

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA  
NTC-ISO 9001: 2000, EN LA EMPRESA TEJIDOS ESQUI SURF LTDA**

**LILIANA ANGARITA CARREÑO**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA 2007**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA  
NTC-ISO 9001: 2000, EN LA EMPRESA TEJIDOS ESQUI SURF LTDA**

**LILIANA ANGARITA CARREÑO**

**Proyecto de grado para optar el título de  
Ingeniera Industrial**

**Director: Ing. JOSÉ JOAQUÍN GARCÍA DÍAZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA**

**2007**

*A Dios por ser la luz que  
ilumina y guía mi camino.*

*A mi madre Rosa por su  
esfuerzo, dedicación y apoyo.*

*A mi padre Arnibal por  
enseñarme a luchar por los  
sueños.*

*A mi hijo por ser el motivo de  
seguir sin desfallecer y la  
ilusión de mi vida.*

*A mis hermanos Marlene y  
Daniel por su ayuda y  
colaboración incondicional.*

*A mis amigos por ser tan  
especiales y estar conmigo en  
las buenas y en las malas.*

*Liliana*

## **AGRADECIMIENTOS**

Expreso mis agradecimientos a todas las personas que con su ayuda contribuyeron a que este sueño se hiciera realidad.

- Ingeniero José Joaquín García Díaz, por su valiosa colaboración en la dirección del proyecto de grado.
- Al equipo directivo de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA por brindarme el espacio y los recursos para la realización del proyecto.

## RESUMEN

### TITULO:

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001: 2000, EN LA EMPRESA TEJIDOS ESQUI SURF LTDA\***

### AUTOR:

LILIANA ANGARITA CARREÑO\*\*

### PALABRAS CLAVES:

Sistema de Gestión de Calidad, Norma ISO 9001:2000, Diseño, Documentación, Implementación, Auditoría, Mejora Continua.

### DESCRIPCIÓN:

Este proyecto nace de la importancia de ser una organización productiva y competitiva bajo el esquema de la economía global, TEJIDOS ESQUI SURF LTDA., ha tomado como estrategia que sus operaciones estén fundamentadas en la calidad.

Por tal razón la empresa determino implementar el SGC, basado en los principios y requerimientos de la norma NTC 9001:2000, que se convierte en la oportunidad de estandarizar sus procesos y mejorar la productividad y competitividad de la empresa.

La empresa logró un mejoramiento basado en su estructura documental y el apoyo a nivel gerencial, el impulso y los conocimientos de la coordinadora de calidad y la participación activa de todos los miembros de la organización, el cual fue evidenciado el 20 de Junio de 2007 día que recibe el reconocimiento por parte de ICONTE a su SGC.

Este proyecto es muy satisfactorio debido a que durante la práctica se pueden aplicar todos los conocimientos adquiridos durante la carrera y el autor tuvo la oportunidad de participar en el programa EXPOPYME de PROEXPORT para preparar y apoyar a la organización hacia el proceso de exportación.

---

\* Trabajo de grado modalidad practica empresarial en pequeña empresa.

\*\* Facultad de ingeniería Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniero José Joaquín García Díaz.

## SUMMARY

### TITLE:

**DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, ACCORDING TO THE NORM NTC-ISO 9001:2000, IN THE COMPANY TEJIDOS ESQUI SURF LTDA\***

### AUTHOR:

LILIANA ANGARITA CARREÑO\*\*

### KEYWORDS:

**Quality Management System, Norm ISO 9001:2000, Design, Documentation, Implementation, Audit, Continuous Improvement.**

### DESCRIPTION:

This project is created as a result of the importance of being a productive and competitive organization according to the trends of the global economy, TEJIDOS ESQUI SURF, has adopted the strategy of implementing quality based operations.

For such a reason, this company decided to implement the SGC (*Quality Management System*), based on the principles and requirements of the norm NTC 9001:2000, as an opportunity to standardize their processes, improve the productivity and competitiveness.

The company achieved an improvement based on its documental structure and the support at a managerial level; the aspiration and the knowledge of the quality coordinator; and the active participation of all the members of the organization. This was proved on May of 2007 when the company got the recommendation to certificate its Quality Management System by the audit leader and the ICONTEC technical expert.

This project was very satisfactory because during the internship, all the knowledge acquired during the Pregraduate studies was applied and the author had the opportunity to participate in the *EXPOPYME* program by *PROEXPORT* to prepare and support the organization in the exports process.

---

\* Pregraduate Project Modality: Internship in a small company.

\*\* Physics - Mechanical Engineering Faculty. Industrial and Business Studies School , Engineer Joaquín García Díaz.

## GLOSARIO

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir, con la necesidad o expectativa de los clientes.

**Sistema de Gestión de Calidad SGC:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad

**Cliente:** Organización o individuo que recibe un producto o servicio.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

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

**Auditoria:** Es un proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios acordados.

**Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**Manual de calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	17
<b>1 GENERALIDADES DEL PROYECTO</b>	19
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	19
1.1.1 ANTECEDENTES	19
1.1.2 JUSTIFICACIÓN	19
1.2 OBJETIVOS	20
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	20
1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	20
<b>2 GENERALIDADES DE TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.</b>	22
2.1 RESEÑA HISTORICA	22
2.2 MISIÓN	23
2.3 VISION	23
2.4 OBJETO SOCIAL	23
2.5 PRODUCTOS QUE OFRECE	23
2.6 ORGANIGRAMA DE TEJIDOS ESQUI SURF	24
2.7 DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCESO	25
2.8 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO	31
<b>3 MARCO TEORICO</b>	32
3.1 LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000	32
3.2 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	33
3.2.1 REQUISITOS GENERALES	33
3.2.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION	34
3.2.3 ¿QUE ES UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD?	34
3.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	34
3.3.1 ¿CÓMO SE GESTIONA UN PROCESO?	36
3.3.2 CICLO PHVA	37
3.3.3 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD	38
<b>4 PLANIFICACION</b>	40
4.1 LA ORGANIZACIÓN EN EL SECTOR	40

4.1.1	SECTOR DE CONFECCIONES	40
	NUMERO DE EMPRESAS	41
4.1.2	INCIDENCIA DEL ENTORNO Y ANALISIS SECTORIAL	42
4.1.3	EXPORTACIONES COLOMBIANAS DEL SECTOR DE CONFECCIONES	43
4.1.4	CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DEL SECTOR DE CONFECCIONES	44
4.2	DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACIÓN CON RESPECTO AL SGC	45
4.2.1	REQUISITOS GENERALES	46
4.2.2	REQUISITOS DE DOCUMENTOS	47
4.2.3	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	47
4.2.4	PLANIFICACIÓN	47
4.2.5	RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	47
4.2.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	48
4.2.7	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	48
4.2.8	RECURSOS HUMANOS	48
4.2.9	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	49
4.2.10	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	49
4.2.11	DISEÑO Y DESARROLLO	49
4.2.12	COMPRAS	49
4.2.13	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	50
4.2.14	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	50
4.3	RESULTADOS DE LA EVALUACION	51
4.4	PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	51
4.4.1	PLANIFICACION DE LA IMPLEMENTACION DEL SGC	52
4.5	REVISION Y AJUSTES DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	52
4.5.1	MISION	52
4.5.2	VISION	53
4.5.3	ESTABLECIMIENTO DEL ALCANCE DEL SGC	54
4.5.4	DEFINICION DE LA POLITICA DE CALIDAD	54
4.5.5	DEFINICION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES DE GESTION	56
4.5.6	MAPA DE PROCESOS	58

