gestión de la Calidad, al igual que promover al interior de la organización los organismos de control en pro del diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El comité de calidad quedo conformado por:

Líder del comité:	Gustavo Adolfo Peña, Gerente.
Vocal:	Karol González Suárez, Coordinador Administrativo y Financiero.
Secretario:	Dayane Rubiano, Coordinador de Calidad

El reglamento del comité de calidad se dio a conocer a cada uno de los integrantes.

Otros de los temas tratados en esta reunión fue el nombramiento del representante de la dirección por parte de la alta dirección, siendo la persona mejor capacitada para ocupar este cargo el Gerente de la organización.

La alta dirección de **AMERICA SOLUCIONES INTEGRALES** dentro de la estructura general de la organización nombra a **Gustavo Adolfo Peña**, como representante de la dirección quien con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad delegada de ésta en todo lo referente al desarrollo del sistema de calidad, desempeñando las misiones de coordinación de las actividades y operaciones, así como del control sobre las mismas, profundizando en el conocimiento de las necesidades explícitas o implícitas de los clientes con relación a los servicios que prestamos y a los productos que ofrecemos.

El representante de la Dirección, con ayuda de todo el personal de **AMERICA SOLUCIONES INTEGRALES**, transformará dichas necesidades en especificaciones reales, al objeto de conseguir el máximo de satisfacción para nuestros clientes.

El diseño, la documentación e implementación del sistema de gestión de calidad se hará con base al cronograma de actividades presentado por la consultoría Althviz, esto con el fin de ejercer mayor control en las actividades que conforman el proceso de certificación.

También deberá de:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantiene los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de Mejora.
- Asegurarse de que se promuevan la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

En constancia de aceptación



GUSTAVO A. PENA GUARACAO
Representante de la Dirección.

En constancia comité de calidad:

Líder del comité:

Vocal:

Secretario:






Karol/Bozder

ANEXO B. DIAGNOSTICO PRELIMINAR DE LA EMPRESA

DIAGNÓSTICO PRELIMINAR DE LA EMPRESA

DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9000:2008									
EMPRESA:						CONSULTO			
AMERICA SOLUCIONES INTEGRALES						R:			
						CRISTIAN FERNANDO SANTIAGO			
Item	Num. ISO	REQUISITO	No aplica	No diseñado ni desarrollado	En proceso	Implementado	AUDITADO	En mejora continua	TOTAL
1	4.1	REQUISITOS GENERALES	0	1	1	0	0	0	18%
2	4.1	Se encuentran identificados los procesos			1				
3	4.1	Se ha definido la interacción de los procesos		1					
4	4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	0	6	0	0	0	0	10%
5	4.2.2	Tienen un Manual de Calidad		1					
6	4.2.3	Tiene procedimiento para el control de documentos (procedimientos, guía para elaboración de procedimientos, instrucciones, manuales, etc)		1					
7	4.2.3	Tienen guía para elaborar documentos		1					

8	4.2.3	Tienen un inventario de la documentación existente y de la faltante		1					
9	4.2.4	Existe un procedimiento para la administración de los registros de calidad		1					
10	4.2.4	Existe un inventario de registros de calidad		1					
11	5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	0	4	0	0	0	0	10%
12	5.1	Se tiene una política de calidad		1					
13	5.1	Se han analizado o se tienen objetivos que se relacionan con calidad		1					
14	5.1	Ha difundido la política de calidad		1					
15	5.1	Se llevan a cabo revisiones del SGC		1					
16	5.4	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	0	2	0	0	0	0	10%
17	5.4.1	Los objetivos de calidad han sido establecidos en las funciones y niveles pertinentes.		1					
18	5.4.2	Se planifican los cambios que pueden afectar la integridad del SGC		1					
19	5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	0	2	1	2	0	0	29%
20	5.5.1	Se tienen definidas las responsabilidades de las personas que puedan afectar la calidad.		1					
21	5.5.1	Se tiene organigrama			1				
22	5.5.2	Se ha seleccionado el representante de la dirección				1			
23	5.5.3	Se han establecido los procesos de comunicación				1			
24	5.5.3	Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación		1					
25	5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	0	1	0	0	0	0	10%

26	5.6	Se han establecido las entradas, los resultados y otras características del proceso de revisión por la dirección		1					
27	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	0	1	0	0	0	0	10%
28	6.1	Existe una metodología para la asignación sistemática de los recursos		1					
29	6.2	RECURSOS HUMANOS	0	1	2	0	0	0	20%
30	6.2.2	Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto/servicio			1				
31	6.2.2	Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y suministrar la misma al personal del SGC		1					
32	6.2.2	Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia.			1				
33	7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO	0	0	1	2	0	0	42%
34	7.1	Se planifican los procesos para la realización del producto y la prestación del servicio				1			
35	7.1	Se han determinado los requisitos del producto/servicio				1			
36	7.1	Se han establecido los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos por parte de los procesos de realización del producto y sus resultados			1				
37	7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	0	0	2	1	0	0	33%

38	7.2.1/ 7.2.2	Tienen una metodología para gestionar los pedidos, convenios o intercambios, presentación de ofertas o ventas (ventas nacionales y de exportación)			1				
39	7.2.3	Se han establecido los procesos de comunicación con el cliente				1			
40	7.2.3	Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación con el cliente			1				
41	7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	0	0	2	0	0	0	25%
42		Existe una metodología que establezca el control que se debe efectuar durante diseño y/o desarrollo del producto o servicio			1				
43		El personal es competente para estas actividades			1				
44	7.4	COMPRAS	0	7	0	0	0	0	10%
45	7.4.1	Conocen cuáles son los proveedores que más afectan la calidad			1				
46	7.4.1	Se tienen criterios para evaluar los proveedores			1				
47	7.4.1	Se tiene una metodología para seleccionar, registrar y calificar periódicamente a los proveedores que se han considerado críticos			1				
48	7.4.1	Tienen un plan de selección y calificación de proveed.			1				
49	7.4.1	Se tiene una metodología para realizar el proceso de compras			1				
50	7.4.1	Se tiene una metodología para realizar el proceso de importaciones			1				

51	7.4.2	Se tienen datos o información de las materias primas a comprar o servicios a subcontratar		1					
52	7.5	PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1	3	2	1	0	0	19%
53	7.5.1	Se tiene una descripción completa de los procesos de realización del producto o prestación de servicio		1					
54	7.5.2	Existen procesos que requieran validación?		1					
55	7.5.3	Se tiene una metodología que identifique la información de enlace y/o la ruta para la trazabilidad?		1					
56	7.5.3	Se identifican los productos?				1			
57	7.5.4	Existe una metodología para el tratamiento del producto suministrado por el cliente	1						
58	7.5.5	Existe una metodología para la preservación del producto durante el proceso interno			1				
59	7.5.5	Existe una metodología que describa actividades para la preservación del producto durante el despacho, distribución y entrega de los productos			1				
60	7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	0	4	0	0	0	0	10%
61		Conocen cuales son los equipos de medición que pueden afectar la calidad del producto		1					
62		Tienen una metodología que describa la gestión metrológica de la empresa		1					
63		Existe un responsable de la función metrológica de la empresa		1					

64		Tienen establecido un sistema de codificación para los instrumentos y equipos de medición		1					
65	8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	0	12	0	0	0	0	10%
66	8.2.1	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente		1					
67	8.2.2	Existe un procedimiento para auditorías internas de calidad		1					
68	8.2.2	Existe un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos de calidad		1					
69	8.2.2	Están formados los candidatos seleccionados para las auditorías internas de calidad		1					
70	8.2.2	Se ha elaborado un programa de auditorías internas de calidad		1					
71	8.2.3	Se aplican métodos para la medición de los procesos		1					
72	8.2.3	Tienen definidos indicadores de desperdicios, devoluciones, quejas, reclamos, acciones de mejoramiento, auditorías internas de calidad		1					
73	8.2.4	Tienen metodologías para la medición y seguimiento del producto (materias primas, producto en proceso, producto terminado)		1					
74	8.2.4	Tienen metodologías para la evaluación y seguimiento de la prestación del servicio		1					
75	8.2.4	Se han definido los criterios de aceptación		1					
76	8.2.4	Se tienen definidos los métodos específicos para medición y seguimiento del producto		1					

77	8.2.4	Se tienen definidos los métodos específicos para medición y seguimiento del servicio		1					
78	8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME	0	1	0	0	0	0	10%
79	8.3	Existe un procedimiento para el control de productos o servicios no conformes		1					
80	8.4	ANÁLISIS DE DATOS	0	4	0	0	0	0	10%
81	8.4	El análisis de datos se aplica a la satisfacción del cliente		1					
82	8.4	El análisis de datos se aplica a la conformidad del producto		1					
83	8.4	El análisis de datos se aplica a las características y tendencias de los procesos y los productos		1					
84	8.4	El análisis de datos se aplica a los proveedores		1					
85	8.5	MEJORA	0	10	0	0	0	0	10%
86	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las auditorías internas		1					
87	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de la política de calidad		1					
88	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de los objetivos de calidad		1					
89	8.5.1	Existe mejora demostrable a través del análisis de los datos		1					

90	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las acciones correctivas	1						
91	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las acciones preventivas	1						
92	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de la revisión por la dirección	1						
93	8.5.2	Tienen un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas	1						
94	8.5.3	Tienen un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones preventivas	1						
95		Tienen una metodología para la atención de quejas y reclamos	1						
96		PROMEDIO	0,105	1,61	0,76	0,5	0	0	16%

ELABORO:

DAYANE LEONOR RUBIANO AVELLANEDA

COORDINADOR DE CALIDAD

NOMBRE

CARGO

PUNTAJE = 50%

E) AUDITADO: Requisito aplicable, implementado y auditado con resultados conformes.

PUNTAJE = 75%

F) MC: Requisito aplicable, implementado, auditado y en proceso de mejora continua.

PUNTAJE = 100%

ANEXO C. PLAN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL S.G.C.

		PLAN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL S.G.C. PARA LA EMPRESA AMERICA SOLUCIONES INTEGRALES													
		N°	TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS									
N	D					E	F	M	A	M	J	J	A		
1	ACTIVIDADES GENERALES	DIAGNÓSTICO	CONSULTOR	X											
2		SENSIBILIZACIÓN		X	X										
3	CAPITULO 4, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1. REQUISITOS GENERALES: Identificar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, acordes con el alcance establecido para la certificación	Comité de Calidad		X	X									
4		Determinar la secuencia e interacción de estos procesos (Mapa de Procesos)	Comité de Calidad		X	X									
5		Analizar cada proceso, teniendo en cuenta: Entradas, etapas de transformación y salidas (Caracterización de Procesos) e interrelacionarlo con los numerales de la norma ISO 9001	Comité de Calidad, Responsable de cada Proceso.		X	X	X	X							
6		4.2.2. MANUAL DE CALIDAD: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el Manual de Calidad que describa todo el SGC de la empresa	Comité de Calidad					X	X	X	X				
7		4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el procedimiento para la elaboración y control de documentos del sistema de gestión de calidad.	Coordinador de Calidad, Representante de la Gerencia.		X	X									
8		4.2.4. CONTROL DE REGISTROS: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el procedimiento para el Control de Registros, en medio impreso y magnético.	Coordinador de Calidad, Representante de la Gerencia.		X	X	X	X							

9	CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	5.3. POLÍTICA DE CALIDAD: Definir Política de Calidad, en función de las necesidades organizacionales y del cliente (Acordes con la Misión y la Visión)	Comité de Calidad	X														
10		Definir estrategias de difusión para la política de calidad, la misión y la visión.	Comité de Calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11		5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD: Tomando como referencia las directrices de la política de calidad establecer los objetivos de calidad teniendo en cuenta su respectivo despliegue (meta, Indicador de Gestión, frecuencia, registro, estrategias y/o activida	Comité de Calidad	X	X	X												
12		5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD: Revisar y/o actualizar el organigrama General de la empresa.	Comité de Calidad		X	X												
13		Elaborar matriz de responsabilidades Cargo Vs. Proceso ó Descripciones de cargo	Comité de Calidad		X	X												
14	CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	5.5.2. NOMBRAR REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN: Asignando las responsabilidades de acuerdo a las establecidas en la norma ISO 9001:2000.	Comité de Calidad	X														
15		Conformar Comité de Calidad	Gerente general	X														
16		5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: Establecer la metodología para realizar la revisión por la dirección.	Comité de Calidad						X	X								
17	CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.2. Recurso Humano: Identificar los cargos del Sistema de Gestión de la calidad que afectan la calidad del producto y/o servicio.	Coor. Administrativa Coordinador de calidad.		X	X												
18		Establecer el perfil de los cargos para estos cargos teniendo en cuenta educación, formación, habilidades y experiencia.	Coor. Administrativa Coordinador de calidad.		X	X												

19		Elaborar el Procedimiento de mejoramiento de competencias	Coor. Administrativa Coordinador de calidad.			X	X							
20		6.3. Infraestructura: Identificar los equipos que afectan la calidad del producto.	Comité de calidad				X	X						
21		Elaborar el procedimiento general de mantenimiento de la infraestructura	Comité de calidad.				X	X						
22		6.4. Ambiente de Trabajo: Elaborar Panorama de Riesgos	Coor. Administrativa Coordinador de calidad.					X	X					
23		Elaborar cronograma de actividades, según Panorama de Riesgos	Coor. Administrativa Coordinador de calidad.						X					
24		Asegurar el adecuado funcionamiento del vigia.	Coor. Administrativa Coordinador de calidad.						X	X				
25	CAPÍTULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO: Identificar los productos incluidos en el alcance de la certificación	Comité de calidad		X	X	X	X						
26		Elaborar, documentar y difundir los planes de calidad, teniendo en cuenta: Secuencia de las operaciones del proceso, características de producto a controlar, parámetros de proceso a controlar, equipos requeridas para la realización de la operación.	Gerente y Coordinador de calidad			X	X	X	X					
27		7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE: Identificar los diferentes tipos de clientes	Gerente y coordinador de calidad			X	X	X						
28		Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de comercialización del producto	Gerente y coordinador de calidad			X	X	X						
29		Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de atención y tramite de quejas del cliente.	Gerente y coordinador de calidad			X	X	X						