4.5.7	CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS	60
4.6	CONFORMACION DEL COMITÉ DE CALIDAD	61
<b>5</b>	<b>DOCUMENTACION</b>	64
5.1	DEFINICIÓN DE LA JERARQUIA DE LA DOCUMENTACION	64
5.2	NORMALIZACION DE DOCUMENTOS	67
5.2.1	ENCABEZADO	67
5.2.2	CUERPO DEL TRABAJO	68
5.2.3	PIE DE PÁGINA	70
5.3	METODOLOGÍA PARA LA ELABORACION Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS	71
5.3.1	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE ELABORAR O MODIFICAR UN DOCUMENTO	71
5.3.2	APROBACIÓN DE DOCUMENTOS	73
5.3.3	CONTROL DE DOCUMENTOS	73
5.3.4	REVISION DE DOCUMENTOS	74
5.3.5	CONTROL DE REGISTROS	75
5.4	PLAN DE CALIDAD	76
5.5	MANUAL DE PERFILES Y RESPONSABILIDADES	77
5.6	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	77
5.7	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	79
5.8	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	80
<b>6</b>	<b>IMPLEMENTACION.</b>	87
6.1	REVISION DE LA DOCUMENTACION	87
6.2	VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACION	88
6.3	IMPLEMENTACION FINAL DE LA DOCUMENTACION	88
<b>7</b>	<b>SENSIBILIZACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL</b>	90
7.1	SENSIBILIZACIÓN	90
7.2	PLANIFICACIÓN DE LAS CAPACITACIONES	91
7.3	CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN	92
7.4	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS CAPACITACIONES	94
7.5	RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES	95
<b>8</b>	<b>EVALUACION</b>	97
8.1	OBJETIVO	97

8.1.1	AUDITORIA INTERNA	98
8.1.2	PROGRAMACION DE AUDITORIA	98
8.1.3	SELECCIÓN DE AUDITORES	98
8.1.4	PREPARACION DE LA AGENDA DE AUDITORIA:	98
8.1.5	EJECUCION	101
8.2	INFORME O REPORTE DE AUDITORIAS.	101
8.2.1	CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA	101
8.2.2	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	102
8.2.3	PROCESOS AUDITADOS	102
8.2.4	FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	102
8.2.5	OBSERVACIONES DE ADECUACIÓN AL MANUAL O DOCUMENTACION DEL SGC.	103
8.2.6	ASPECTOS A MEJORAR	103
8.2.7	DESCRIPCION DE HALLAZGOS.	104
8.2.8	CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA:	106
8.2.9	TRATAMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	106
8.2.10	SEGUIMIENTO DE CIERRE DE AUDITORIA INTERNA	107
8.3	AUDITORIA DE OTORGAMIENTO	115
8.3.1	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	115
8.3.2	OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO	116
<b>9</b>	<b>EVALUACION DEL PROYECTO</b>	118
9.1	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	118
9.2	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCION	120
9.3	PERFIL FINAL	121
9.4	LOGROS GLOBALES DE IMPACTO	121
<b>10</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	125
<b>11</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	128
	<b>ANEXOS</b>	129

## LISTA DE TABLAS

	<b>pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Personal de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.....	24
<b>Tabla 2.</b> Total de empresas del sector de confección en el país.....	42
<b>Tabla 3.</b> Macrosector prendas de vestir .....	43
<b>Tabla 4.</b> Macrosector prendas de vestir (enero –abril 2007) .....	44
<b>Tabla 5.</b> Resultados Diagnóstico SGC.....	50
<b>Tabla 6.</b> Matriz de priorización.....	55
<b>Tabla 7.</b> Objetivos e indicadores de calidad .....	56
<b>Tabla 8:</b> Tipo de documento	64
<b>Tabla 9.</b> Proceso funcional .....	68
<b>Tabla 10.</b> Contenido para cada tipo de documento del SGC.....	69
<b>Tabla 11.</b> Cuadro de revisiones .....	70
<b>Tabla 12.</b> Pie de página. ....	70
<b>Tabla 13.</b> Aprobación de documentos del SGC.....	73
<b>Tabla 14.</b> Listado maestro de documentos.....	74
<b>Tabla 15.</b> Control de producto no conforme.....	80
<b>Tabla 16.</b> Documentos proceso Gestión Gerencial .....	81
<b>Tabla 17.</b> Documentos proceso Gestión Diseño.....	82
<b>Tabla 18.</b> Documentos proceso Gestión Calidad.....	82
<b>Tabla 19.</b> Documentos proceso Gestión Administrativa. ....	83
<b>Tabla 20.</b> Documentos proceso Gestión contable y financiera.....	84
<b>Tabla 21.</b> Documentos proceso Gestión Producción.....	84
<b>Tabla 22.</b> Documentos proceso Gestión comercial. ....	85
<b>Tabla 23.</b> Cronograma de capacitación. ....	93
<b>Tabla 24.</b> Agenda de auditoria.....	99
<b>Tabla 25.</b> Resultado de auditoria. ....	101
<b>Tabla 26.</b> Descripción de hallazgos. ....	104
<b>Tabla 27.</b> Estado de las acciones correctivas.....	108
<b>Tabla 28.</b> Estado de acciones de mejora.....	113
<b>Tabla 29.</b> Estado de acciones preventivas. ....	114
<b>Tabla 30.</b> Cumplimiento de objetivos.....	118
<b>Tabla 31</b> Avance de la actividad .....	120
<b>Tabla 32</b> Imagen corporativa .....	123
<b>Tabla 33.</b> Diagnostico del SGS.....	131

<b>Tabla 34.</b> Planificación del sistema de gestión de calidad.....	133
<b>Tabla 35.</b> Matriz de comunicación interna. ....	150
<b>Tabla 36.</b> Matriz de cumplimiento de requisitos del sistema de gestión de calidad con la norma. ....	151
<b>Tabla 37.</b> Caracterización del proceso de gestión gerencial .....	157
<b>Tabla 38.</b> Caracterización del proceso de gestión comercial.....	160
<b>Tabla 39.</b> Caracterización del proceso de gestión diseño .....	162
<b>Tabla 40.</b> Caracterización del proceso de gestión producción. ....	164
<b>Tabla 41.</b> Caracterización del proceso de apoyo de gestión administrativa .....	166
<b>Tabla 42.</b> Caracterización del proceso de gestión contable y financiera .....	169
<b>Tabla 43.</b> Caracterización del proceso de gestión de calidad.....	171
<b>Tabla 44.</b> Plan de calidad. ....	174
<b>Tabla 45.</b> Agenda de auditoría.....	177
<b>Tabla 46.</b> Tratamiento y disposición del producto no conforme.....	178
<b>Tabla 47</b> Solicitud de acción correctiva y preventiva .....	181
<b>Tabla 48.</b> Hoja de vida de los indicadores .....	183
<b>Tabla 49.</b> Plan de formación y/o capacitación .....	186
<b>Tabla 50.</b> Plan de auditoría .....	188
<b>Tabla 51.</b> Informe de auditoria en sitio.....	190
<b>Tabla 52.</b> Plan de implementacion.....	196
<b>Tabla 53.</b> Indicador incremento de producción.....	202
<b>Tabla 54.</b> Hoja de vida de los indicadores. ....	203

## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Blusa para dama.	24
<b>Figura 2.</b> Organigrama de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.	25
<b>Figura 3.</b> Operación de tender	27
<b>Figura 4.</b> Operación de trazo	27
<b>Figura 5.</b> Operación de corte	28
<b>Figura 6.</b> Operación de etiquetar	28
<b>Figura 7.</b> Operación de separar.	29
<b>Figura 8.</b> Operación de ensamble.	30
<b>Figura 9.</b> Sistema de gestión de calidad y el enfoque por procesos.	36
<b>Figura 10.</b> Ciclo PHVA	37
<b>Figura 11.</b> Mapa de proceso	59
<b>Figura 12.</b> Plantilla caracterización de procesos.	61
<b>Figura 13.</b> Acta de comité de calidad.	62
<b>Figura 14.</b> Pirámide documental del Sistema de Gestión de calidad	64
<b>Figura 15.</b> Solicitud de creación y modificación de documentos	72
<b>Figura 16.</b> Formato minuta de capacitación	95
<b>Figura 17.</b> Certificado del sistema de gestión de calidad.	117
<b>Figura 18.</b> Estadística de producción 2006	122
<b>Figura 19.</b> Estadística de producción 2007	123
<b>Figura 20.</b> Diagrama general de procesos	130
<b>Figura 21.</b> Organigrama de tejidos esqui surf LTDA	145
<b>Figura 22.</b> Mapa de procesos.	146
<b>Figura 23.</b> Estructura documental tejidos esqui surf	149
<b>Figura 24.</b> Folleto de sensibilización	184

## LISTA DE ANEXOS

	<b>pág.</b>
<b>ANEXO A.</b> Diagrama general del proceso.	130
<b>ANEXO B.</b> Diagnostico	131
<b>ANEXO C.</b> Planificación del Sistema de Gestión de calidad	133
<b>ANEXO D.</b> Manual de calidad	139
<b>ANEXO E.</b> Plan de Calidad	174
<b>ANEXO F.</b> Agenda de auditoria	177
<b>ANEXO G.</b> Tratamiento y disposición del producto no conforme.	178
<b>ANEXO H.</b> Solicitud de acción correctiva y preventiva	181
<b>ANEXO I.</b> Hoja de vida de los indicadores	183
<b>ANEXO J.</b> Folleto de sensibilización	184
<b>ANEXO K.</b> Plan de formación y/o capacitación	185
<b>ANEXO L.</b> Plan de Auditoria.	188
<b>ANEXO M.</b> Informé de auditoria en sitio.	190
<b>ANEXO N.</b> Plan de implementación	196
<b>ANEXO O.</b> Indicador incremento de producción	202

## INTRODUCCIÓN

El aseguramiento de la calidad de los productos y servicios ofrecidos en mercados internacionales es actualmente un factor decisivo en la subsistencia de las empresas, razón por lo cual hoy en día se puede observar como todas las organizaciones desarrollan sistemas de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, ya que son conscientes de que es necesario mantenerse en condiciones de competitividad para no perder terreno en el mercado actual, el cual cada vez es más exigente y cambiante.

La calidad es un factor fundamental para las empresas que desean sostenerse y ser cada vez más competitivas.

Al implementar un sistema de Gestión de la Calidad se pretende tener en consideración los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2000, con la finalidad de crear una estructura documental, cuya implementación debe conducir a brindar soluciones a las labores repetitivas y comunes, con el objeto de lograr un grado óptimo de productividad, que conduzca a la mejora continua de la empresa.

TEJIDOS ESQUI SURF LTDA es consciente que la industria de la manufactura depende esencialmente de los volúmenes de producción altos, en los que el costo unitario sea tan bajo que pueda entrar a competir en el mercado con calidad, cantidad y precio.

Para lograrlo la organización ha tomado como política que sus operaciones estén fundamentadas en la calidad.

El presente trabajo consiste en la implementación del sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001: 2000, para los procesos de diseño, confección y comercialización de prendas de vestir para adulto, describiendo en cada uno de los capítulos de este texto

las actividades necesarias para llevar a cabo la planificación, documentación, implementación y evaluación del trabajo realizado.

# **1 GENERALIDADES DEL PROYECTO**

## **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

### **1.1.1 ANTECEDENTES**

TEJIDOS ESQUI SURF LTDA, fue fundada con la finalidad de brindar al cliente productos innovadores y funcionales, desde entonces la empresa se ha dedicado a realizar proyectos y actividades en pro de brindar un excelente producto y satisfacer las necesidades de sus clientes.

Con el tiempo la empresa se ha preocupado por mejorar la prestación de sus servicios, implementando estrategias y asumiendo retos, con el fin de obtener un desempeño ágil, eficiente y con excelente calidad.

Con la globalización la empresa busca aprovechar las oportunidades que se presentan, por esta razón es fundamental demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y aspira aumentar dicha satisfacción a través de la construcción de una organización de alto rendimiento, que implique mejoramiento y ampliación de los procesos administrativos, de gestión y operacionales.

### **1.1.2 JUSTIFICACIÓN**

Las nuevas tendencias del mercado imponen retos a las organizaciones exigiendo en ellas cambios en su estructura y en las estrategias, debido a ello TEJIDOS ESQUI SURF LTDA., es consciente que es fundamental contar con un sistema de gestión de la calidad, pues esta comprometida en ofrecer a sus clientes un producto de excelente de calidad, dando como resultado la diferenciación de la organización frente a otras empresas del sector de confecciones; mediante el desarrollo de objetivos en los que se involucra la empresa en un proyecto destinado a implementar la norma ISO 9001:2000, debido a que su implementación

no solo es una ventaja competitiva sino también una necesidad, pues el sistema promueve ampliamente el mejoramiento continuo y la satisfacción a los clientes.

La implementación de un sistema en gestión de la calidad bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000 en TEJIDOS ESQUI SURF LTDA es una necesidad ya que es muy importante que la organización establezca su orientación en pro de metas y objetivos (programa de exportación con PROEXPORT), de esta manera se pretende alcanzar un mejor desempeño en todos sus procesos y mayor productividad, teniendo como prioridad la satisfacción de las expectativas de los clientes.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar, documentar e implementar un sistema de gestión de la calidad para los procesos en TEJIDOS ESQUI SURF LTDA., bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000.

### **1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Diagnosticar la situación actual de la empresa TEJIDOS ESQUI SURF con respecto a la calidad
- Vincular al talento humano de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA. en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de la sensibilización, creación y apropiación de una cultura de calidad.
- Identificar los procesos establecidos en la organización.
- Desarrollar la documentación exigida por la norma NTC-ISO 9001:2000 de cada uno de los procesos identificados.

- Identificar e implementar los registros y formatos que sean necesarios para suministrar evidencia de la efectividad del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.
- Promover al interior de la organización una cultura de mejora continua fundamentada en la generación de acciones correctivas y preventivas.
- Diseñar e implementar indicadores oportunos para los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y de esta manera poder medir el mejoramiento continuo de los procesos y de la organización.
- Realizar una auditoria interna para demostrar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad implementado.
- Gestionar la solicitud de auditoria ante el ente certificador para obtener la certificación de calidad ISO 9001:2000

## **2 GENERALIDADES DE TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.**

### **2.1 RESEÑA HISTORICA**

TEJIDOS ESQUI SURF LTDA, fue fundada el 13 de febrero del año 2001 en Bucaramanga, Colombia por tres hermanos Martha, Edgar y Orlando Ariza con la formalidad y el pensamiento de crear una empresa de diseño, confección y comercialización; que busque continuamente la mejora de sus procesos para alcanzar la plena satisfacción del cliente. Su principal actividad esta centrada en el diseño, confección y comercialización de prendas de vestir en tejido de punto para dama.

El objetivo primordial de la organización es satisfacer una de las necesidades de nuestros clientes, el vestir y para ello contamos con un producto de alta calidad tanto en su materia prima, como en su elaboración.

Actualmente Esquí Surf cuenta con un punto de fábrica que esta ubicado en la calle 103 # 31-30, Diamante I, de la ciudad de Bucaramanga.

Nuestras prendas son comercializadas a través de un punto de venta que esta ubicado en la calle 11 # 11-27, centro comercial centrolandia # 1 local 107 en la ciudad de Bogota y por clientes en el resto del país con nuestra propia marca, la cual cuenta con muy buena aceptación.