30		7.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS: Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de Diseño y Desarrollo de productos.	Diseñor Creativo, coordinador de calidad			X	X	X										
31		7.4 COMPRAS: Identificación de productos y servicios críticos, con su respectivo proveedor	Coor. Administrativa Coordinador de calidad.			X	X	X	X									
32		Definir metodología a seguir para la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.	Coor. Administrativa Coordinador de calidad.			X	X	X	X									
33		Identificar las características críticas a controlar en los productos y servicios críticos (Fichas Técnicas).	Coor. Administrativa Coordinador de calidad.			X	X	X	X									
34		Establecer la metodología para verificar los productos/servicios críticos (Planes de Control en recepción)	Coor. Administrativa Coordinador de calidad.			X	X	X	X									
35		Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de compras, existentes en la empresa con los respectivos registros.	Coor. Administrativa Coordinador de calidad.				X	X										
36		7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: De acuerdo con los planes de Calidad, revisar el cumplimiento de las condiciones controladas	Gerente y Coordinador de calidad				X	X	X	X								
37	CAPÍTULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	De acuerdo con las características de producto y los parámetros de proceso identificados en los planes de calidad de servicio, elaborar los planes de control, que incluyan: Clasificación de los elementos a controlar, plan de muestreo responsables del cont	Gerente y Coordinador de calidad				X	X	X									
38		De acuerdo con los planes de control, elaborar el Tratamiento del producto/servicio no conforme: que incluya: Posibles no conformidades, su tratamiento, responsables y registro	Gerente y Coordinador de calidad					X	X	X	X	X						
39		7.6. DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION: Identificar los dispositivos de seguimiento y medición, establecer el mecanismo de calibración, frecuencia y responsables y documentar un instructivo.	Gerente y Coordinador de calidad					X	X									

40	CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Definir metodología para realizar la medición de satisfacción del cliente y generar acciones de mejoramiento	Gerente y Coordinador de calidad					X	X									
41		8.2.2. AUDITORÍA INTERNA: Definir grupo de auditores	Gerente y Coordinador de calidad							X								
42		Realizar la formación de Auditores Internos de Calidad	Althviz & cía Consultores Ltda.							X	X							
43		Definir el procedimiento de Auditorías que incluya desde la elaboración del programa de Auditorías, la planeación de cada una, su ejecución y el seguimiento hasta asegurar que se eliminan las no conformidades y las causas identificadas.	Grupo de Auditores								X	X						
44		Programar y ejecutar primer ciclo de auditorías internas de calidad (2 auditorías internas).	Grupo de Auditores									X	X	X	X			
45		Cerrar las no conformidades generadas del primer ciclo de Auditorías Internas de Calidad	Grupo de Auditores										X	X				
46		8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS: Definir, documentar e implementar el seguimiento y medición de los procesos, ya sea en la caracterización de éstos, o en un documento independiente	Comité de calidad				X	X	X	X	X	X	X	X	X			
47		8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO: Definir, documentar e implementar los controles del producto (Planes de control en recepción y proceso)	Responsables del proceso comercial, representante de la gerencia, coordinador de calidad					X	X	X	X	X	X	X	X			

48	CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME: Definir, documentar e implementar el procedimiento para el tratamiento del producto y/o servicio no conforme	Comité de Calidad, Responsable de cada Proceso.					X	X	X			
49		8.4. ANÁLISIS DE DATOS: Establecer la metodología para analizar cada una de las mediciones establecidas en el SGC	Comité de Calidad, Responsable de cada Proceso.					X	X	X	X		
50		8.5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS: Definir, documentar e implementar un procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas y preventivas	Comité de calidad			X	X	X	X	X			

ANEXO D. PUBLICACIONES DE LA POLICLÍNICA DE CALIDAD EN LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES




ANEXO E. MANUAL DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 1 de 18
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"	Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN GERENCIAL


OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLES
Establecer las directrices para asegurarse del funcionamiento adecuado del sistema de gestión de calidad	Inicia con la identificación de las necesidades organizacionales y del cliente y finaliza con las acciones generadas para el mejoramiento continuo	Gerente

	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
PLANEAR HACER	Mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de auditorías internas • Programa de seguimiento a los procesos • Manual de calidad • Pautas para controlar documentos y registros • Objetivos de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar direccionamiento estratégico de la empresa • Realizar la revisión por la dirección • Revisión de política y objetivos de calidad. • Revisión de misión y visión 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de calidad • Objetivos estratégicos • Solicitud de acciones de mejoramiento continuo • Desempeño de los indicadores de gestión • Resultado de procesos a través de indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos • Proceso de mejoramiento continuo
VERIFICAR ACTUAR	Gestión de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales, recursos e insumos. • Programación y mantenimiento • Evaluación de proveedores • Programa formación y capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de crecimiento y prestación del servicio • Implementar acciones correctivas y preventivas y acciones de mejora • Determinar y mantener la Infraestructura necesaria para el SGC: Planta física, Espacios de trabajo, Herramientas y equipo • Planificar, disponer y controlar los recursos financieros para la implementación del SGC eficazmente. • Seguimiento de facturación y ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de materiales, recursos e insumos. • Requerimientos de personal • Evaluación de competencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de recursos • Mejoramiento continuo

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 2 de 18
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

MEDICIÓN	INDICADOR
	Remitirse Tabla de Indicadores de Gestión R-GG-02


RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001	PROCESOS SOPORTE
Teléfono Equipo de Computo Herramientas de Oficina	Gerente Coordinador de Calidad	4.1 – 5.1 – 5.2 – 5.3 – 5.6 – 6.1. 8.5.2	G. De Recursos G. De Calidad

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 3 de 18
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"

CARACTERIZACIÓN PROCESO MERCADEO Y VENTAS


OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLES
Garantizar el reconocimiento de la empresa, identificar la satisfacción del cliente	Aplica desde el primer contacto con el cliente, hasta el cierre de la venta y comunicación post venta.	Gerente Coordinador Administrativo y Financiero

	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
PLANEAR	Gerencial	Direccionamiento: <ul style="list-style-type: none"> Misión Visión Política de calidad Principios y valores de la organización Objetivos estratégicos 	<ul style="list-style-type: none"> Generar una imagen de empresa creativa e innovadora Identificar nuevos clientes, clientes potenciales y/o oportunidades de negocio Coordinar y controlar procesos involucrados: Programación de producción y despachos Determinar estrategias para ampliar el mercado Identificar según las necesidades del cliente la capacidad de contratación: Acuerdos. 	<ul style="list-style-type: none"> Show Room Innovador Necesidades y requisitos del cliente Listado de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente Todos los procesos Gerencial
HACER					
VERIFICAR	Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos y Expectativas del cliente. Solicitud de modificación a los pedidos 	<ul style="list-style-type: none"> Presentar propuestas y cotizaciones Revisar los requisitos establecidos por el cliente Recepción de documentos enviados por el cliente Identificar y comunicar modificaciones a las áreas involucradas 	<ul style="list-style-type: none"> Ordenes de trabajo y modificaciones de pedidos Materiales e insumos Muestras 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de recursos Procesos Misionales
ACTUAR	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Documentación Control Revisión 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar encuesta de satisfacción de los clientes Gestionar y dar trámite a las quejas y reclamos de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la encuesta Informe de quejas y reclamos Desempeño indicadores de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento continuo

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 4 de 18
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"	Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

MEDICIÓN	INDICADOR
	Remitirse Tabla de Indicadores de Gestión R-GG-02


RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001	PROCESOS SOPORTE
Teléfono Equipo de Computo Herramientas de Oficina	Gerente Coordinador Administrativo y Financiero	5.3 – 7.1 – 7.2 – 7.5	G. de Calidad Procesos Misionales

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 5 de 18
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLES
Establecer la política y objetivos de calidad que enfoque a la organización hacia una excelente posicionamiento en el sector litográfico	Aplicar la gestión de calidad a todos los procesos internos de la organización	Coordinador de calidad


	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
PLANEAR	Gestión Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> Misión Visión, Política Objetivos estratégicos Cambios legales y reglamentarios 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer los objetivos de calidad y su aplicación en los procesos Identificar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de toda la organización Realizar ajustes a los procesos y al SGC, cuando sea necesario para asegurar la integridad del sistema Definir la estructura documental requerida y aplicada según NTC ISO 9001:2000 Determinar criterios y métodos para realizar seguimiento, medición, análisis y mejora en los procesos Implementar acciones necesarias para garantizar la mejora continua Establecer responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de las actividades del SGC. 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad Objetivos de Calidad Estructura documental Desempeño indicadores de gestión Acciones de mejora del SGC. Otros documentos del SGC aprobados 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos Mejoramiento continuo Gestión de recursos
HACER					
VERIFICAR					
ACTUAR	Mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño indicadores de gestión Nivel de satisfacción del cliente Resultados de seguimiento y medición del producto 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar el comité de gestión de la calidad Establecer el programa y plan de auditorías internas Ejecutar auditorías internas según el programa, con su respectivo informe Determinar las causas de las no conformidades Determinar los medios adecuados para prevenir la causa de no conformidades Registrar los resultados de las acciones tomadas y hacerles seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de auditorías Desempeño de los procesos Estado de las acciones correctivas y preventivas Cambios de 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión por la dirección Gestión de recursos

	MANUAL DE CALIDAD		Código: M-GG-01	Versión: 01
			Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 6 de 18
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

		<ul style="list-style-type: none"> Plan de auditorías y modificaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar no conformidades potenciales Analizar la tendencia de los indicadores Evaluar percepción del cliente respecto a cumplimiento de requisitos 	mejora al SGC <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de recursos 	
--	--	--	---	---	--

MEDICIÓN	INDICADOR
	Remitirse Tabla de Indicadores de Gestión R-GG-02

RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001	PROCESOS SOPORTE
Teléfono Equipo de Computo Herramientas de Oficina	Gerente Coordinador de Calidad	4.1. – 8.1. – 8.2. – 8.5.	Todos los Procesos


	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"	Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 7 de 18
		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

CARACTERIZACIÓN PROCESO DISEÑO CREATIVO


OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLES
Satisfacer las necesidades del cliente de acuerdo a los requerimientos establecidos al momento de contratar un diseño.	Desde la recepción de las ideas del cliente hasta la entrega del diseño.	Diseñador Creativo

	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
PLANEAR HACER VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> Mercadeo y ventas Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Expectativa del cliente. Requisitos gráficos del diseño Información suministrada por el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación de un nuevo trabajo investigación y documentación para llegar al concepto y generar la parte creativa Elaborar concepto y sustentar teniendo en cuenta significados, teorías, estilos o movimientos artísticos a aplicar y teoría del color. Elaborar o graficar el arte Generar bosquejos e ideas para la elaboración de la muestras. Pasar a discusión y revisión siempre abiertas y sujetas a cambios y sugerencias ya sea de parte de la gerencia como el cliente. Verificar y validar, comparando los requisitos de entrada y los resultados. Aprobar el diseño y/o realizar cambios inmediatos 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño aprobado Satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente Gerente
ACTUAR	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Auditorias Nivel de satisfacción del cliente Control y revisión 	<ul style="list-style-type: none"> Según resultados de auditorias de seguimiento Encuestas de satisfacción del cliente Utilizar los registros diseñados para el área en cuanto a toma información del cliente, revisión y aprobación 	<ul style="list-style-type: none"> Registros 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento continuo

MEDICIÓN	INDICADOR
	Remitirse Tabla de Indicadores de Gestión R-GG-02

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 8 de 18
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	


RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001	PROCESOS SOPORTE
Teléfono Equipo de Computo Herramientas de Oficina SCANJET HP 8250	Diseñador creativo	4.1. – 8.1. – 8.2. – 8.5.	G. Gerencial G. Calidad Carterización Mercadeo y Ventas G. Recursos G. Compras

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 9 de 18
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

CARACTERIZACIÓN PROCESO CTP SERVICE

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLES
Producir láminas metálicas reveladas aptas para impresión offset en diferentes tamaños que reflejen con exactitud los artes generados por América o cualquier cliente que requiera del servicio.	Producir láminas reveladas aptas para impresión.	CTP SERVICE


	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
PLANEAR Y HACER	Diseño Creativo Gerencial Gestión de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Archivos: USB, cd's, impresos visitas técnicas, observaciones del cliente. • Equipos adecuados y software de tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de archivos. • Determinar recursos de producción: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Necesidades de equipos, herramientas y mano de obra ✓ Tiempos de operación ✓ Inventario de planchas. • Mantenimiento de maquinas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Funcionamiento óptimo de las maquinas. ✓ Condiciones óptimas para el revelado. ✓ Calibración mensual de la filmadora de planchas con soporte técnico Dispapeles Bogotá • Planificar y programar la producción <ul style="list-style-type: none"> ✓ Chequear orden de trabajo ✓ Encapsular el archivo. ✓ Revisar el encapsulado y estimar si es de calidad para impresión. ✓ Transmitirlo al computador del CTP ROOM ✓ Ripear el archivo y observar posibles errores finales ✓ Comprobar tamaño de archivo y plancha ✓ Iniciar proceso de revelado por separaciones de color. ✓ Colocar planchas de medida predeterminada y recibir las planchas reveladas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planchas de cualquier tamaño reveladas y listas para montar en prensa. • Necesidad de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de producción • Cliente

	MANUAL DE CALIDAD		Código: M-GG-01	Versión: 01
			Aprobación: 20 MAYO 2008	Página: 10 de 18
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

VERIFICAR Y ACTUAR	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorias • Nivel de satisfacción del cliente • Control y revisión 	<ul style="list-style-type: none"> • Según resultados de auditorias de seguimiento • Encuestas de satisfacción del cliente en el área de producción • Utilizar los registros diseñados para el área en cuanto a toma información de diseño creativo y clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño de los indicadores de gestión • Registros 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento continuo
-----------------------------------	-----------------------	---	---	--	---

MEDICIÓN	INDICADOR
	Remitirse Tabla de Indicadores de Gestión R-GG-02


RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001	PROCESOS SOPORTE
Equipo de Computo Herramientas de Oficina Impresora MAKO 4 CTP VIDET	Coordinador impresión CTP Service	4.1 – 6.1 - 6.2 – 6.3 – 6.4 - 7.1 – 7.2 - 7.5 – 7.6 - 8.1 – 8.2 – 8.5	G. Gerencial G. Calidad Mercadeo y Ventas G. Recursos G. compras

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 11 de 18
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"

CARACTERIZACIÓN PROCESO IMPRESIÓN DIGITAL


OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLES
Imprimir archivos de imágenes y textos del tamaño deseado por el cliente.	La impresión de archivos suministrados por el cliente o por la organización.	DISEÑADOR DE IMPRESIÓN DIGITAL

	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
PLANEAR HACER VERIFICAR Y ACTUAR	Diseño Creativo Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Archivos recibidos por diseño creativo ó clientes Equipos adecuados y software de tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar recursos de producción: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Necesidades de equipos, herramientas y mano de obra ✓ Tiempos de operación ✓ Inventario de materiales: Sustrato, perfiles y otros insumos Planificar y programar la producción <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar si el archivo es adecuado para imprimir o si presenta falencia en resolución ✓ Imprimir una muestra para generar la orden de producción. ✓ Montar el sustrato específico en la maquina a utilizar. ✓ Generar o exportar archivo corregido y firmado por el cliente con la aprobación. ✓ Imprimir según cantidades requeridas por el cliente ✓ cortar y /o perfilar según tamaño establecido ✓ Empacar revisando continuamente que no hallan manchas. ✓ Revisar que el sustrato no tenga huellas o grietas. • Pasar informes si hay daños e imperfecciones. 	<ul style="list-style-type: none"> La satisfacción del cliente. Todos los productos de impresión digital. 	<ul style="list-style-type: none"> Cientes CTP Service Gerente Coordinador administrativo y financiero
	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Auditorias Nivel de satisfacción del cliente Control y revisión 	<ul style="list-style-type: none"> Según resultados de auditorias de seguimiento Encuestas de satisfacción del cliente en el área de impresión digital Utilizar los registros diseñados para el área en cuanto a toma información de diseño creativo y clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño de los indicadores de gestión Registros 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento continuo

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 12 de 18
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

MEDICIÓN	INDICADOR
	Remitirse Tabla de Indicadores de Gestión R-GG-02


RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001	PROCESOS SOPORTE
Equipo de Computo Herramientas de Oficina Impresora HP DESIGNJET 8000S Impresora HP DESIGNJET 500 PS	Coordinador Impresión Digital	4.1 – 6.1 – 6.2 – 6.3 – 6.4 – 7.1 – 7.2 – 7.5 – 7.6 – 8.1 – 8.2 – 8.5	G. Gerencial G. Calidad Diseño Creativo Mercadeo y Ventas G. Recursos G. compras

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 13 de 18
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

CARACTERIZACIÓN PROCESO CARNETIZACION


OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLES
Imprimir archivos de imágenes y textos del tamaño deseado por el cliente.	La impresión de archivos suministrados por el cliente o por la organización.	DISEÑADOR DE IMPRESIÓN DIGITAL

	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
PLANEAR Y HACER	Diseño Creativo Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Archivos recibidos por diseño creativo ó clientes Equipos adecuados y software de tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar recursos de producción: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Necesidades de equipos, herramientas y mano de obra ✓ Tiempos de operación ✓ Inventario de materiales: Sutrato, perfiles y otros insumos Planificar y programar la producción <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar si el archivo es adecuado para imprimir o si presenta falencia en resolución. ✓ Imprimir una muestra para generar la orden de producción. ✓ Montar el sustrato específico en la maquina a utilizar. ✓ Generar o exportar archivo corregido y firmado por el cliente con la aprobación. ✓ Imprimir, según cantidades establecidas por el cliente ✓ cortar y /o perfilar, según especificaciones físicas del cliente ✓ Empacar, revisando continuamente que no hallan manchas. ✓ Revisar que el sustrato no tenga huellas o grietas. Pasar informes si hay daños e imperfecciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente. Todos los productos de impresión digital 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente CTP Service Gerente Coordinador administrativo y financiero
VERIFICAR Y ACTUAR	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Auditorias Nivel de satisfacción del cliente Control y revisión 	<ul style="list-style-type: none"> Según resultados de auditorias de seguimiento Encuestas de satisfacción del cliente en el área de carnetización Utilizar los registros diseñados para el área en cuanto a toma información de diseño creativo y clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño de los indicadores de gestión Registros 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento continuo

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 14 de 18
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

MEDICIÓN	INDICADOR
	Remitirse Tabla de Indicadores de Gestión R-GG-02


RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001	PROCESOS SOPORTE
Equipo de Computo Herramientas de Oficina Impresora DATA CARD CP 80 PLUS	Diseñador Creativo y Coordinador de Impresión Digital	4.1 – 6.1 - 6.2 – 6.3 – 6.4 - 7.1 – 7.2 - 7.5 – 7.6 - 8.1 – 8.2 – 8.5	G. Gerencial G. Calidad Diseño Creativo Mercadeo y Ventas G. Recursos G. compras

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 15 de 18
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"

CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN RECURSOS


OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLES
Garantizar la competencia del personal que labora en América soluciones integrales, así como la infraestructura adecuada para la prestación del servicio	Actividades relacionadas con la inducción, capacitación y entrenamiento del personal si como la adecuación y mantenimiento de la infraestructura	Gerente

	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
PLANEAR	Gestión Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> Política de Calidad Objetivos de Calidad Direccionamiento estratégico Hojas de vida 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los cargos necesarios para la prestación del servicio Desarrollar una metodología para la selección del personal Realizar actividades de capacitación Evaluar al personal para garantizar que cumple con los requisitos de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Funciones Evaluación del Personal Cronograma de capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Todos el personal Proceso de mejoramiento continuo
HACER	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Equipos que afectan la prestación del servicio Información de los equipos 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar las necesidades de Infraestructura Planificar el mantenimiento de Infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de equipos Cronograma de Mantenimiento Ficha técnica de los equipos 	Todo el personal
VERIFICAR			<ul style="list-style-type: none"> Identificar equipos con sus respectivos códigos Elaborar ficha técnica de los equipos Realizar reporte de mantenimiento de los equipos 		
ACTUAR			<ul style="list-style-type: none"> Solicitar reparaciones locativas cuando sea necesario Otorgar los recursos necesarios al personal para el buen desempeño de sus funciones 		

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 16 de 18
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"	Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

MEDICIÓN	INDICADOR
	Remitirse Tabla de Indicadores de Gestión R-GG-02


RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001	PROCESOS SOPORTE
Teléfono Equipo de Computo Herramientas de Oficina	Gerente	6.2 – 6.3 – 6.4	G. Gerencial G. Calidad Mercadeo y Ventas G. Compras

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2008	Página: 17 de 18
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMPRAS


OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLES
Garantizar el suministro oportuno de materia prima e insumos en todas las áreas de la empresa	Todas las actividades correspondientes a la elaboración de producto y prestación del servicio,	Gerente Coordinador administrativo y financiero

	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
PLANEAR HACER VERIFICAR ACTUAR	Todos los procesos	Necesidades y expectativas de la organización Características de los servicios o productos ofrecidos Solicitud de compra de insumos y materia prima Documentos y registro del SGC	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las características de las materias primas e insumos • Determinar proveedores de productos y servicios • Identificar criterios de selección, evaluación y reevaluación de proveedores • Diligenciar la orden de compra • Aprobar y hacer los pedidos • Recepcionar y revisar los pedidos • Verificar las condiciones de compra • Elaborar el reporte de no conformidades de los productos y servicios adquiridos • Hacer la selección de proveedores • Realizar la evaluación y reevaluación de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de compra • Listado de proveedores • Seguimiento de compras • Evaluación y reevaluación de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión compras • Gestión Gerencial

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 18 de 18
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"	Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

MEDICIÓN	INDICADOR
	Remitirse Tabla de Indicadores de Gestión R-GG-02

RECURSOS		REQUISITOS ISO 9001	PROCESOS SOPORTE
Teléfono Equipo de Computo Herramientas de Oficina	Gerente Coordinador Administrativo y financiero	7.4	G. Gerencial G. Calidad Mercadeo y Ventas G. Recursos

	MANUAL DE CALIDAD.	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 1 de 14
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"	Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

1. OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES

OBJETO.

El presente manual de calidad busca representar de forma clara y coherente la estructura de América Soluciones Integrales., como un sistema de gestión basado en estándares de calidad que aseguran la prestación de los servicios resultantes de la interacción de los procesos definidos al interior de la misma.


El Sistema de Gestión de Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, se encuentra estructurado conforme a los requisitos de la NTC - ISO 9001:2008 y una descripción de nuestro compromiso para el cumplimiento de los requisitos descritos en este manual.

ALCANCE.

Prestación de Servicios de: Diseño, Impresión Digital, CTP Service, Carnetización y comercialización de útiles de oficina e insumos para computador.

EXCLUSIONES.

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES excluye de su sistema de gestión de calidad el numeral 7.5.2 Validación de los procesos, debido a que el producto es verificado durante las etapas de la prestación del servicio hasta la entrega final al cliente.

	MANUAL DE CALIDAD.	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 2 de 14
Elaboró: Dayane Leonor Rublano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA


2.1 RESEÑA HISTÓRICA

En el año 2001, gracias al emprendimiento y la experiencia del señor: Gustavo Adolfo Peña; Administrador de Empresas de profesión y con un amplio conocimiento en el sector de las litografías, (ya que ha trabajado desde muy joven en una empresa familiar de esta rama), decide conformar su propia empresa con el apoyo familiar, dando así, inicio a la historia de la empresa AMERICA SOLUCIONES INTEGRALES.

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES fue fundada el 9 de marzo de 2001 con el propósito de elaborar y editar publicaciones, libros, revistas y demás formas de valor editorial tanto comercial como institucional.

América ha entendido que la imprenta, es un elemento más de las nuevas formas de comunicación grafica, (Internet, diseño, CD room, multimedia, impresos convencionales y digitales, reprografía, etc), de las diferentes empresas publicas, privadas y publico en general. Es así como en los últimos años la empresa ha venido invirtiendo en capacitación del talento humano e implementando nuevas tecnologías en el proceso productivo de diseño e impresión; contando en la actualidad con una infraestructura física, organizacional y operativa capaz de producir libros, revistas, gacetas, afiches, plegables, catálogos, etiquetas, foto-pendones, documentos de seguridad y todo material impreso que los clientes soliciten, además de suministro de productos de papelería, insumos para computador y útiles de oficina.

La empresa inicia con dos computadores, una impresora láser de escritorio y una impresora HP 500, este fue el comienzo de las instalaciones de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES. Con los cuales a través del esfuerzo, trabajo arduo, y constancia de su fundador, en la búsqueda de prestar un mejor servicio ha logrado el crecimiento de esta organización, que hoy día cuenta con los elementos iniciales mas un plotter de alta tecnología, referencia HP 8000; también cuenta en la actualidad con una maquina para la elaboración de camets, y con una maquina especializada para planchas de CTP, la cual

	MANUAL DE CALIDAD.	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 3 de 14
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

le brinda una estrategia a nivel competitivo ya que no existen muchas maquinas similares en el área metropolitana de Bucaramanga. En el transcurso del año 2008, la empresa AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES invirtió una suma considerable de dinero en la adecuación del local comercial para lograr un show room que impresione a los clientes y sea de total agrado y de fácil recordación, así busca captar mas clientes y con ello seguir creciendo y posicionarse en el mercado.

2.2 PRESENTACION

RAZON SOCIAL: AMERICA SOLUCIONES INTERALES

REPRESENTANTE LEGAL: GUSTAVO ADOLFO PEÑA

NIT: 91.288.315-2

DIRECCION: CALLE 45 # 28 - 64

TELEFONO: 6573163

CIUDAD: BUCARAMANGA

OBJETO SOCIAL:


AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES, es una empresa litográfica que presta los servicios de diseño, impresión digital, Ctp service, cartelización, Impresión Off Set; acompañados de una asesoría adecuada que busca satisfacer los requerimientos de sus clientes., además de suministro de productos de papelería, insumos para computador y útiles de oficina

NATURALEZA: PERSONA NATURAL

MATRICULA MERCANTIL: 05-084058-01

E-MAIL: info@americasi.com.co

CELULAR: 3157818689 – 31


	MANUAL DE CALIDAD.	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 4 de 14
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"

2.3 SERVICIOS OFRECIDOS.

- Diseño
- Impresión Digital
- CTP Service
- Carnetización
- Comercialización

2.4 NUESTROS CLIENTES.


- Azuero Editores
- Centro Dibujo
- Central Creativa
- Distrigraf
- Disgrafic
- Diego Tapias
- Discajas
- Grafihempas
- Macro-impresores
- Monx Publicidad
- Prograf
- Solivisan
- Tipografía Omega
- Oleaginosas las Brisas
- Naciones Unidas ACNUR
- Jardines la Colina
- AZ Papelería
- Almacenes Éxito
- Ahumadent
- Aseunab
- Extractora San Fernando
- Gomosec Ltda.
- Unidades Tecnológicas de Santander

	MANUAL DE CALIDAD.	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 5 de 14
Elaboró: Dayane Leonor Rublano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

- Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga

2.5 PROVEEDORES

- Dispapeles S.A.
- Linea Grafica E.U.
- Almacen Suagar Ltda.
- Coimpresores Ltda.
- Central Papelera
- Fotograbados (Urbano Vera)
- Gloria Amparo Pitta
- Humberto Becerra & cia Ltda.
- Impresistem S.A.
- Fit Ltda.
- Alcibiades Niño Montoya
- Sing. Suplí
- A - Z Distribuidora Papelera
- Libardo Garcia Herrera
- Jimmy Alirio Rico Pradilla
- Rafael Caro Interescreen
- Imprearte
- Imprelaser
- Impact Ltda.
- Puntos Soluciones Integrales
- Papelería y Suministros S.A.
- Acabados Graficos Plasticlas
- Trimaq
- Sandes s.a.
- Plastificado y Troquelado

	MANUAL DE CALIDAD.	Código: M-GG-01	Verión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 6 de 14
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

MISIÓN

AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES ofrece soluciones editoriales (libros, gacetas, revistas, boletines, periódicos) de interés general e institucional a empresas publicas, privadas y publico en general; por medio de la elaboración de diseño gráfico creativo, impresos tipográficos – litográficos, impresión digital y publicaciones interactivas; además de outsourcing de suministros de papelería, útiles de oficina e insumos para computador con el uso de alta tecnología y gran talento humano para lograr un excelente producto y servicio que satisfaga las expectativas de nuestros clientes.

VISIÓN


AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES será una empresa sólida y reconocida en el mercado de la comunicación grafica en el oriente Colombiano por la prestación de servicios de diseño gráfico creativo, impresos tipográficos – litográficos, impresión digital, sistemas de identificación, publicaciones interactivas, outsourcing de suministros de papelería de oficina e insumos para computador con el uso de alta tecnología y gran talento humano.

POLITICA DE CALIDAD

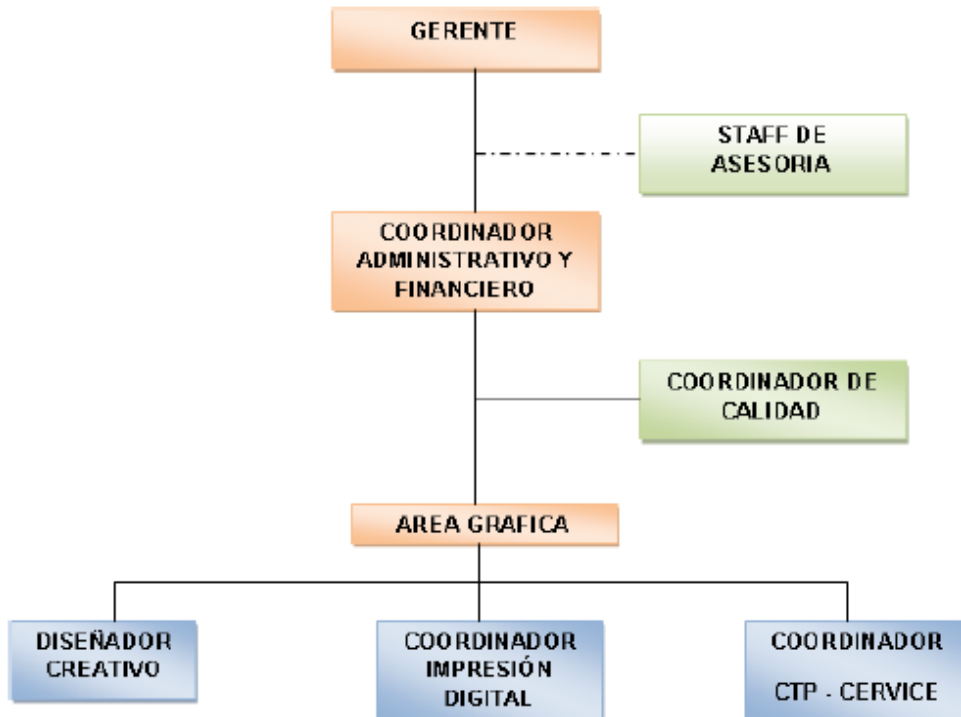
Como integrantes de la organización AMERICA SOLUCIONES INTEGRALES nos comprometemos a establecer relaciones de calidad con nuestros clientes, proveedores y al interior de la empresa. Este objetivo se hará posible alcanzarlo a través del diseño, producción y suministro de productos y servicios con retroalimentación post venta que igualen o superen las expectativas de nuestros clientes. Conduciremos nuestros procesos basándonos en información asertiva y fidedigna, además de nuestra dedicación para mejorar continuamente nuestro desempeño.