Cuenta con una planta física que tiene una capacidad instalada de 10.000 unidades por mes. Todos los procesos involucrados en la cadena de producción (diseño, corte, confección, terminado y despacho), determinan la competitividad del producto final, la productividad total del proceso y la definición de una empresa competitiva.

## **2.2 MISIÓN**

TEJIDOS ESQUI SURF LTDA es una empresa de producción y comercialización de prendas de vestir, que cumple con estándares de calidad y diseño.

Nuestro propósito es satisfacer las expectativas del cliente y asegurar la permanencia en el mercado nacional, buscando mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y la rentabilidad de la organización.

## **2.3 VISION**

En los próximos cinco años TEJIDOS ESQUI SURF LTDA se proyecta como una empresa exportadora e igualmente busca afianzar e incrementar la participación en el mercado nacional al ser reconocidos por la calidad, rentabilidad y tecnología. Comprometida con la mejora continua basado en la integridad, trabajo en equipo e innovación del personal.

## **2.4 OBJETO SOCIAL**

Diseño, confección y comercialización de prendas de vestir.

## **2.5 PRODUCTOS QUE OFRECE**

- Prendas de vestir para dama.
- Prendas de vestir para caballero.
- Ropa casual y sport.

**Figura 1.** Blusa para dama.



**Fuente.** TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## **2.6 ORGANIGRAMA DE TEJIDOS ESQUI SURF**

La empresa cuenta con una planta de personal de 16 personas, distribuidas en las áreas administrativa, producción y comercial según lo muestra la Tabla 1. El personal Administrativo y de producción tiene un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30pm y el sábado de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. El personal del área comercial trabaja de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en la ciudad de Bogotá.

**Tabla 1.** Personal de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

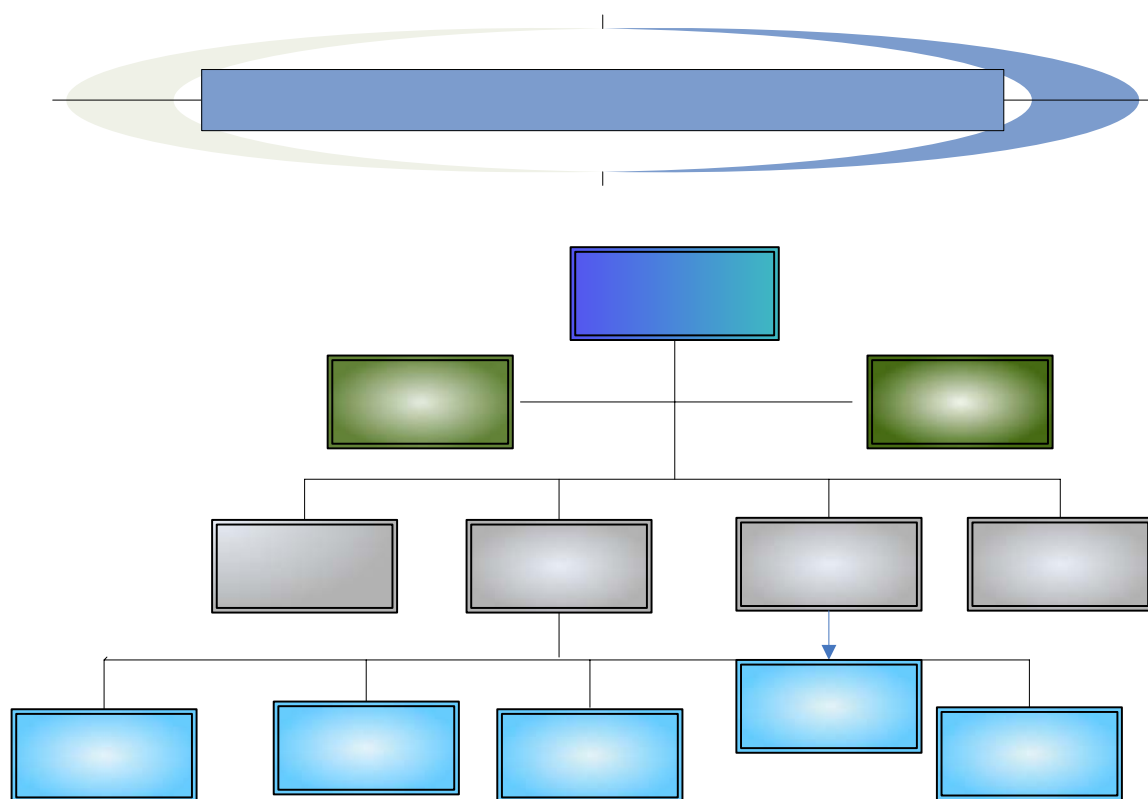
<b>ÁREA</b>	<b>SECCION</b>	<b>Nº PERSONAS</b>
Directivos		1
Administración	Contabilidad	1
	Aux. contable	1
	Coordinadora de calidad	1
Producción	Diseño	1
	Auxiliar de Diseño	1
	Corte	1
	Ensamble	6
	Terminado	1

Comercial	Director comercial	1
	Vendedores	1

**Fuente.** TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

A continuación, en la Figura 2 se puede ver el organigrama general de la empresa.

**Figura 2.** Organigrama de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.



**Fuente.** TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## ORGANIGRAMA D

### 2.7 DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCESO

Dentro de esta actividad, se estructuraron los diagramas de flujo, para los diferentes productos, permitiendo el análisis más detallado del proceso de fabricación. Identificando subprocesos y conociendo más específicamente el flujo del proceso para diseñar la documentación del sistema de gestión de calidad pertinente a producción (Ver anexo A Diagrama General del proceso).

El objetivo de los diagramas de flujo fue documentar el procedimiento de producción, identificando la secuencia de las operaciones que se requieren para la elaboración de los productos, describiendo puntualmente cada una de las operaciones y el tiempo gastado para la elaboración.

Estos diagramas no solo permitieron describir las operaciones sino a la vez identificar los puntos de inspección del producto en proceso y se pudo determinar la capacidad de producción, la secuencia óptima de fabricación que elimine los cuellos de botella y controle la improductividad presente en la planta.

A continuación se describen las características básicas de los diferentes procesos que se realizan en TEJIDOS SQUI SURF LTDA.

- **DISEÑO:**

Es el proceso que realiza la diseñadora para crear un diseño, este comienza con la concepción de una idea, investigación, recolección de información que le permita imaginar y crear el boceto, presentación de la propuesta para su posible aprobación o modificación, después de aprobado se realiza el patrón de muestra y por último se escala el molde para las diferentes tallas.

- **TENDIDO**

Para realizar esta actividad las operarias del área de corte determinan los rollos de tela a tender de acuerdo a los anchos que estos presenten (esto con la finalidad de disminuir el desperdicio de tela).

En el tendido también se tiene en cuenta la cantidad de capas, de acuerdo a la cantidad de prendas planificadas.

**Figura 3.** Operación de tender



**Fuente.** TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

- TRAZO

Consiste en plasmar el molde en la tela teniendo en cuenta que se busca el mejor aprovechamiento de la tela, para minimizar los desperdicios.

**Figura 4.** Operación de trazo



**Fuente.** TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

- CORTE

Es la separación de los tendidos de la tela en piezas, las cuales en conjunto conforman las prendas de vestir. Para realizar esta actividad el jefe de producción revisa el trazo realizado y analiza la optimización de los espacios. Después de esto procede a cortar las partes de la prenda.

**Figura 5.** Operación de corte



**Fuente.** TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

- ETIQUETAR

Consiste en colocar la numeración a cada pieza, en el etiquetado esta determinado por la referencia, talla, el conteo y la orden de producción, con esto se busca que las piezas no se desordenen en el momento de ensamblar y que las operarias sepan que pieza unir.

**Figura 6.** Operación de etiquetar



**Fuente.** TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

- SEPARAR PIEZAS

Consiste en clasificar las piezas cortadas teniendo en cuenta las referencias, colores y tallas.

**Figura 7.** Operación de separar.



**Fuente.** TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

- ESTAMPADO

Se estampa el eslogan de ESQUI SURF en el delantero de la prenda. El marcado se realiza en unos lienzos preparados para estampación en screen.

- PREPARACIÓN

Para realizar esta actividad las operarias de ensamble deben tener todo lo necesario para ejercer la labor encomendada por el jefe de producción. El patín verifica que las operarias estén operando sin ningún contratiempo y sin incurrir en pérdida de tiempo para cumplir con los estándares de producción y calidad. La preparación como tal es la búsqueda de las piezas de la prenda, los insumos para la fabricación.

- ENSAMBLE

Es la parte de armado de la prenda a base de costura; las maquinas y las operarias deben estar organizadas en los puestos de trabajo de acuerdo a la secuencia de armado de la prenda, donde una operaria le da trabajo a la otra, formando un engranaje en el cual cada una interviene como un piñón de este, hasta obtener una prenda elaborada.

**Figura 8.** Operación de ensamble.



**Fuente.** TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

- TERMINADO

Una vez ensamblada la prenda, las operarias de terminación se dedican a pulir (despojar la prenda de los hilos sobrantes) y a colocar los herrajes, detectando producto no conforme al cual se le debe dar el tratamiento respectivo.

Sin embargo en cada una de las etapas se detecta e identifica el producto no conforme.

- ALISTAMIENTO Y DESPACHO

El producto terminado es enviado a la bodega de despachos donde se recibe y revisa el producto, se etiqueta, se registra y se empaca para ser enviado al punto de venta.

## **2.8 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO**

Los procesos de apoyo de mayor importancia referentes a la planeación y programación para la empresa tienen que ver con la compra de materias primas a los proveedores y la venta que se realiza directamente a través de un punto de venta ubicado en la ciudad de Bogotá. Estas actividades guardan estrecha relación con la planeación de la producción, que sirve de base para programar la compra de materia prima e insumos y el ajuste de la capacidad instalada para suplir la demanda pronosticada.

### **3 MARCO TEORICO**

#### **3.1 LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000**

Hoy más que nunca es necesario hablar de un tema conocido y que inquieta el ámbito mundial; las normas de calidad ISO 9000, y sus requerimientos para un sistema de calidad.

Las normas ISO 9000, son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación mundial como base para establecer sistemas de gestión de calidad eficaces.

La ISO ha publicado más de 13.000 normas destacándose la serie 9000 como la más conocida y difundida a nivel mundial.

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de calidad.
- La Norma ISO 9001 especifica los requerimientos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y las partes interesadas.
- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y las partes interesadas.

- La norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de la calidad y de gestión ambiental.<sup>1</sup>

## **3.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **3.2.1 REQUISITOS GENERALES**

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma.

La organización debe:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Ç

---

<sup>1</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC). NTC ISO 9000:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Colombia 2000.

### **3.2.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION**

La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir:

- Declaración documentada de una política y objetivos de calidad.
- Un manual de la calidad
- Los procedimientos documentados requeridos por la norma.
- Los documentos necesarios por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
- Los documentos requeridos por la norma.

### **3.2.3 ¿QUE ES UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD?**

Un sistema de gestión de la calidad es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. Consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir los requisitos y expectativas del cliente.

Los sistemas de gestión de calidad evalúan la forma como en una organización se realizan las cosas y las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se realizan y registrando los resultados para evaluarlos.

### **3.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

El enfoque basado en procesos es sin duda alguna la principal característica innovadora de un SGC 9000.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que

los elementos de entrada se transformen en resultados y se puede considerar como un proceso.

Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

**Figura 9.** Sistema de gestión de calidad y el enfoque por procesos.



**Fuente.** Material empresa consultora.

### 3.3.1 ¿CÓMO SE GESTIONA UN PROCESO?

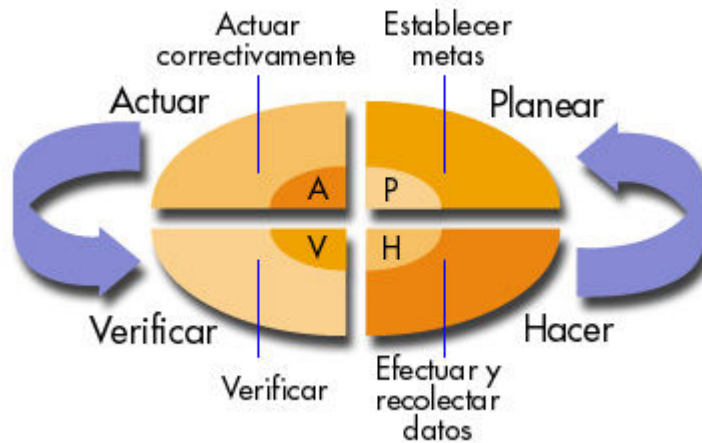
Un proceso se gestiona a través de:

1. Planificación y programación de acciones como:
  - Fijar objetivos medibles, realizables, que sean un reto y legales.
  - Determinar recursos humanos, técnicos, locativos y económicos.
  - Elaborar un plan de trabajo
2. Ejecutando las acciones planificadas.
3. Midiendo periódicamente el avance para verificar el cumplimiento de los resultados.
4. Tomando decisiones o acciones de mejora para corregir desviaciones.

### 3.3.2 CICLO PHVA

La metodología conocida como “planear – hacer- verificar-actuar” PHVA

Figura 10. Ciclo PHVA



**Fuente.** Material empresa consultora.

**Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

**Hacer:** implementar los procesos.

**Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

**Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

### 3.3.3 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD<sup>2</sup>

Se han identificado ocho principios de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia la mejora del desempeño.

- Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes, por tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos y esforzarse para exceder sus expectativas.
- Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, de ellos depende que el personal se involucre para lograr los objetivos organizacionales.
- Participación del personal: La gente, a todos sus niveles, son la esencia de la organización y su completo desarrollo, permite que sus habilidades, sean usadas en beneficio de la organización.
- Enfoque basado en procesos: Si las actividades y recursos se gestionan como un proceso, los resultados serán los deseados.
- Enfoque del sistema para la gestión: Identificar, comprender y administrar un sistema de procesos interrelacionados para un determinado objetivo, mejora la efectividad y eficacia de la organización.
- Mejora continua: La mejora continua en el desempeño de la organización debe ser un objetivo permanente.

---

<sup>2</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC).NTC ISO 9000:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Colombia 2000.

- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones en la organización esta basado en el análisis de los datos y la información.
- Relación mutua beneficiosa con el proveedor: La relación entre proveedores y organización es interdependiente, es decir un mutuo beneficio aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

## 4 PLANIFICACION

### 4.1 LA ORGANIZACIÓN EN EL SECTOR

#### 4.1.1 SECTOR DE CONFECCIONES

En los últimos años a cobrada importancia para Colombia el sector de confecciones por el crecimiento que ha traído el aumento de las exportaciones y los tratados con preferencias arancelarias que han fomentado el comercio internacional en este sector.

En la actualidad la industria sigue con su propósito de ser cada vez más eficiente, de tener productos mas diferenciados y de adoptar estrategias logísticas que le permiten ser competitivas en el mercado mundial.

La cadena textil y confecciones es una de la mas importantes en Colombia en cuanto la generación de empleo y divisas, pues si analiza, es de resaltar su trayectoria que supera los cien años, representando el 10% del sector manufacturero del país, la industria textil genera más de 200.000 empleos directos y 600.000 indirectos, representando el 12% del empleo total del sector manufacturero<sup>3</sup>

Esta industria representa un 16.36% del total de la industria manufacturera en Colombia y al 22.74% del personal ocupado en este sector.