OBJETIVOS DE CALIDAD

- Garantizar que nuestros proveedores y sus productos sean de calidad
- Lograr que el talento humano de la empresa sea competente con el desarrollo de sus funciones
- Mejorar continuamente nuestros procesos
- Incrementar continuamente la satisfacción de nuestros clientes respecto al servicio calidad del producto y cumplimiento
- Dar a conocer la empresa en el sector público

	MANUAL DE CALIDAD.	Código: M-GG-01	Verión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 7 de 14
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	


4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL




	MANUAL DE CALIDAD.	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 6 de 14
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Vs. CARGOS

NUMERAL NORMA	REQUISITOS A CUMPLIR ISO 9001:2000	GERENTE	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	COORDINADOR CALIDAD	DISEÑADOR CREATIVO	COORDINADOR IMPRESIÓN DIGITAL	COORDINADOR CTP - SERVER
4.1	Requisitos generales.	X	X	X	X	X	X
4.2.1	Generalidades.	X	X	X			
4.2.2	Manual de calidad.	X	X	X	X	X	X
4.2.3	Control de documentos.	X	X	X	X	X	X
4.2.4	Control de los registros.	X	X	X	X	X	X
5.1	Compromiso de la dirección.	X					
5.2	Enfoque al cliente.	X	X				
5.3	Política de calidad.	X	X	X	X	X	X
5.4.1	Objetivos de la calidad.	X	X	X	X	X	X
5.4.2	Planificación del SGC.	X	X	X			
5.5.1	Responsabilidad y autoridad.	X	X				
5.5.2	Representante de la dirección.	X					
5.5.3	Comunicación interna.	X	X	X	X	X	X
5.6	Revisión por la dirección.	X		X			
6.1	Provisión de los recursos.	X	X	X			
6.2.1	Generalidades.	X	X	X	X	X	X
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación.	X	X	X			
6.3	Infraestructura.	X	X	X	X	X	X
6.4	Ambiente de trabajo.	X	X	X	X	X	X
7.1	Planificación de la realización del servicio.	X	X	X	X	X	X
7.2.1	Determinación requisitos relacionados con el producto.	X	X		X	X	X
7.2.2	Revisión de requisitos relacionados con el servicio	X	X		X	X	X
7.4.1	Proceso de compras.	X	X				


	MANUAL DE CALIDAD.	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 9 de 14
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

NUMERAL NORMA	REQUISITOS A CUMPLIR ISO 9001:2000	GERENTE	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	COORDINADOR CALIDAD	DISEÑADOR CREATIVO	COORDINADOR IMPRESIÓN DIGITAL	COORDINADOR CTP - SERVER
7.4.3	Verificación de los productos comprados.		X				
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio.	X	X	X	X	X	X
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio.	X	X				
7.5.3	Identificación y trazabilidad.		X		X	X	X
7.5.4	Propiedad del cliente.		X		X	X	X
8.2.1	Satisfacción del cliente.	X	X	X			
8.2.2	Auditoria interna.	X		X			
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.	X	X	X	X	X	X
8.2.4	Seguimiento y medición del producto.	X	X	X	X	X	X
8.3	Control del servicio no conforme.	X	X	X	X	X	X
8.4	Análisis de datos.	X	X	X			
8.5.1	Mejora continua.	X	X	X	X	X	X
8.5.2	Acción correctiva.	X	X	X	X	X	X
8.5.3	Acción preventiva.	X	X	X	X	X	X


	MANUAL DE CALIDAD.	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 10 de 14
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

REQUISITOS DE LA NORMA

Numeral.	REQUISITO NORMA ISO 9001:2000	GESTIÓN GERENCIAL	GESTIÓN DE CALIDAD	MERCADERO Y VENTAS	PROCESOS MISIONALES	GESTIÓN RECURSOS	GESTIÓN COMPRAS
4.0	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
4.1	Requisitos generales.	X	X	X	X	X	X
4.2.1	Generalidades.	X	X				
4.2.2	Manual de calidad.	X	X	X	X	X	X
4.2.3	Control de documentos.	X	X	X	X	X	X
4.2.4	Control de los registros.	X	X	X	X	X	X
5.0	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN						
5.1	Compromiso de la dirección.	X					
5.2	Enfoque al cliente.	X		X			
5.3	Política de calidad.	X	X	X	X	X	X
5.4.1	Objetivos de la calidad.	X	X	X	X	X	X
5.4.2	Planificación del SGC.	X	X				
5.5.1	Responsabilidad y autoridad.	X					
5.5.2	Representante de la dirección.	X					
5.5.3	Comunicación interna.	X	X	X	X	X	X
5.6.1	Generalidades.	X	X				
5.6.2	Información para la revisión.	X	X				
5.6.3	Resultados de la revisión	X	X				
6.0	GESTION DE LOS RECURSOS.						
6.1	Provisión de los recursos.	X					
6.2.1	Generalidades.	X					
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación.	X	X				
6.3	Infraestructura.	X	X	X	X	X	X
6.4	Ambiente de trabajo.	X	X	X	X	X	X
7.0	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.						
7.1	Planificación de la prestación del servicio.	X	X	X	X	X	X
7.2.1	Determinación requisitos relacionados con el servicio	X	X	X	X	X	X

	MANUAL DE CALIDAD.	Código: M-GG-01	Verión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 11 de 14
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"

Numeral.	REQUISITO NORMA ISO 9001:2000	GESTION GERENCIAL	GESTIÓN DE CALIDAD	MERCADEO Y VENTAS	PROCESOS MISIONALES	GESTION RECURSOS	GESTION COMPRAS
7.2.2	Revisión de requisitos relacionados con el servicio			X	X	X	X
7.2.3	Comunicación con le cliente.	X	X		X	X	X
7.4.1	Proceso de compras.						X
7.4.2	Información de las compras						X
7.4.3	Verificación de los productos comprados.						X
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio.	X	X	X	X	X	X
7.5.3	Identificación y trazabilidad.		X	X	X		
7.5.4	Propiedad del cliente.			X	X		
7.5.5	Preservación del producto.			X	X		
8.0	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.						
8.1	Generalidades.	X	X				
8.2.1	Satisfacción del cliente.	X	X	X			
8.2.2	Auditoría interna.	X	X				
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.	X	X	X	X	X	X
8.2.4	Seguimiento y medición del producto.	X	X	X	X	X	X
8.3	Control del servicio no conforme.	X	X	X	X	X	X
8.4	Análisis de datos.	X	X				
8.5.1	Mejora continua.	X	X	X	X	X	X
8.5.2	Acción correctiva.	X	X	X	X	X	X
8.5.3	Acción preventiva.	X	X	X	X	X	X

	MANUAL DE CALIDAD.	Código: M-GG-01	Verión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 12 de 14
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

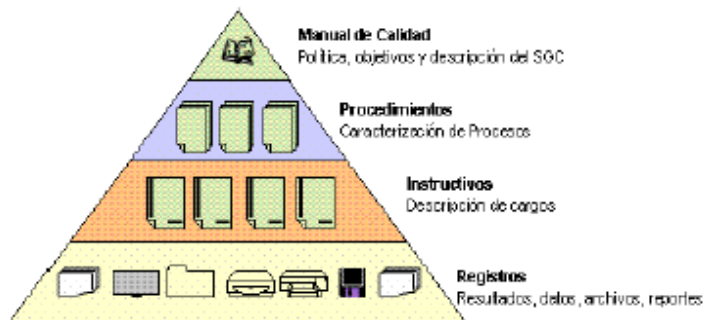
5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La norma ISO 9001: 2000 ha reducido significativamente los requisitos de documentación y establece menos preceptos que la versión anterior, lo que permite mayor flexibilidad a la organización en cuanto a la forma que escoge para documentar su sistema de gestión de calidad. Esto permite que desarrolle la mínima cantidad de documentación necesaria a fin de demostrar la planificación, operación y control eficaces de sus procesos y la implementación y mejora continua de la eficacia de su SGC.

El objetivo de la documentación es estandarizar los procesos de tal forma que el sistema operativo de la organización sea independiente del personal, es decir, que cualquier persona competente pueda hacer que el sistema funcione y no que el sistema depende de quien lo ejecute.


La existencia de los documentos formaliza el sistema operativo de la compañía, hace evidente al sistema de gestión de la calidad, permite definir con claridad autoridades y responsabilidades, posibilita una comunicación efectiva dentro de la organización, sirve para inducir y capacitar al nuevo personal fomentando un desempeño uniforme y proporciona evidencia objetiva del funcionamiento del sistema.

La norma no exige ninguna forma en la que deben estructurarse los sistemas. Sin embargo la forma más común y que resume todos los tipos de documentos exigidos por la norma se desarrolla en la siguiente figura:



Los tipos de documentos que hacen parte del sistema de gestión de la calidad de América Soluciones Integrales son:

a) Manual de la calidad: Documento que proporciona información consistente interna y externamente, acerca del sistema de gestión de calidad de la organización. América Soluciones Integrales dispone de un manual de calidad compuesto por la presentación de la organización, objetivo, alcance y exclusiones del sistema, direccionamiento estratégico, estructura documental, la interacción de sus procesos y la descripción de cada uno de ellos (caracterizaciones).

	MANUAL DE CALIDAD.	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 13 de 14
	Elaboró: Dayane Leonor Rublano Avellaneda "Coordinador de Calidad"	Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

b) Plan de calidad: Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato especificado. Describe la secuencia de actividades a ejecutar, los documentos y equipos a utilizar para la verificación del proceso durante la prestación del servicio.

Planes de calidad para los procesos de producción de América Soluciones Integrales.


c) Procedimientos: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso. Un procedimiento describe lo que debe hacerse, cuando debe hacerse quien debe hacerlo y que registro debe quedar.

Cuenta con los seis (6) procedimientos obligatorios como son: Control de documentos, control de los registros, control servicio no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora, auditoria interna; además de los procedimientos de, mercadeo y ventas, procesos misionales, selección de personal, Infraestructura y compras.

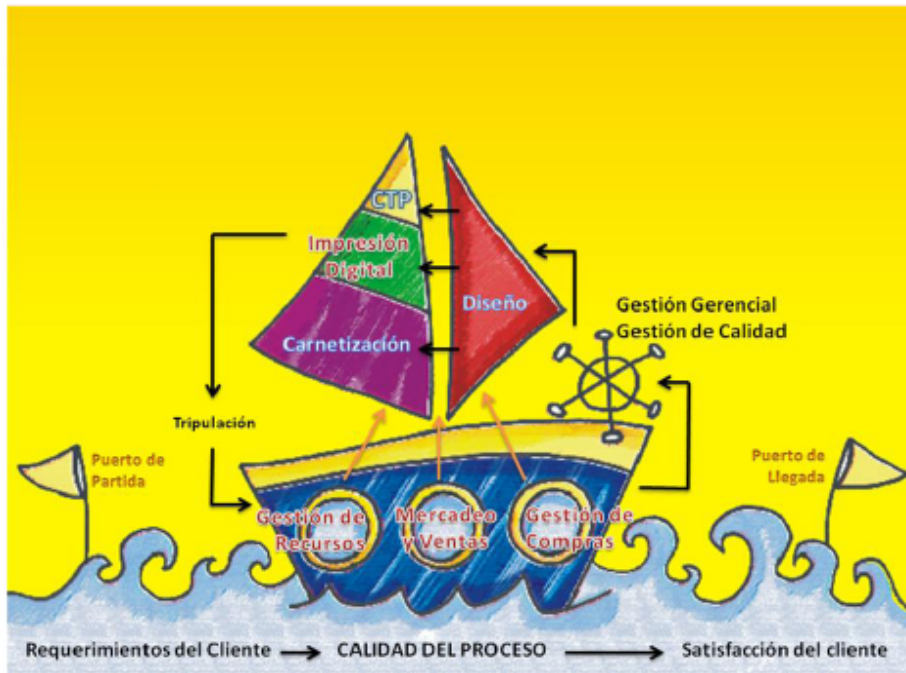
d) Instructivos de trabajo: Documento que describe paso a paso la actividad a desarrollar. Los instructivos son: Revisión por la dirección, reglamento del comité de calidad y dispositivos de seguimiento y medición.

e) Registros o formatos: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas. Los registros que son alrededor de 50, se guardan según la práctica de archivo descrita en el procedimiento control de los registros y muestran la conformidad de los requisitos para con el sistema de gestión de calidad de la organización.


Por ultimo el manual de funciones en donde se encuentra descrito el perfil para cada uno los cargos existentes en la organización.

	MANUAL DE CALIDAD.	Código: M-GG-01	Versión: 01
		Aprobación: 20 MAYO 2009	Página: 14 de 14
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

6. MAPA DE PROCESOS



ANEXO F. PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	Código: P-MC-01	Versión: 01
		Aprobación: 10 Diciembre 2008	Página: 1 de 7
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

1. Objetivo.

Definir los controles necesarios para la aprobación, revisión, actualización, anulación, distribución y control de los documentos del sistema de gestión de calidad así como del control de los registros asegurando que estos sean legibles, fácilmente identificables, recuperables y almacenados.

2. Alcance.

Aplica para todos los documentos internos del sistema de gestión de calidad y documentos externos que incidan en la calidad del servicio prestado por AMERICA SOLUCIONES INTEGRALES.

3. Responsables.

Comité de calidad.
Coordinador de Calidad.
Todo el personal.

4. Definiciones.

4.1 Copia Controlada: Copia de un documento del Sistema de Gestión de la calidad interno o externo entregada a una persona específica, la cual debe ser reemplazada por una versión nueva cada vez que esta se genere. Se identifica porque tiene sello de "Copia Controlada".

4.2 Copia No Controlada: Copia de un documento del Sistema de Gestión de la Calidad entregada a una persona específica, sin compromiso de actualización a las nuevas versiones. Se identifica porque no tiene ningún tipo de sello.