Colombia es uno de los principales centros de moda latinoamericana. Ferias como Colombiatex, Colombiamoda y EIME, se han posicionado por permitir reunir a empresarios de todo mundo para apreciar los avances en moda, calidad, diseño, tecnología, logística y otras ventajas de la industria.

---

<sup>3</sup> Cifras tomadas de: Informe de la industria textil Colombiana. CINTEX.

## **GENERALIDADES DEL SECTOR DE CONFECCIONES EN SANTANDER**

El departamento es reconocido a nivel nacional en parte por el sector de las confecciones (confección infantil) debido a que realizan prendas de vestir con excelente calidad y diseños innovadores.

Llevándose a cabo la feria infantil durante 11 años, logrando el reconocimiento como centro de la moda infantil en Latinoamérica y esto ha sido posible por la calidad de la oferta colombiana.

Pero no solo la confección infantil tiene gran importancia para Santander, en si la confección de prendas de vestir juega un papel primordial para la economía de Santander y su posible crecimiento.

En la actualidad el gobierno busca capacitar y orientar a los microempresarios hacia nuevos mercados (exportaciones) llevando a cabo programas con PROEXPORT, donde los orientan en el área de mercadeo, producción, financiero, etc.

Adjunto a esto los empresarios tienen la necesidad de trabajar fuerte en nuevas tecnologías, búsqueda de mayor productividad, mejoras en el funcionamiento de la cadena productiva y establecimiento de conglomerados asociativos, para poder encontrar ventajas competitivas. Gracias al TLC, Santander podrá concretar negocios con Estados Unidos, pero para poder alcanzar esto debemos centrar nuestros esfuerzos en capacitar la mano de obra y en mejorar nuestros productos.

### **NUMERO DE EMPRESAS**

De acuerdo con las cifras de empleo que resultaron del censo económico del DANE en 1990 en Colombia había 19746 fabricantes de confección en todo el país y las pequeñas y mediana empresa representaban el 95% del total. Según los datos cruzados por Conor, del DANE, la cámara de

comercio, el registro mercantil las empresas de confecciones podrían estar distribuidas así:

**Tabla 2.** Total de empresas del sector de confección en el país.

<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>
Empresa confección	4800
Microempresa	3519
<b>TOTAL</b>	<b>8319</b>

**Fuente.** DANE.

#### **4.1.2 INCIDENCIA DEL ENTORNO Y ANALISIS SECTORIAL**

Si bien Colombia no es uno de los principales productores de confecciones a nivel mundial, en el país existe una percepción generalizada sobre la capacidad de esta industria para generar empleo y exportaciones.

El comportamiento de las exportaciones se relaciona estrechamente con las variaciones de la tasa real de cambio del peso con respecto al dólar. En los periodos en los cuales dicha tasa acelera su devaluación, las exportaciones colombianas de confecciones mejoran su posición competitiva en los mercados mundiales, vía precio, lo que se refleja en los valores totales exportados

Otro factor que favorece el sector es que los niveles de contrabando se redujeron y el nivel de exportación es mayor que el de importación.

Otros factores que inciden positivamente son los tratados como el ATPA, el TLC y otros que tiene nuestro país con los países de Suramérica y Centroamérica que confieren beneficios a algunos sectores económicos entre ellos la cadena textil y confecciones, lo cual ha beneficiado al aumento de las exportaciones y la generación de nuevos empleos.

Uno de los factores que afecta negativamente es la violencia y la pobreza debido a que por falta de recursos no se encuentra mano calificada en el

sector y el mercado interno se ve afectado a que las personas no tienen recursos para adquirir los productos.

#### 4.1.3 EXPORTACIONES COLOMBIANAS DEL SECTOR DE CONFECCIONES

Las exportaciones Colombianas totales aumentaron en los primeros 9 meses del 2006 un 14% comparado con el mismo periodo del 2005.

Los mayores superávits se registran con Estados Unidos, Venezuela y Ecuador.

El valor de las importaciones FOB tuvo una diferencia de US\$ 3.199 millones frente a Enero –Septiembre de 2005, equivalente a un crecimiento de 22%, mientras que las exportaciones FOB representaron un aumento de US\$ 2.250 millones para el periodo enero-septiembre 2006.

Tabla 3. Macrosector prendas de vestir <sup>4</sup>

<b>MACROSECTOR PRENDAS DE VESTIR</b>				
<b>MACROSECTOR-SECTOR</b>	<b>FOB US\$ ENERO –SEPT 2005</b>	<b>FOB US\$ ENERO –SEPT 2006</b>	<b>DIFERENCIA US\$</b>	<b>VARIACION 2006/2005</b>
TEXTILES	220.239.540	226.256.792	6.017.232	2.7%
CONFECCIONES	684.393.632	711.561.800	27.168.168	4.0%

Las ventas externas del sector de confecciones pasaron de US\$ 273 millones entre enero y abril de 2006 a US\$ 325.8 millones en el mismo periodo de 2007.

<sup>4</sup> Cifras tomadas de: DANE- cálculos de PROEXPORT.

En abril las exportaciones de confecciones aumentaron en US\$ 18.84 millones (26.9%) frente al mismo mes del 2006. El destino mas importante de las exportaciones de confecciones fue Venezuela. A pesar de una disminución de transacciones realizadas con Estados Unidos (9,21%), este país ocupó el segundo lugar como destino de las exportaciones, alcanzando en abril del 2007 US\$ 25.5 millones. Los productos que presentaron la mayor dinámica de exportaciones para el mes de abril fueron las bragas de fibras sintéticas o artificiales, con un incremento de US\$ 1.3 millones. Entre las empresas mas destacadas en ventas fueron Null y Braytex Ltda., registrando para el mes de abril de 2007 transacciones por US\$ de 972.742 y US\$ 484.782 respectivamente.

**Tabla 4.** Macrosector prendas de vestir (enero –abril 2007)<sup>5</sup>

<b>MACROSECTOR PRENDAS DE VESTIR</b>				
<b>MACROSECTOR-SECTOR</b>	<b>FOB US\$ ENERO – ABRIL 2006</b>	<b>FOB US\$ ENERO –ABRIL 2007</b>	<b>DIFERENCIA US\$</b>	<b>VARIACION 2006/2005</b>
TEXTILES	91.029.045	109.43.0.156	18.401.111	20.21%
CONFECCIONES	273.345.535	325.804.103	52.458.569	19.45%

**Fuente.** Cifras tomadas DANE cálculos de Proexport.

#### **4.1.4 CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DEL SECTOR DE CONFECCIONES**

- El sector de confecciones es para Colombia una de los mas importantes pues en su larga trayectoria de mas de 100 años ha venido creciendo convirtiéndose en una importante fuente de empleo.
- A nivel de Santander el sector confecciones es muy importantes es reconocido a nivel nacional e internacional por la confección de prendas infantiles y su feria EIMI realizada del 24 al 27 de Julio.

<sup>5</sup> Cifras tomadas de: DANE – cálculos PROEXPORT.

- A nivel de Bucaramanga y su AMB existen 871 empresas dedicadas a este negocio, ofreciendo empleo y crecimiento a la región, pero desafortunadamente existen problemas que no permiten que el sector progrese, el principal problema que existe es la falta de personal calificado pues existen carencias de personal en casi todas las áreas pero aun mas en el área de ensamble, esto suena irónico si se analizan las cifras de desempleo en la región, pues para el segundo trimestre del año 2005 existía una tasa de desempleo 15.2%<sup>6</sup>.
- La falta de mano de obra capacitada definitivamente es un problema para todo el sector pues de este problema se generan una serie de inconvenientes (calidad, retrasos entre otros) en el área de producción afectando drásticamente la competitividad de las empresas.