4.3 Documento: Información y su medio de soporte.

4.4 Documento Interno: Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que se generan en la empresa.

4.5 Documento Externo: Documento requerido y utilizado en el Sistema de Gestión de la Calidad generado por entidades diferentes a la organización.

4.6 Documento Obsoleto: Documento que no tiene vigencia, o ha sido reemplazado por otro.


4.7 Manual de Calidad: Documento que proporciona información consistente interna y externamente, acerca del sistema de gestión de calidad de la organización.

4.8 Plan de Calidad: Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato especificado. Describe la secuencia de actividades a ejecutar, los documentos y equipos a utilizar para la verificación del proceso durante la prestación del servicio.

4.9 Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso. Un procedimiento describe lo que se debe hacer, cuando debe hacerse quien debe hacerlo y que registro debe quedar.

4.10 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

4.11 Instructivo: Documento que describe la secuencia de pasos detallada a seguir para realizar una actividad o proceso.

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	Código: P-MC-01	Versión: 01
		Aprobación: 10 Diciembre 2008	Página: 2 de 7
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"

5. Procedimiento.

5.1 NORMALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.

Para la elaboración de los documentos y registros se deberá tener en cuenta los siguientes parámetros.

5.1.1 Encabezado.

Los documentos del Sistema de gestión de calidad como Manuales, Procedimientos, Planes de Calidad e Instructivos y Otros), tendrán el siguiente encabezado, el cual estará ubicado en todas las hojas del documento.

LOGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código: X-YY-ZZ	Versión: 01
		Aprobación: Fecha	Página: 1 de X
	Elaboró: Nombre "Cargo"		Aprobó: Nombre "Cargo"

Para los formatos se suprime la casilla de paginación y de fecha de aprobación quedando el encabezado de la siguiente forma:

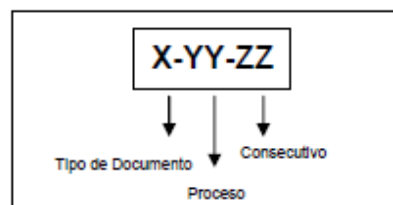
LOGO	NOMBRE DEL FORMATO	Código: X-YY-ZZ
		Versión: 01


El encabezado contendrá lo siguiente:

Logo: Es la identificación gráfica de la empresa.

Nombre del documento o formato: El nombre de documento al que se esta haciendo referencia.

Código: Hace referencia a la identificación del documento del Sistema de gestión de calidad se utilizará la siguiente codificación:



	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	Código: P-MC-01	Versión: 01
		Aprobación: 10 Diciembre 2008	Página: 3 de 7
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

X: Tipo de Documento		YY: Proceso		ZZ : Consecutivo	
Procedimiento	P	Gestión Gerencial	GG		De carácter numérico y representa la secuencia de la documentación iniciando con 01
Instructivo	I	Gestión de Calidad	MC		
Formato	R	Gestión de Recursos	GR		
Manuales	M	Mercadeo y ventas	MV		
Planes de Calidad	C	Gestión de Compras	GC		
Fichas Técnicas	T	Procesos Misionales	PM		
Otros	O				

Versión: La cual se refiere a un consecutivo de menor a mayor partiendo de 01, con el se busca establecer el estado de la versión actual del documento e identificar el uso no intencionado de los documentos obsoletos que genere la organización.

Aprobación: Identifica la fecha de aprobación de la creación o modificación del documento por el responsable del proceso.

Página: Número de páginas del documento y cantidad total de paginas del mismo.

Elaboró: Se registra el cargo y nombre de la persona que elabora el documento

Aprobó: Se registra el cargo y nombre de la persona que aprueba el documento.

5.1.2 Cuerpo del Documento.


Los documentos del sistema de gestión deben contener los siguientes elementos:

- Objetivo:** Especifica el POR QUE y PARA QUE se requiere el documento e identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento al requisito que se persigue.
- Alcance:** Define la cobertura y límites del documento; cuando se considere necesario se indican las exclusiones.
- Responsables:** Persona o personas, que tienen la responsabilidad en el desarrollo del documento así como de su cumplimiento y seguimiento.
- Definiciones:** Términos a los que hace referencia el documento
- Procedimiento:** Descripción de la metodología que permite cumplir con el requerimiento, en el cual se enumeran paso a paso las actividades a seguir.
El procedimiento debe contener el COMO, QUIEN, y CUANDO se desarrollan las actividades.
- Registros:** Identifica los formatos correspondientes al proceso

Para realizar el cuerpo de los documentos se tendrá en cuenta la siguiente información, utilizando la siguiente nomenclatura:

☑: Aplica.

± : En algunos Casos.

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	Código: P-MC-01	Versión: 01
		Aprobación: 10 Diciembre 2008	Página: 4 de 7
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"	Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

Ítem	Descripción	Manual	Procedimiento	Franja de Calidad	Ficha Técnica	Formato	Instructivo	Otro
Encabezado		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Objetivo.	Define sin ambigüedad el tema y el propósito del procedimiento. Sirve también para completar la información al título	✓	✓	✓			±	✓
Alcance.	Establece los límites de aplicabilidad de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	✓	✓	✓			±	
Responsable.	Indica el cargo de la persona o las personas de la empresa responsables de la aplicación del procedimiento.	✓	✓				±	
Definiciones.	Información requerida para un mejor entendimiento de las actividades a seguir.	✓	✓					
Procedimiento	Se realiza una descripción detallada en párrafo, de las actividades a realizar, indicando el responsable de la misma.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Registros	Evidencia de la ejecución de las actividades	✓	✓				±	±

5.2 CONTROL DE DOCUMENTOS

5.2.1 Identificación de Necesidad de Crear o Modificar Documentos

El personal identifica la necesidad de crear, modificar o anular un documento, teniendo en cuenta la importancia de este como documento de apoyo en los procesos del Sistema de gestión de calidad.

La solicitud de crear, modificar o anular un documento se realiza mediante el formato "**Solicitud de Creación, Modificación o Anulación de Documentos R-MC-01**", el cual es diligenciado y entregado al Coordinador de Calidad.

5.2.2 Aprobación de los Documentos.


El Coordinador de Calidad recopila dichas solicitudes y junto con el Gerente se encargan de su aprobación, en caso que no sea aprobada la solicitud se informan los motivos al solicitante.

Siendo aprobada la solicitud, el Coordinador de Calidad se encarga de modificar y/o actualizar el documento, le asigna un código en caso de ser un nuevo documento o cambia la versión cuando el documento ya existe; esto lo hace apoyándose en el **Listado Maestro de documentos R-MC-02**.

Por último se dispone a recoger la versión que se va a modificar, actualizar, y/o destruirla para evitar su uso no intencionado.

5.2.3 Distribución de documentos internos.

El Coordinador de Calidad debe asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso; para ello será el encargado de mantener el original de los documentos, los cuales deben estar codificados y almacenados según la práctica de archivo correspondiente y de repartir las respectivas copias que deben estar identificadas según sea copia controlada o no controlada con su respectivo consecutivo y versión.

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	Código: P-MC-01	Versión: 01
		Aprobación: 10 Diciembre 2008	Página: 5 de 7
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

Para llevar el control de los documentos internos de la organización, se diligenciará el formato **Distribución de Documentos internos con código R-MC-03**, el cual esta bajo la responsabilidad del Coordinador de Calidad y especifica el nombre del documento entregado, su código, versión, proceso, fecha, cargo y firma de la persona que recibe dicha copia.

Al momento de originarse actualizaciones de versiones de documentos, se originaran documento obsoleto, los cuales el Coordinador de Calidad será el encargado de recoger las copias que habían sido repartidas de este y procederá a destruirlas para prevenir su uso no intencionado o identificarlas con el sello de obsoleto y almacenarlas según la practica de archivo correspondiente si es necesario conservarlas. Seguidamente repartirá las copias actualizadas.

La difusión de los documentos se hará por medio de reuniones con el personal o entregados personalmente.

5.2.4 Distribución de documentos externos.

Los documentos provenientes de origen externo, tales como acuerdos, resoluciones, decretos reglamentarios, actualizaciones, normas, son recopilados por el coordinador administrativo y financiero, quien se encarga de distribuirlos a su respectivo usuario y para lo cual lleva el control de éstos mediante el diligenciamiento del formato **Distribución de documentos externos con código R-MC-04**.

Las actualizaciones de los documentos serán responsabilidad del dueño de la información.

Documentos contables.	Coordinador administrativo y financiero
Documentos gerenciales, normas legales y reglamentarias.	Gerente

5.3 CONTROL DE REGISTROS.

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como con la operación eficaz del sistema de gestión de calidad.


Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables, coherentes con el tiempo, lugar y actividades a las que correspondan; y podrán estar en cualquier medio de presentación ya sea medio impreso, medio magnético u otros medios.

Cada registro debe estar archivado en su punto de uso de manera impresa o en medios magnéticos para garantizar que estos sean recuperables para su uso y posterior análisis; las zonas de almacenamiento deben garantizar la protección contra la humedad, polvo, elevadas temperaturas y otros factores que influyan en el deterioro de los mismos.

El responsable del registro generado en el sistema de gestión de calidad, lo almacena en carpetas, folders o computador, según la necesidad; estos a su vez se depositan en archivadores para preservar su estado y evitar su deterioro, ubicados donde se ejecuta la evidencia o actividades para facilitar su manejo.

El Control de los Registros se llevará por medio del formato "**Control de Registros**" R-MC-05

PROCESO	IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	Responsable.
---------	----------------	----------------	--------------	--------------

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	Código: P-MC-01	Versión: 01
		Aprobación: 10 Diciembre 2008	Página: 6 de 7
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

	Nombre.	Código	Ubicación.	Tiempo de archivo activo	Tiempo de archivo inactivo	Disposición.	

Archivo activo / inactivo.

El tiempo que el documento se encuentre en archivo activo o inactivo es determinado por el Comité de calidad, dependiendo de la necesidad y el movimiento que el documento tenga.

La ubicación de los registros que pasen a archivo inactivo se almacenara en el área dispuesta para tal fin.

Dicho tiempo se define de la siguiente manera:

- a) Periodo de tiempo: Los registros solo permanecen en esta práctica de archivo durante el periodo especificado (meses o años) / Tiempo de uso.
 - b) Periodo indefinido: Los registros siempre se van a mantener en dicha práctica de archivo.
 - c) Indeterminado: El tiempo de permanencia de dicho registro es variable.
 - d) No aplica: No se realiza práctica de archivo / Tiempo de uso.
- Mientras el documento se encuentre en archivo activo el responsable de cada proceso debe asegurarse de la disponibilidad e integridad de los registros y debe estar atento que se cumplan los siguientes parámetros para el acceso y consulta de los mismos:

Las personas que necesiten consultar algún registro deben solicitarlos al responsable del archivo activo o a alguna persona con acceso y autoridad para permitir la consulta de los mismos. Los clientes o sus representantes (incluidas las entidades gubernamentales que representan los intereses de los consumidores o entidades Certificadoras) pueden consultar los registros de calidad previo contacto con la Gerencia, los responsables de los archivos activos o el personal con acceso que este autorizado para permitir la consulta.


Salvo autorización expresa, no se permite generar copias de los registros de carácter confidencial o que comprometan el acervo técnico o conocimiento de la organización, por cualquier método (fotocopiado, copias por fax, exploración de textos, por medios electrónicos, etc.) En los casos que se requiera se debe consultar al Gerente y al responsable del archivo activo.

Una vez el documento haya cumplido el tiempo estipulado para archivo activo, es recogido y llevado por su responsable al área de archivo inactivo; de igual manera este debe responder por la disponibilidad e integridad de los registros mientras estos permanezcan allí. Para el acceso y consulta de dichos registros se deben seguir los mismos parámetros establecidos para dicha actividad en la práctica de archivo activo.


Al finalizar la vigencia de la práctica de archivo, el responsable del registro junto con el Coordinador de calidad elaboraran el acta correspondiente donde se menciona el destino que van a tener dichos registro.

6. Registros.

R-MC-01	Solicitud de creación, modificación o anulación de documentos.
R-MC-02	Listado maestro de documentos.
R-MC-03	Distribución de documentos internos.

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	Código: P-MC-01	Versión: 01
		Aprobación: 10 Diciembre 2008	Página: 7 de 7
	Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"

R-MC-04	Distribución de documentos externos.
R-MC-05	Control de los registros.

	CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Código: P-MC-02	Versión: 01
		Aprobación: 18 Febrero 2009	Página: 1 de 3
	Elaboró: Dayane Leonor Rublano Avellaneda "Coordinador de Calidad"	Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

1. Objetivo.

Determinar los pasos a realizar para identificar y controlar el producto o servicio no conforme con los requisitos del cliente y así prevenir su uso o entrega no intencional, tomando y delegando responsabilidades para generar acciones para eliminar la no conformidad presentada.

2. Alcance.

Este procedimiento aplica a los productos o servicios no conformes encontrados en recepción, diseño, creación o elaboración del arte y despacho de productos.

3. Responsables.

Gerente
Coordinador de Calidad
Todo el personal

4. Definiciones.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Producto No Conforme: Productos que no cumplen los requisitos especificados.

Producto Rechazado: Producto que no cumple los requerimientos especificados y que no es posible rescatar a través de reproceso, o reclasificarlos para su uso en aplicaciones alternas.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

Reclasificación: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Concesión: Autorización para autorizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

5. Procedimientos.


5.1 Reporte de la no conformidad en recepción.

El coordinador administrativo y financiero hace la recepción y revisión de los productos llenando el registro **Seguimiento a proveedores R-GC-03**, en donde especifica los controles a realizar al momento de recibir los productos

El coordinador administrativo y financiero comunica al proveedor la anomalía hallada con el fin de darle el tratamiento a la misma, registrando estas acciones en el formato **R-GC-03 Seguimiento a proveedores**

5.2 Reporte de la no conformidad en diseño.

El coordinador administrativo y financiero entrega al diseñador creativo los formatos **R-PM-01** y el formato **R-PM-02** en donde especifica las características del diseño y requisitos del cliente. Al encontrar no conformidades en el diseño se procede a la corrección inmediata de las mismas,

	CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Código: P-MC-02	Versión: 01
		Aprobación: 18 Febrero 2009	Página: 2 de 3
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

llevando un control de cambios en el registro **R-PM-01, Elementos de Entrada**, los cambios son validados por el cliente.

5.3 Reporte de no conformidad en la creación o elaboración del arte.

Cuando se presenta una no conformidad del producto que se elabora en AMERICA SOLUCIONES INTEGRALES ya sea por defectos en el material, colores o medidas, la persona encargada del proceso reporta la no conformidad en el formato **R-MC-06 Control del producto y - o servicio no conforme**, e informa al coordinador administrativo y financiero del tratamiento del producto no conforme a seguir según el numeral 5.6.

5.4 Reporte de no conformidad en el despacho.

Cuando el producto es entregado al cliente, y este detecta alguna no conformidad en el mismo, reporta la No Conformidad al coordinador administrativo y financiero, diligenciando el formato **Reporte de quejas, reclamos y sugerencias con código R-MC-07**. A su vez el coordinador administrativo o financiero, decide el tratamiento que se le dará al mismo.