Una vez analizado el sector confecciones es de gran importancia realizar un diagnostico inicial de la empresa en cuanto al SGC, con esto se complementa la información necesaria para la realización de la planificación del proyecto, el perfil inicial se detalla a continuación:

## **4.2 DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACIÓN CON RESPECTO AL SGC**

La empresa en la actualidad se encuentra en un mercado cada vez más competitivo, que la obliga a mejorar y buscar alternativas para ser competitiva a largo plazo y lograr la sobre vivencia: por tal motivo la organización busca el aseguramiento de la calidad de los productos y servicios ofrecidos, basados en la norma ISO 9001: 2000, ya que son concientes que es la vía para abrir nuevos mercados y mejorar su competitividad

---

<sup>6</sup> Datos tomados DANE 2005

El proceso de certificación de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA. Se realiza con miras de lograr ventajas frente a la competencia mediante la identificación de las actividades necesarias para el sistema de gestión de calidad, la determinación y seguimiento de los procesos y métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos sean eficaces. Además implementar acciones necesarias, persiguiendo los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

Al iniciar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad se realizó un diagnóstico a cerca del estado de las áreas de la organización respecto al cumplimiento de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000 por parte de la coordinadora de calidad apoyada por un asesor contratado por la empresa.

Este diagnóstico fue realizado por áreas, en donde se entrevistó al encargado de cada una de ellas y se indagó por los documentos, registros que actualmente poseían; adicionalmente se hizo una reunión con la Gerente donde se aclararon dudas en cuanto a las actividades de la organización, de esta manera se obtuvo la información necesaria para poder establecer el estado de la organización en cuanto a los requisitos del SGC.

Una vez recopilada la información se procedió a llenar el cuadro diagnóstico (Ver Anexo B) en donde se estipuló el estado de la organización con relación al cumplimiento con la NTC-ISO 9001:2000.

En general el diagnóstico arrojó los siguientes resultados.

#### **4.2.1 REQUISITOS GENERALES**

- No existe identificación de los procesos necesarios para el SGC y su aplicación

- No esta determinada la secuencia e interacción de estos procesos.

#### **4.2.2 REQUISITOS DE DOCUMENTOS**

- No esta documentado el direccionamiento estratégico.
- No existe una política de calidad, ni objetivos de calidad documentados
- No hay manual de calidad.
- No existen procedimientos de producción.
- No hay un eficiente control de registros ni de documentos.
- No existen los suficientes registros que evidencien la conformidad con el SGC.

#### **4.2.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

- La dirección no tiene un compromiso con el SGC.
- La dirección se preocupa para que los requisitos exigidos por el cliente se cumplan, pero es conciente que realmente se necesita un sistema que garantice el cumplimiento de estos.

#### **4.2.4 PLANIFICACIÓN**

- No existe ningún objetivo de calidad, por tanto no se cuenta con indicadores de gestión que midan el desempeño del SGC en la organización.
- No hay planificación del SGC, pero si existe el interés por parte de la organización para empezar a realizar esta labor.

#### **4.2.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

- La responsabilidad y autoridad están establecidas en la empresa de manera informal, no existe un manual de funciones y perfil de competencia.
- La comunicación en la empresa se realiza de manera informal, no existe un documento respecto a esto.

#### **4.2.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

- La dirección no hace revisiones al SGC y aun no se planifica como hacerlas.

#### **4.2.7 GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

- La empresa siempre se ha preocupado por ofrecer a los miembros de la organización los recursos necesarios para cumplir con las necesidades del cliente, pero sabe que es fundamental el mejoramiento, por tanto con la implementación del SGC bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000 y conjunto al programa EXPOPYME esta adquiriendo un compromiso para el mejoramiento continuo y esta destinando un presupuesto para el diseño e implementación.

#### **4.2.8 RECURSOS HUMANOS**

- La organización no cuenta con el COPASO.
- No se tienen procedimientos documentados, ni un plan de formación.
- No se ha diseñado un manual de funciones y perfil de cargos, ni se ha realizado una evaluación del desempeño.

#### **4.2.9 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

- La organización planifica la realización del producto de acuerdo a órdenes de pedido, pero no cumple con las fechas de entrega, ni especificaciones.

#### **4.2.10 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

- La empresa determina los requisitos exigidos por el cliente en la orden de pedido, pero no cumple con dichas especificaciones debido a que no existe una correcta programación de la producción.
- La organización si realiza las revisiones, pero unos procesos no se tiene claramente identificado y no se mantienen registros de esto.
- La comunicación con los clientes la realiza el director comercial, pero no existe un mecanismo eficaz para transmitirla a la organización.

#### **4.2.11 DISEÑO Y DESARROLLO**

- La organización no cuenta con documentación donde se especifique elementos de entrada, resultados, revisión, verificación y validación del diseño.

#### **4.2.12 COMPRAS**

- En la empresa no existe un procedimiento documentado de la realización de las compras, ni se tiene establecido mecanismos de control y verificación.
- La organización cuenta con una muy base de proveedores ya que trabajan directamente con las textileras, pero la selección se realiza de una forma informal.

#### 4.2.13 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- La organización no realiza la planificación de la producción.
- Se excluye la validación de los procesos de producción y de prestación del servicio.
- La organización no identifica el producto a través de la realización, no se lleva trazabilidad.
- Se excluye la propiedad del cliente.

#### 4.2.14 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- La satisfacción del cliente se evalúa de una forma informal, no se realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos.
- No se realiza ninguna actividad de medición del SGC
- No está establecido el tratamiento de producto no conforme
- No hay registros de análisis de datos

De acuerdo al análisis que se realizó, se obtuvo una calificación que refleja el estado inicial de la organización con respecto al cumplimiento con la NTC-ISO 9001:2000.

Los resultados se muestran a continuación:

**Tabla 5.** Resultados Diagnóstico SGC

<b>Nº</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>AVANCE</b>
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	1
5	RESPONSABILIDADES DEL A DIRECCIÓN	1
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	1
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	1
8	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	1
SGC	PROMEDIO GENERAL DEL SGC	1

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

### **4.3 RESULTADOS DE LA EVALUACION**

- Después de realizado el diagnóstico y la evaluación puede concluirse que diseñar e implementar un SGC es una necesidad dentro de la organización, debido a que la empresa busca ser más competitiva a través de la mejora continua.
- Realmente la gerencia está comprometida con la implementación del SGC bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000 pues una meta de la organización es la certificación, esto se evidencia en la gestión realizada para contar con una entidad consultora que guíe este proceso, la proyección de recursos para el proceso y el programa EXPOPYME con PROEXPORT.
- No existe una política, objetivos, ni manual de calidad que permita a la organización centrar esfuerzos encaminados en buscar la mejora continua y la plena satisfacción del cliente.
- El personal es competente para la realización de su trabajo y está dispuesto a colaborar con el diseño e implementación del SGC. Sin embargo se evidenció una debilidad, debido a que en la organización no controla el área comercial, el cual funciona como un ente aparte.
- El estado actual del SGC según los resultados obtenidos del diagnóstico, es de 1 con esto se evidencia que la organización necesita trabajar fuertemente para alcanzar el objetivo cumpliendo con todos los requisitos y de esta manera obtener una calificación de 5 para contar con un SGC eficaz.

### **4.4 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

TEJIDOS ESQUI SURF LTDA consiente de la necesidad de adoptar un sistema de gestión de calidad, inicio el proceso enfocando sus esfuerzos

hacia el diseño y cumplimiento de una política de calidad encaminada a lograr los requisitos exigidos por la Norma NTC-ISO 9001:2000 a comienzos del 2006. Con la implementación del SGC se busca la certificación ISO 9001, y con ello lograr una ventaja frente a la competencia en un mercado cada vez mas exigente mediante la identificación de las actividades necesarias para el SGC, la determinación y seguimiento de los procesos y métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos sean eficaces; Además implementar acciones necesarias, persiguiendo los resultados planificados y la mejora continua.