Este tratamiento se hará según lo establecido en el numeral 5.6 Tratamiento de producto o servicio no conforme del presente procedimiento.

5.5 Análisis de no conformidades.

El coordinador administrativo y financiero y el coordinador de Calidad, recopilan la información de reportes de no conformidades y realizan el análisis respectivo con el fin de conocer las causas que originaron la no conformidad, generando acciones correctivas o preventivas según criterio de la persona encargada.

5.6 Tratamiento de producto o servicio no conforme

PROCESO	INCONFORMIDAD Y TRATAMIENTO	RESPONSABLE	REGISTRO
• RECEPCION	<ul style="list-style-type: none"> • La cantidad de artículos no corresponde a la orden de compra • El papel no es del mismo lote • Los artículos no corresponden a las referencias pedidas • Las especificaciones técnicas del producto no satisfacen los requisitos de la empresa T/ Se devuelve el pedido, o se llega a un acuerdo con el proveedor.	Coordinador administrativo y financiero	R-GC-03
• DISEÑO	<ul style="list-style-type: none"> • No están claras las especificaciones del cliente T/ El creativo informa al cliente la evolución del diseño y se hacen los respectivos cambios de ser necesario	Diseñador Creativo	R-PM-01

	ACCIONES CORRECTIVAS/ PREVENTIVAS.	Código: P-MC-03	Versión: 01
		Aprobación: 18 Febrero 2009	Página: 1 de 3
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

1. Objetivo.

Establecer el proceso útil para eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales, mediante la implementación y toma de acciones correctivas / preventivas, así como la implementación de acciones de mejora.

2. Alcance.

Levantamiento de no conformidades presentes ya sea por requisitos establecidos por el cliente, la organización, documentación del sistema de gestión de calidad, auditorías internas o mejoramiento de los procesos.

3. Responsables.

Comité de Calidad.
Coordinador de Calidad.
Todo el personal.

4. Definiciones.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable.

La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Reporte de Acción Preventiva: Solicitud de la acción preventiva de alguna actividad con el fin de eliminar la causa de la no conformidad potencial presentada.

Acción de mejora: Acción tomada para mejorar la eficacia de los procesos, que no es generada a través de no conformidades.


Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

5. Procedimientos.

5.1 Generalidades

Existe diferencia entre tomar una corrección, implementar una acción correctiva/preventiva y emprender una acción de mejora.

La corrección de una no conformidad se refiere a las acciones encaminadas a eliminar la no conformidad. La acción correctiva se orienta hacia la investigación de las causas que originan una no conformidad con el fin de corregirla y evitar que el problema se vuelva a presentar.

	ACCIONES CORRECTIVAS/ PREVENTIVAS.	Código: P-MC-03	Versión: 01
		Aprobación: 18 Febrero 2009	Página: 2 de 3
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

En otras palabras, la diferencia entre la corrección y una acción correctiva, está en que en la primera se actúa sobre el efecto en forma de correctivo y en la segunda sobre las causas.

En cuanto a la acción preventiva su objetivo es eliminar la causa de una no conformidad potencial. Es decir, la acción preventiva actúa sobre las causas de no conformidades que no han ocurrido. Y las acciones de mejora, no parten de la ocurrencia real o potencial de una no conformidad, son estrategias para mejorar el desempeño de los procesos, la competencia del personal, el ambiente de trabajo, etc.

5.2 Identificación de las acciones

Las fuentes utilizadas para la identificación de las acciones correctivas podrán ser:

- a) Auditorias de calidad internas y externas.
- b) Análisis de datos del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Servicios no conformes.
- d) Resultados de las revisiones del SGC.
- e) Medición y control de los procesos.
- f) Seguimiento a los procesos.
- g) Resultados del análisis de los indicadores de gestión.
- h) Resultados de las encuestas realizadas a los clientes en la prestación del servicio y en las capacitaciones realizadas.

Identificadas las fuentes anteriores y habiendo decidido según el criterio del responsable del proceso, de adoptar acciones correctivas y acciones preventivas para asegurarse de que la no conformidad no vuelvan a ocurrir; este procede a realizar un análisis, destacando las causas más probables por las cuales se generó.

5.3 Análisis de causas de las acciones


El análisis de causas es liderado por el responsable de cada proceso y para esta actividad puede conformar reuniones de equipos de trabajo según se requiera para cada caso en particular; para la identificación de causas utiliza lluvia de ideas y el diagrama causa – efecto ó espina de pescado y en todos los casos debe identificar la causa raíz de la no conformidad. El resultado del análisis de causas se registra en el **Reporte de acción correctiva / preventiva, R-MC-08**.

5.4 Acciones a tomar

Con el fin lograr que la causa de la no conformidad se elimine y no vuelva a ocurrir, se plantean las acciones a seguir.

El plan de acción establece las actividades a realizar, su fecha de implementación y el responsable de las mismas; el registro del plan de acción se realiza en el **Reporte de acción correctiva / preventiva, R-MC-08**. En todos los casos se debe asegurar la coherencia entre el plan de acción y las causas identificadas en el problema. El responsable de cada proceso debe asegurar que se tomen las acciones necesarias para las no conformidades sin demora injustificada.

Es responsabilidad del representante de Gerencia ó Coordinador de Calidad verificar que las acciones a implementar sean coherentes o adecuadas a los efectos o causas de las no conformidades reales o potenciales.

	ACCIONES CORRECTIVAS/ PREVENTIVAS.	Código: P-MC-03	Versión: 01
		Aprobación: 18 Febrero 2009	Página: 3 de 3
Elaboró: Dayane Leonor Rubiano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

5.5 Seguimiento a las acciones.

El Coordinador de Calidad o Gerente, quienes son los responsables del seguimiento al tratamiento y cierre de la acción correctiva/ preventiva, deben realizar el o los seguimiento(s) correspondientes para verificar la eficacia de las acciones; son quienes definen si una acción correctiva / preventiva es cerrada o no, para lo cual registra la fecha de cierre, el nombre y firma en dicho formato.

El grado de eficacia se determina evaluando los siguientes aspectos:


- ✓ Eliminación de las causas de la no conformidad real según corresponda.
- ✓ Disminución de aparición de problemas y/o no conformidades

Debe hacerse el seguimiento a las acciones correctivas/ preventivas que están en proceso de cierre en cada uno de los diferentes procesos y debe mantenerse al tanto de esta situación al Comité de Calidad en las respectivas reuniones, este seguimiento es realizado a través del formato de **Estado de acciones correctivas/ preventivas, R-MC-09**.

Una vez cerrada la no conformidad se implementan los cambios resultantes de las acciones tomadas.

6. Registros.

R-MC-08	Reporte de acción correctiva, preventiva.
R-MC-09	Estado de acciones correctivas, preventivas.

	AUDITORIA INTERNA.	Código: P-MC-04	Versión: 01
		Elaboro: Dayane Leonor Rublano Avellaneda "Coordinador de Calidad"	Aprobación: 5 Mayo 2009
	Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"		

1. Objetivo:

Establecer las responsabilidades y requisitos necesarios para la planificación y realización de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad de AMERICA SOLUCIONES INTEGRALES, así como para informar sus resultados, mantener los registros de calidad que se deriven de su aplicación y para el aseguramiento de la competencia de los integrantes del equipo auditor.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica a todos los procesos que estén involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad, en relación con su respectiva documentación de acuerdo a los requerimientos definidos por la NTC-ISO 9001/2000.

3. Responsables:

Gerente.
Comité de calidad.
Coordinador de Calidad.
Todo el personal.

4. Definición.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Programa de la auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Criterios de la auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Alcance de la Auditoría: Extensión y límites de una auditoría (descripción reubicaciones, actividades, procesos, periodo de tiempo)

Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos de cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
Esta evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa

Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos.


Cliente de la auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.

Auditado: Organización que se audita

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

	AUDITORIA INTERNA.	Código: P-MC-04	Versión: 01
	Elaboro: Dayane Leonor Rublano Avellaneda "Coordinador de Calidad"	Aprobación: 5 Mayo 2009	Página: 2 de 6
		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: Cumplimiento de la eficiencia y la eficacia.

Normatividad:

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

NTC-ISO-9001:2000 Sistemas De Gestión De La Calidad. Requisitos.

NTC-ISO-19011:2000 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

Documento requerido:

Norma Fundamental.

5. Procedimiento:

5.1 Etapas de la auditoria.

En el desarrollo de toda auditoria se deben cumplir con los siguientes pasos o etapas:




a) Planificación.

Las auditorias internas al sistema de calidad de AMERICA SOLUCIONES INTEGRALES están programadas teniendo en cuenta:

- a) El estado del sistema de gestión de Calidad.
- b) La importancia y estado de los procesos.
- c) Las áreas a auditar.
- d) Los resultados de auditorias previas.

Estas auditorias son programadas por el comité de calidad teniendo en cuenta las áreas a auditar, esta programación es registrada en el formato **Programa de auditorias internas, R-MC-10**, esta se dará a conocer al personal involucrado por medio de comunicación interna, con el fin de enterarlos de la proximidad de la auditoria.

La elaboración de la **Agenda de auditorias, R-MC-11** incluirá objetivo, alcance, criterios, metodología, observaciones, fecha de ejecución, la intensidad horaria, los auditores y auditados.

	AUDITORIA INTERNA.	Código: P-MC-04	Versión: 01
	Elaboro: Dayane Leonor Rublano Avellaneda "Coordinador de Calidad"	Aprobación: 5 Mayo 2009	Página: 3 de 6
		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

b) Preparación de la Auditoria en Lista de Chequeo.

El Coordinador de Calidad con base en los "DEBE" de la Norma ISO 9001/2000 y específicamente del requisito a ser auditado y la información extraída del análisis de los documentos (reporte de no conformidades, reporte de acciones correctivas y preventivas, o resultados de auditorías anteriores), prepara las **Listas de chequeo, R-MC-12**.

Días antes de ser realizada la auditoria el Coordinador de Calidad se reúne con los auditores, les entrega las listas de chequeo genéricas y la documentación necesaria.

Estas listas de chequeo genéricas no aplican en caso que la auditoria sea realizada por personal externo a la organización.

c) Ejecución.

Incluye la realización de la reunión de apertura, la recolección de evidencias objetivas y la reunión de cierre.

Reunión de apertura: El (los) auditor (es) inicia la auditoria en la fecha y hora acordada realizando la reunión de apertura con los responsables de atender la auditoria; ésta reunión tiene como propósito:

- Exponer el alcance, criterios y los objetivos de la auditoria.
- Informar sobre los métodos que van a ser utilizados en la realización de la auditoria.
- Confirmar los recursos que se deben proporcionar durante la auditoria.
- Confirmar las fechas y horas de la realización de la auditoria.
- Aclarar dudas e inquietudes.
- Acordar la hora, fecha y lugar para la reunión de cierre.

Finalizada la reunión de apertura se procede a desarrollar la auditoria de acuerdo a lo establecido en el plan de trabajo.

Durante la realización de la auditoria, las evidencias se reúnen a través de las entrevistas, examen de los documentos, observaciones de las actividades y condiciones de las áreas de interés. Es conveniente tener en cuenta aquellos indicios que sugieren no conformidades, así no estén en la **Lista de chequeo, R-MC-12** utilizada para la auditoria.

d) Informe.


Una vez realizado el trabajo de campo, los auditores proceden a elaborar el **Informe de auditoria, R-MC-13** en donde especifica el numero de no conformidades halladas, el numero de observaciones y de acciones correctivas, preventivas y/o mejora que se encontraron durante el trabajo de campo y su respectiva descripción.

Este informe es entregado a los responsables de cada uno de los procesos para su análisis y tratamiento a las no conformidades halladas.

e) Seguimiento.

Los responsables hacen el seguimiento a estas no conformidades por medio del cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de acción. Todas aquellas no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas generadas en la auditoria serán presentadas por el coordinador de calidad a la alta dirección y se tomaran como entradas para la revisión de la dirección.

5.2 Criterios de auditoria y tipos de hallazgos.

	AUDITORIA INTERNA.	Código: P-MC-04	Versión: 01
	Elaboro: Dayane Leonor Rublano Avellaneda "Coordinador de Calidad"	Aprobación: 5 Mayo 2009	Página: 4 de 6
		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	
Tipo de Auditoria	Auditoria de Primera Parte o Auditoria Interna: Son las auditorias que se realizan por o en nombre de la organización para la revisión por la dirección.
	Auditoria de Segunda Parte: Se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre.
	Auditoria de Tercera Parte: Se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas que proporcionan el certificado de conformidad con la norma ISO 9001:2000.
Categoría de la Auditoria	Auditoria al sistema de gestión de la calidad Auditoria a uno o varios procesos Auditoria a uno o varios productos y/o servicios

Tipos de Hallazgos	Conformidad : Cumplimiento del requisito
	No Conformidad: incumplimiento del requisito
	No conformidad mayor: se refiere a la falta de cumplimiento y/o implementación de un requisito de la norma que afecta directamente a todo el sistema.
	No conformidad menor: incumplimiento leve de un requisito pero que no afecta directamente al sistema
	Observación: recomendaciones al sistema de gestión de la calidad

5.3 Competencia de los auditores internos.

La auditoria se caracteriza por depender de varios principios. Éstos hacen de la auditoria una herramienta eficaz y fiable en apoyo a las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una dependencia puede actuar para mejorar el desempeño. La adhesión a estos principios permite mayor certidumbre en las conclusiones de la auditoria presentadas por el grupo auditor.

Principios aplicables al auditor:

Conducta ética (confianza, integridad, confidencialidad y discreción).

Imparcialidad (hallazgos con veracidad y exactitud)

Profesionalismo (aplicación de diligencia y juicio al auditar)

Independencia (imparcialidad y objetividad en las conclusiones de la auditoria)


Enfoque basado en la evidencia (alcanzar conclusiones fiables, verificables, muestra apropiada)

Grupo auditor

Se entiende por auditor a aquella persona que cuenta con cualidades personales y capacidad demostrada para llevar a cabo una auditoria. Ante la planeación de ésta, se conforma un grupo de auditores teniendo en cuenta la competencia necesaria para alcanzar los objetivos establecidos por la dependencia.

Responsabilidades del líder del equipo auditor y participantes del equipo auditor.

Líder equipo auditor.

	AUDITORIA INTERNA.		Código: P-MC-04	Versión: 01
	Elaboro: Dayane Leonor Rublano Avellaneda "Coordinador de Calidad"		Aprobación: 5 Mayo 2009	Página: 5 de 6
			Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

Es el responsable de asegurar la eficiencia y eficacia de la auditoría, dentro del alcance y el plan aprobado por el cliente.

Además tiene como responsabilidades y actividades:

Consultar con el cliente y con el auditado, si es apropiado, la determinación de los criterios y el alcance de la auditoría.

Obtener la información básica esencial para cumplir con los objetivos de la auditoría, tales como detalles de las actividades del auditado, planos, contratos, estudios etc.

Formar el equipo de auditores considerando los conflictos de intereses potenciales y acordando su composición con el cliente.

Dirigir las actividades del equipo auditor, de acuerdo con las directrices acordadas.

Preparar el plan de auditoría con la debida consulta al cliente, al auditado y a los miembros del equipo auditor.

Comunicar el plan final de auditoría al cliente, al auditado y al equipo auditor.

Coordinar la preparación de los documentos de trabajo y los procedimientos detallados e instrucciones al equipo auditor.

Tratar de resolver cualquier problema que surja durante la auditoría.

Reconocer cuando los objetivos de la auditoría comiencen a ser inalcanzables, reportando las razones al cliente y al auditado.

Representar al equipo auditor en las discusiones con el auditado, antes, durante y después de la auditoría.

Documentar y notificar sin demora al auditado los hallazgos de no conformidades críticas.

Presentar el informe al cliente de manera clara y concluyente, dentro del tiempo acordado en el plan de la auditoría.

Equipo auditor.

Deben preparar la lista de verificación y la agenda de la auditoría interna.

Informar al auditado sobre la auditoría con anticipación


Conducir la auditoría interna.

Conducir la reunión inicial, presentando a los miembros del equipo auditor.

Aplicar la lista de verificación tomando nota de las evidencias.

Conducir la reunión de cierre.

Elaborar el informe final de auditoría conteniendo proceso, participantes, objetivos, alcance de la auditoría, documentos revisados, resumen de las actividades desarrolladas.

	AUDITORIA INTERNA.	Código: P-MC-04	Versión: 01
	Elaboro: Dayane Leonor Rublano Avellaneda "Coordinador de Calidad"	Aprobación: 5 Mayo 2009	Página: 6 de 6
		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

5.4 Perfil de los auditores internos.


Las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad son llevadas a cabo por personal que cumple con los siguientes criterios:

PERFIL DEL AUDITOR INTERNO	
Educación:	Universitaria o tecnológica.
Formación:	Curso de auditor interno aprobado por un ente externo.
Habilidades:	De comunicación, interrelación personal y trabajo en equipo.
Experiencia:	Mínimo 6 meses en la organización.

PERFIL DEL AUDITOR EXTERNO	
Educación:	Universitaria o tecnológica.
Formación:	Curso de auditor interno aprobado por un ente certificador
Habilidades:	De comunicación, interrelación personal y trabajo en equipo.
Experiencia:	Mínimo 1 año realizando auditorías internas

6. Registros.

R-MC-10	Programa de Auditorías Internas
R-MC-11	Agenda de Auditorías
R-MC-12	Lista de Chequeo
R-MC-13	Informe de Auditorías

	AUDITORIA INTERNA.	Código: P-MC-04	Versión: 01
	Elaboro: Dayane Leonor Rublano Avellaneda "Coordinador de Calidad"	Aprobación: 5 Mayo 2009	Página: 6 de 6
		Aprobó: Gustavo Adolfo Peña "Gerente"	

5.4 Perfil de los auditores internos.

Las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad son llevadas a cabo por personal que cumple con los siguientes criterios:


PERFIL DEL AUDITOR INTERNO	
Educación:	Universitaria o tecnológica.
Formación:	Curso de auditor interno aprobado por un ente externo.
Habilidades:	De comunicación, interrelación personal y trabajo en equipo.
Experiencia:	Mínimo 6 meses en la organización.

PERFIL DEL AUDITOR EXTERNO	
Educación:	Universitaria o tecnológica.
Formación:	Curso de auditor interno aprobado por un ente certificador
Habilidades:	De comunicación, interrelación personal y trabajo en equipo.
Experiencia:	Mínimo 1 año realizando auditorías internas

6. Registros.

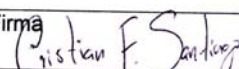
R-MC-10	Programa de Auditorías Internas
R-MC-11	Agenda de Auditorías
R-MC-12	Lista de Chequeo
R-MC-13	Informe de Auditorías

ANEXO G. AGENDA PRIMERA AUDITORIA


	Agenda de Auditoría	Código: R-MC-11
		Versión: 01

Auditoría No: 002	Auditor Líder:
Objeto	CRISTIAN FERNANDO SANTIAGO CHAVEZ
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los criterios establecidos en la NTC ISO 9001:2008. • Determinar el nivel de efectividad de las actividades propuestas en el Plan de Acción y Desarrolladas en el último mes. • Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, los de la organización y reglamentarios del producto. • Identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora al Sistema de Gestión de la Calidad 	
Alcance	
Todos los procesos del sistema de Gestión de Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES	
Equipo Auditor	
Dayane Leonor Rubiano (Coordinadora de Calidad)	
Fecha de la Auditoría:	Auditado Responsable (s):
25 y 26 de agosto de 2009	Gustavo Peña Guaracao (Gerente)
Reunión de Apertura:	25 de agosto de 2009
Reunión de Cierre:	26 de agosto de 2009

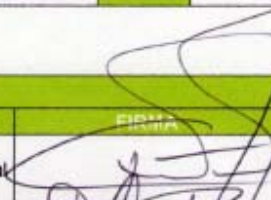
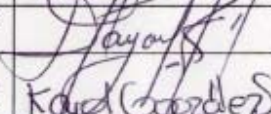

Actividad	Fecha/Hora	Auditor	Auditado
R. Apertura	25-08-09; 8 a 9 a.m.	Cristian Fernando Santiago Chávez	
Entrevistas	25-08-09; 9 a 11 a.m.		G. Gerencial: Gustavo Peña Guaracao
	26-08-09; 10 a 1 p.m.		P. Misionales: Yuly Carolina Núñez
	25-08-09; 2 a 4 p.m.		G. Recursos: Raúl Andrés Guaracao
	26-08-09; 2 a 4 p.m.		G. Compras: Karol Patricia González
	25-08-09; 11 a 1 p.m.		Mercadeo y ventas: Karol Patricia González
	26-08-09; 8 a 10 a.m.		G. Calidad: Dayane Leonor Rubiano
Hallazgos			
Conclusiones	26-08-09; 4 a 6 p.m.		
R. Cierre			

Auditor Líder:		Fecha:
Nombre Cristian Fernando Santiago Chávez	Firma 	18 de agosto de 2009

ANEXO H. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

	REPORTE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: R-GG-03
		VERSIÓN: 01

FECHA	MM	DD	AAAA	LUGAR	GERENCIA AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES	HORAS	12
	MAYO	19	2009				
	MAYO	20	2009				
	MAYO	21	2009				

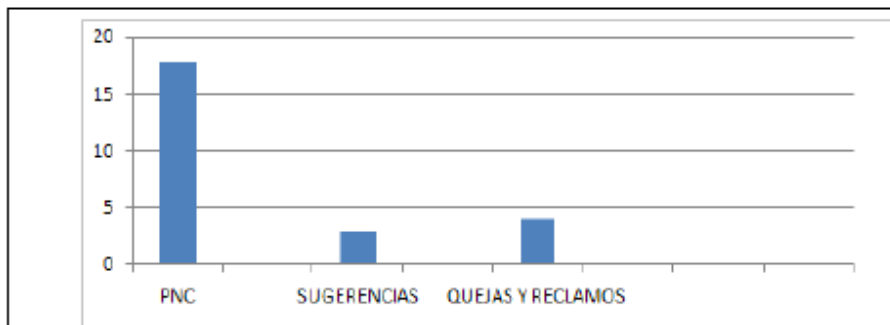
PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
GUSTAVO PEÑA GUARACAO	Gerente General	
DAYANE LEONOR RUBIANO	Coordinador de Calidad	
KAROL GONZALEZ	Coordinadora Administrativa y Financiera	

TEMARIO
1. Retroalimentación del Cliente
2. Desempeño de los Procesos y Conformidad del Producto
3. Análisis de los indicadores de Gestión
4. Recomendaciones para la mejora.
5. Revisión de la Política y Objetivos de la Calidad

	AMABLE		CONFIABLE			ÁGIL Y OPORTUNO	
	Tolerancia	Cordial y respetuoso	Calidad Producto	Presentación del arte	Solución de problemas	Rapidez	Cumplimiento
DISEÑO CREATIVO	93%	94%	90%	90%	93%	88%	92%
CTP SERVICE	95%	95%	95%	92%	94%	91%	93%
IMPRESIÓN DIGITAL	95%	95%	98%	92%	94%	80%	93%
CARNETIZACION	92%	93%	98%	89%	93%	88%	91%
META	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
TOTAL	92%						

DISEÑO CREATIVO	<p style="text-align: center;">% PERCEPCIÓN DE CLIENTES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tolerancia</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Cordial y respetuoso</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Calidad Producto</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Presentación del arte</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Solución de problemas</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Rapidez</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Tolerancia	93%	Cordial y respetuoso	94%	Calidad Producto	90%	Presentación del arte	90%	Solución de problemas	93%	Rapidez	88%	Cumplimiento	92%
Categoría	Porcentaje																
Tolerancia	93%																
Cordial y respetuoso	94%																
Calidad Producto	90%																
Presentación del arte	90%																
Solución de problemas	93%																
Rapidez	88%																
Cumplimiento	92%																
CTP SERVICE	<p style="text-align: center;">% PERCEPCIÓN DE CLIENTES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tolerancia</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Cordial y respetuoso</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Calidad Producto</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Presentación del arte</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Solución de problemas</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Rapidez</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Tolerancia	95%	Cordial y respetuoso	95%	Calidad Producto	95%	Presentación del arte	92%	Solución de problemas	94%	Rapidez	91%	Cumplimiento	93%
Categoría	Porcentaje																
Tolerancia	95%																
Cordial y respetuoso	95%																
Calidad Producto	95%																
Presentación del arte	92%																
Solución de problemas	94%																
Rapidez	91%																
Cumplimiento	93%																
IMPRESIÓN DIGITAL	<p style="text-align: center;">% PERCEPCIÓN DE CLIENTES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tolerancia</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Cordial y respetuoso</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Calidad Producto</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>Presentación del arte</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Solución de problemas</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Rapidez</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Tolerancia	95%	Cordial y respetuoso	95%	Calidad Producto	98%	Presentación del arte	92%	Solución de problemas	94%	Rapidez	94%	Cumplimiento	93%
Categoría	Porcentaje																
Tolerancia	95%																
Cordial y respetuoso	95%																
Calidad Producto	98%																
Presentación del arte	92%																
Solución de problemas	94%																
Rapidez	94%																
Cumplimiento	93%																
CARNETIZACIÓN	<p style="text-align: center;">% PERCEPCIÓN DE CLIENTES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tolerancia</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Cordial y respetuoso</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Calidad Producto</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>Presentación del arte</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>Solución de problemas</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Rapidez</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Tolerancia	92%	Cordial y respetuoso	93%	Calidad Producto	98%	Presentación del arte	89%	Solución de problemas	93%	Rapidez	88%	Cumplimiento	91%
Categoría	Porcentaje																
Tolerancia	92%																
Cordial y respetuoso	93%																
Calidad Producto	98%																
Presentación del arte	89%																
Solución de problemas	93%																
Rapidez	88%																
Cumplimiento	91%																
<p>Análisis:</p> <p>La percepción del cliente enmarca la demora como un aspecto a mejorar el servicio, al no estar estandarizado los tiempos de realización de un producto, no permite que al cliente se le cumpla 100% con el tiempo que se le ha establecido para la entrega del mismo. El proceso de impresión digital es el más afectado, debido a que en el no se está exento de daños en la máquina o problemas con la calidad del papel y en la mayoría de las ocasiones por el alto volumen de trabajo que maneja la organización.</p>																	

2. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO						
PROCESO	PNC		SUGERENCIAS		QUEJAS Y RECLAMOS	
	Abierto	Cerrado	No atendidos	Atendidos	No atendidos	Atendidos
G. GERENCIAL	0	0	0	0	0	0
G. DE CALIDAD	0	0	0	0	0	0
DISEÑO CREATIVO	0	2	0	1	0	1
CTP SERVICE	0	5	0	0	0	0
IMPRESION DIGITAL	0	4	0	0	0	3
CARNETIZACION	0	2	0	2	0	0
MERCADEO Y VENTAS	0	0	0	0	0	0
G. DE RECURSOS	0	2	0	0	0	0
G. DE COMPRAS	0	2	0	0	0	0
TOTAL	0	17	0	3	0	4
	17		3		4	




Análisis:

Debidos a los problemas presentados por las maquinas que participan en los procesos a causa de factores poco controlables (humano, ambiente, desgaste por uso, etc.) en ocasiones las fallas afectaban la calidad de los productos, ocasionando demoras en el cumplimiento de las fechas de entrega.

3. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE GESTION

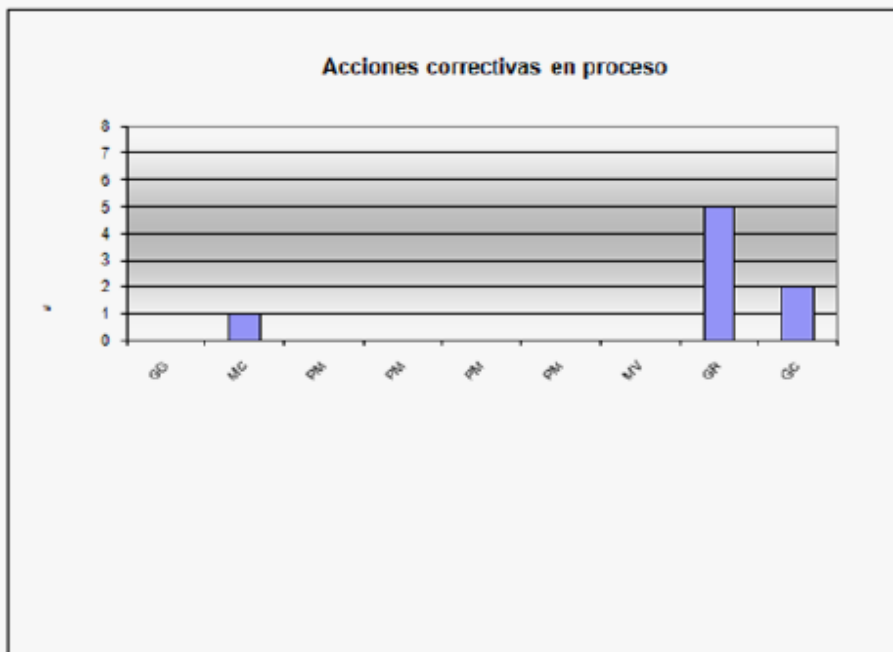
PROCESO	INDICADOR	OBSERVACIÓN	MEDICIÓN	META
GESTION GERENCIAL	EQRS solucionadas / EQRS presentadas	El 100% de las EQRS a la fecha registradas, se les han dado solución, por no ser de mayor gravedad o incidencia para la empresa su desarrollo se pudo realizar sin mayores contratiempos.	100%	100%
	Calificación obtenida / calificación esperada	El talento humano de la empresa, esta comprometido con la calidad del producto y el servicio al cliente, garantizando así la conformidad por parte del cliente del servicio prestado.	92%	85%
GESTION DE CALIDAD	Acciones correctivas eficaces / acciones correctivas presentadas	Los inconvenientes presentados hasta la fecha se han solucionado de forma satisfactoria, debido al compromiso de la Organización con la mejora continua.	100%	100%
	(total de actividades desarrolladas/total de actividades planeadas)*100	Se han desarrollado a cabalidad todas las actividades.	100%	100%
PROCESOS MISIONALES	IMPRESIÓN DIGITAL Y CARNETIZACIÓN	Material dañado / material impreso	0%	<=5%
	CTP SERVICE	Planchas dañadas / planchas producidas	5%	<=3%
	DISEÑO CREATIVO	(N° Diseños aprobados /N° diseños presentados)*100	90	>= 86 %
MERCADEO Y VENTAS	Participar en licitaciones tanto en el sector público como privado	AMERICA SOLUCIONES INTEGRALES ha dado a conocer sus servicios en los diferentes sectores.	1	>=1
GESTION DE RECURSOS	Evaluación del Desempeño	El personal de AMERICA SOLUCIONES INTEGRALES es consciente de la importancia del buen desempeño de su labor, y se refleja en los	93,47	80%

		resultados de la eficiencia y eficacia de los procesos.		
GESTIÓN DE COMPRAS	Anomalías resueltas / anomalías presentadas	Se mantuvo un control sobre las materias primas realizando una observación oportuna de la calidad antes de su distribución en el área de producción.	100%	100%
	Sum. Proveedores aprobados / total proveedores evaluados		100%	80%
<p>Análisis: En general se observa que hay cumplimiento en la mayoría de los indicadores de gestión, según las metas planteadas.</p>				
4. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.				
<p>Se recomienda continuar con el seguimiento a los indicadores operativos y de gestión, implementados en el Sistema de Gestión de Calidad, para verificar su efectividad, considerando el corto tiempo de medición que se tiene hasta el momento, se espera fortalecer el análisis de indicadores a medida que se obtengan más datos que permita emitir acciones. También se recomienda comenzar a utilizar el buzón de sugerencias, para conocer mas opiniones de los asociados que puedan ser útiles para la mejora.</p>				
5. REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD				
<p>Se determinó que la política y los objetivos de calidad son adecuados</p>				
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES				
<p>Mantener reuniones de comité de calidad, al menos una vez al mes, para revisar y establecer mejora el S.G.C.</p>				
<p>Promover el reporte de productos no conformes, Quejas, Reclamos y Sugerencias para utilizarlas como herramienta de medición del desempeño y generación de acciones</p>				
<p>FIRMA</p> 				
<p>_____ GERENTE</p>				

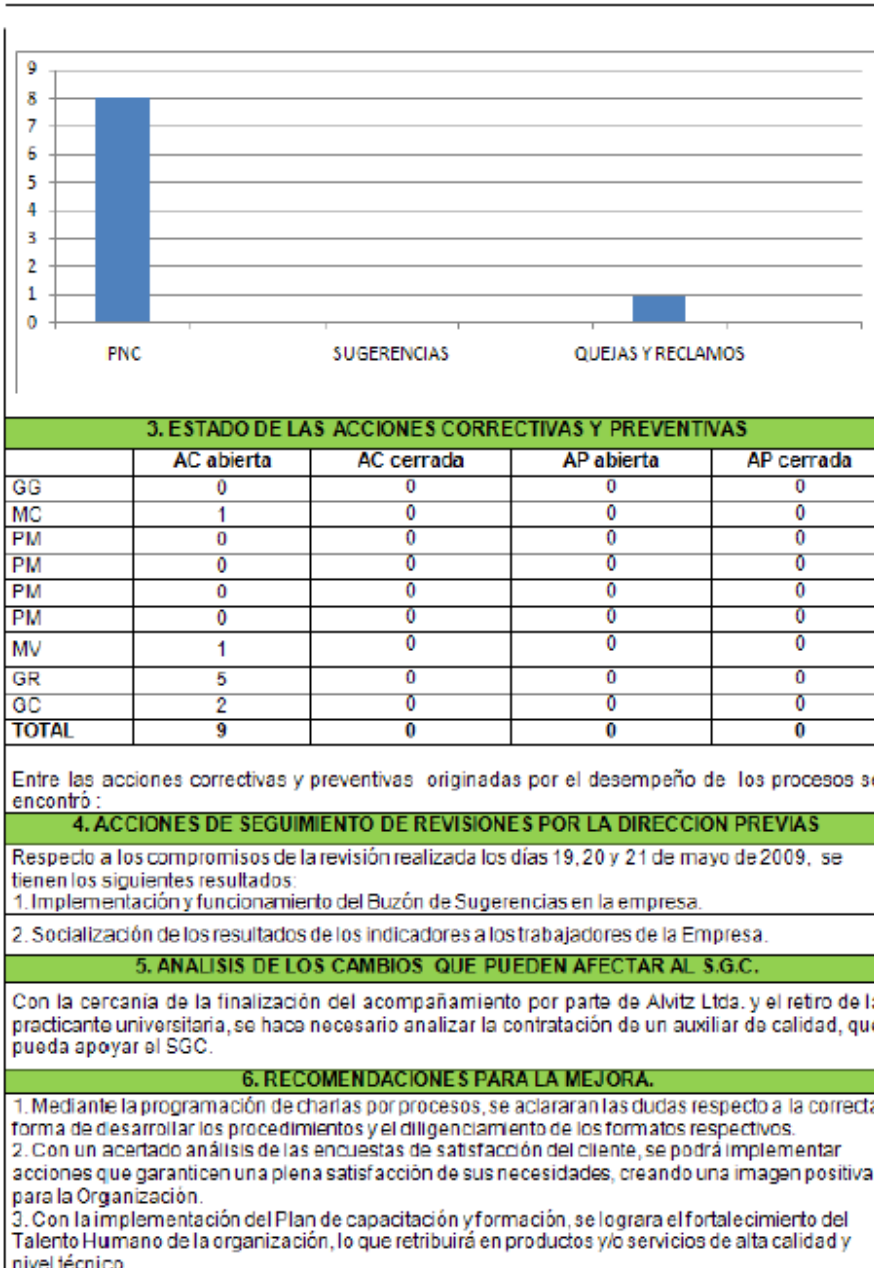
américa Soluciones Integrales	REPORTE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: R-GG-03
		VERSIÓN: 01

FECHA	MM	DD	AAAA	LUGAR	GERENCIA AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRALES	HORAS	8
	JUNIO	10	2009				
	JUNIO	11	2009				
PARTICIPANTES							
NOMBRE		CARGO		FIRMA			
GUSTAVO PEÑA GUARACAO		Gerente General					
DAYANE LEONOR RUBIANO		Coordinador de Calidad					
KAROL GONZALEZ		Coordinador Administrativo y financiero		Karol Gonzalez			
TEMARIO							
1. Resultados de las Auditorias Internas							
2. Desempeño de los Procesos y Conformidad del Producto							
3. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas							
4. Acciones de Seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas							
5. Análisis de los cambios que pueden afectar al S.G.C.							
6. Recomendaciones para la mejora.							
7. Revisión de la Política y Objetivos de la Calidad							
1. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS INTERNAS							
Auditoría Realizada los días 2 y 3 de junio de 2009							
	NC		OBS	PROCESO			
	Abiertas	Cerradas					
GG	0	0	0	G. GERENCIAL			
MC	1	0	1	G. DE CALIDAD			
PM	0	0	0	DISEÑO CREATIVO			

PM	0	0	0	CTP SERVICE
PM	0	0	0	IMPRESIÓN DIGITAL
PM	0	0	0	CARNETIZACIÓN
MV	0	0	0	MERCADEO Y VENTAS
GR	5	0	1	G. DE RECURSOS
GC	2	0	4	G. DE COMPRAS
TOTAL	8	0	6	



Análisis:							
Se obtuvo un total de 6 no conformidades en la primera auditoría, para las cuales se generará el Plan de Acción para dar solución a las no conformidades encontradas. Los procesos misionales no reportaron novedades, debido al compromiso de los responsables de los procesos con el ánimo de garantizar la correcta implementación del sistema.							
ACCIONES DE MEJORA A PARTIR DE LAS OBSERVACIONES:							
Por otra parte se revisó el estado de las observaciones recibidas en la auditoría y se planteó lo siguiente:							
1. Retroalimentar al personal de la organización en el desarrollo de los procedimientos y el manejo de los formatos y registros, buscando mantener actualizada la base de información del Sistema.							
2. Actualizar y mantener al día todos los registros de la Organización.							
3. Definir en el procedimiento de compras P-GC-01 los criterios y frecuencia implementada en la evaluación y reevaluación de proveedores de productos y servicios.							
Realizar los controles necesarios a los proveedores que hayan sacado puntajes inferiores a los establecidos en la evaluación según procedimiento de compras P-GC-01.							
4. Concertar y Ejecutar el Plan de Capacitación y formación del personal de la Organización.							
5. Analizar los resultados de las Evaluaciones del Desempeño y formular las acciones correspondientes según los resultados obtenidos							
6. Revisar y de ser necesarios modificar los procedimientos y registros que presenten falencias.							
7. Realizar el seguimiento respectivo a las encuestas de satisfacción del cliente al igual a las quejas presentadas.							
8. Capacitar el personal en la importancia del manejo de indicadores para los procesos, enseñándoles como utilizarlos, analizarlos y tomar acciones según sus resultados							
Compromisos: Cada Líder de Proceso se compromete a mantener las nuevas medidas en sus procesos.							
2. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO							
PROCESO	PNC		SUGERENCIAS		QUEJAS Y RECLAMOS		PROCESO
	Abierto	Cerrado	No atendidos	Atendidos	No atendidos	Atendidos	
GG	0	0	0	0	0	0	G. GERENCIAL
MC	1	0	0	0	0	0	G. DE CALIDAD
PM	0	0	0	0	0	0	DISEÑO CREATIVO
PM	0	0	0	0	0	1	CTP SERVICE
PM	0	0	0	0	0	0	IMPRESION DIGITAL
PM	0	0	0	0	0	0	CARNETIZACION
MV	0	0	0	0	0	0	MERCADEO Y VENTAS
GR	5	0	0	0	0	0	G. DE RECURSOS
GC	2	0	0	0	0	0	G. DE COMPRAS
TOTAL	8	0	0	0	0	1	



3. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

	AC abierta	AC cerrada	AP abierta	AP cerrada
GG	0	0	0	0
MC	1	0	0	0
PM	0	0	0	0
PM	0	0	0	0
PM	0	0	0	0
PM	0	0	0	0
MV	1	0	0	0
GR	5	0	0	0
QC	2	0	0	0
TOTAL	9	0	0	0

Entre las acciones correctivas y preventivas originadas por el desempeño de los procesos se encontró:

4. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION PREVIAS

Respecto a los compromisos de la revisión realizada los días 19, 20 y 21 de mayo de 2009, se tienen los siguientes resultados:

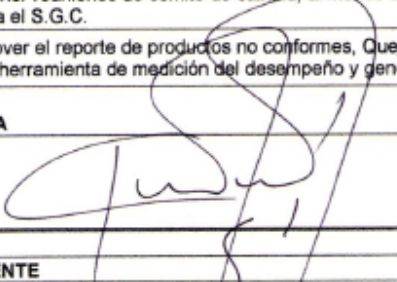
1. Implementación y funcionamiento del Buzón de Sugerencias en la empresa.
2. Socialización de los resultados de los indicadores a los trabajadores de la Empresa.

5. ANALISIS DE LOS CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR AL S.G.C.


Con la cercanía de la finalización del acompañamiento por parte de Almitz Ltda. y el retiro de la practicante universitaria, se hace necesario analizar la contratación de un auxiliar de calidad, que pueda apoyar el SGC.

6. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

1. Mediante la programación de charlas por procesos, se aclararan las dudas respecto a la correcta forma de desarrollar los procedimientos y el diligenciamiento de los formatos respectivos.
2. Con un acertado análisis de las encuestas de satisfacción del cliente, se podrá implementar acciones que garanticen una plena satisfacción de sus necesidades, creando una imagen positiva para la Organización.
3. Con la implementación del Plan de capacitación y formación, se lograra el fortalecimiento del Talento Humano de la organización, lo que retribuirá en productos y/o servicios de alta calidad y nivel técnico.

4. Al evaluar la calidad de la información que suministran los indicadores se podrá replantear su función y utilidad, logrando así que la Organización cuente realmente con la información que le permita la correcta toma de decisiones y propender por el camino del mejoramiento continuo.
7. REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD
Se determinó que la política y los objetivos de calidad son adecuados, por lo que no se realizan cambios
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
Se evidencia la eficiencia en la asignación de recursos para la implementación del SGC
Mantener reuniones de comité de calidad, al menos una vez al mes, para revisar y establecer mejora el S.G.C.
Promover el reporte de productos no conformes, Quejas, Reclamos y Sugerencias para utilizarlas como herramienta de medición del desempeño y generación de acciones
FIRMA

GERENTE

ANEXO I. AGENDA SEGUNDA AUDITORÍA

	Agenda de Auditoría	Código: R-MC-11
		Versión: 01

Auditoría No: 001	Auditor Líder:
Objeto	CRISTIAN FERNANDO SANTIAGO CHAVEZ
<ul style="list-style-type: none"> Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los criterios establecidos en la NTC ISO 9001:2008. Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, los de la organización y reglamentarios del producto. Identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora al Sistema de Gestión de la Calidad 	
Alcance	
Todos los procesos del sistema de Gestión de Calidad de AMÉRICA SOLUCIONES INTEGRARLES	
Equipo Auditor	
Dayane Leonor Rubiano (Coordinadora de Calidad)	
Fecha de la Auditoría:	Auditado Responsable (s):
2 y 3 de junio de 2009	Gustavo Peña Guaracao (Gerente)
Reunión de Apertura:	2 de junio de 2009
Reunión de Cierre:	3 de junio de 2009

Actividad	Fecha/Hora	Auditor	Auditado
R. Apertura	2-06-09; 8 a 9 a.m.	Cristian Fernando Santiago Chávez	
Entrevistas	2-06-09; 9 a 11 a.m.		G. Gerencial: Gustavo Peña Guaracao
	3-06-09; 10 a 1 p.m.		P. Misionales: Yuly Carolina Núñez
	2-06-09; 2 a 4 p.m.		G. Recursos: Raúl Andrés Guaracao
	3-06-09; 2 a 4 p.m.		G. Compras: Karol Patricia González
	2-06-09; 11 a 1 p.m.		Mercadeo y ventas: Karol Patricia González
	3-06-09; 8 a 10 a.m.		G. Calidad: Dayane Leonor Rubiano
Hallazgos			
Conclusiones	3-06-09; 4 a 6 p.m.		
R. Cierre			

Auditor Líder:	Fecha:
Nombre Cristian Fernando Santiago Chávez	27 de mayo de 2009
Firma 