#### **4.4.1 PLANIFICACION DE LA IMPLEMENTACION DEL SGC**

Para realizar la ejecución de este proyecto, lo primero que se realizo fue designar como coordinadora de calidad al autor de este documento con responsabilidad y autoridad para el SGC.

Para la planificación de la implementación del sistema se realizó un cronograma de actividades que se puede observar en la tabla de planificación (Ver Anexo C).

Así mismo se procedió a establecer un comité de calidad y determinar el número de reuniones a realizar por mes, las personas que lo conformarían y las responsabilidades e importancia para el éxito del proyecto.

#### **4.5 REVISION Y AJUSTES DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

Al inicio del proyecto con la colaboración de todos los miembros de la organización se definió el direccionamiento estratégico.

##### **4.5.1 MISION**

Todos los integrantes de la organización colaboraron para la definición de la misión teniendo en cuenta la realidad de la empresa. Esta reunión fue dirigida por la coordinadora de calidad a través de preguntas como:

- ¿Quiénes somos?
- ¿Cuáles son los clientes de la empresa?
- ¿Cuáles son los productos que ofrece la empresa?
- ¿Con que talento humano contamos?
- ¿Qué imagen proyecta la empresa a sus clientes?
- ¿Tecnología con la que cuenta para un buen funcionamiento?

La dinámica se desarrollo a través de lluvia de ideas, luego cada integrante de la reunión definió la misión y la expuso al resto de los participantes, de ahí se escogió la que cumplía con las expectativas, lo cual permitió definir la misión de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

“TEJIDOS ESQUI SURF LTDA es una empresa de producción y comercialización de prendas de vestir, que cumple con estándares de calidad y diseño

Nuestro propósito es satisfacer las expectativas del cliente y asegurar la permanencia en el mercado nacional, buscando mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y la rentabilidad de la organización”.

#### **4.5.2 VISION**

La organización no tenía estructurada la visión y para definirla se desarrollo la misma metodología que para la misión, aclarando a los participes de la reunión que la visión es futuro y se debe establecer un horizonte.

Se desarrollo la dinámica a través de preguntas como:

- ¿Como proyecta a la empresa dentro de 5 años?

- ¿En que mercados desea incursionar?
- ¿Qué nuevas tecnologías podría implementar?
- ¿Cuál es el perfil del recurso humano con el que requiere la empresa,

Después de dar respuesta a cada una de las preguntas y a través de lluvia de idea se estructuro la visión y quedo definida de la siguiente manera:

“En los próximos cinco años TEJIDOS ESQUI SURF LTDA se proyecta como una empresa exportadora e igualmente busca afianzar e incrementar la participación en el mercado nacional al ser reconocidos por la calidad, rentabilidad y tecnología. Comprometida con la mejora continua basado en la integridad, trabajo en equipo e innovación del personal.”

#### **4.5.3 ESTABLECIMIENTO DEL ALCANCE DEL SGC**

Se estableció con el comité de calidad que el alcance del SGC para certificación involucra todos los procesos de la actividad económica de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA., y el cual fue definido de la siguiente manera: “Diseño, confección y comercialización de prendas de vestir para adulto”.

#### **4.5.4 DEFINICION DE LA POLITICA DE CALIDAD**

TEJIDOS ESQUI SURF LTDA. Consiente de su necesidad de desarrollar un sistema de gestión de calidad inicio el proceso enfocando esfuerzos objetivamente hacia el diseño de una política de calidad encaminada a lograr el cumplimiento de los requisitos exigidos en la NTC-ISO 9001:2000.

Para diseñar la política de calidad se realizo una matriz de priorización

**Tabla 6.** Matriz de priorización

<b>Organización</b>	<b>CRECIMIENTO</b>	<b>RENTABILIDAD</b>	<b>POSICIONAMIENTO O EN EL MERCADO</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Cientes</b>					
<b>PRECIOS COMPETITIVOS</b>	10	5	10	10	35
<b>CALIDAD EN LOS PRODUCTOS</b>	10	10	10	10	40
<b>CUMPLIMIENTO</b>	10	10	10	10	40
<b>GARANTIA</b>	10	10	10	10	40
<b>CALIDAD EN MATERIA PRIMA</b>	10	10	10	10	40
<b>SUMA</b>	50	45	50	50	

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

Analizando los factores y los requisitos tanto de la organización como del cliente, se dio un puntaje según importancia para finalmente obtener los factores más importantes y de esta manera facilitar la redacción, ya que se tenía claro cuales eran los puntos claves que deberían ser incluidos en la política de calidad, luego se procedió a realizar la redacción en la que todos los presentes a la reunión aportaron ideas que contribuyeron a establecer la siguiente política de calidad.

“TEJIDOS ESQUI SURF LTDA trabajara permanentemente en la producción y comercialización de prendas de vestir, orientada siempre a cumplir con estándares de calidad y diseño que los mercados nacionales e internacionales exijan. Para tal fin la organización esta comprometida con la mejora continua de todos los procesos basada en la integridad, trabajo en equipo y la innovación”.

#### 4.5.5 DEFINICION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES DE GESTION

La formulación de los objetivos de calidad en TEJIDOS ESQUI SURF LTDA, fue un compromiso del comité de calidad tuvo como punto de partida la política de calidad, la cual nos proporciono un marco de referencia para establecer las directrices y los objetivos de calidad, a cada uno de ellos se le designo uno o más indicadores de gestión que son factores para establecer el cumplimiento de la misión, objetivos y metas de los procesos.

Su continuo monitoreo nos permitió establecer el estado real del SGC en TEJIDOS ESQUI SURF LTDA e identificar los diversos síntomas que se derivan del cotidiano desarrollo de las actividades y así tomar decisiones encaminadas a alcanzar las metas trazadas.

En la Tabla 6, se puede observar la relación que existe entre la política de calidad, los objetivos de calidad y el despliegue de los indicadores.

Tabla 7. Objetivos e indicadores de calidad



		OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES DE GESTIÓN			CODIGO: FR-Q-08	VERSION: 1  F.A: 28/04/2006
DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	ESTRATEGIAS	NOMBRE	MÉTODO DE CÁLCULO	RESPONSABLE	PROCESO
Comprometida en producir y comercializar prendas de vestir	Abarcar nuevos mercados nacionales	Implementando estrategias de promoción y publicidad.	Estrategias PyP	Actividades PyP implementadas / Actividades PyP planificadas	Gerente y Director comercial.	Gerente comercial.
		Estableciendo nuevos puntos de ventas	Nuevos Puntos de Venta	# de nuevos puntos de venta	Director Comercial	Gestión Comercial
		Innovando en el diseño de productos	Nuevos Diseños	# de nuevos diseños	Jefe de Diseño	Gestión de Diseño

	Fortalecer el punto de venta actual	Logrando permanencia en el mercado.	Permanencia en el mercado	Incremento en pesos por ventas vs año anterior	Director Comercial Contador	Gestión Comercial	
	Logrando costos óptimos, mejorando la calidad y eliminando desperdicios.	Implementando controles en los procesos de producción	Control de producción	Incremento en prendas producidas vs año anterior	Jefe de Producción y representante de producción.	Gestión Producción	
Estableciendo controles de calidad en cada una de las etapas del proceso de producción		Inconsistencias por Etapas de Producción	# de inconsistencias identificadas X orden de producción	Jefe de Producción y representante de producción	Gestión Producción		
Evaluando los niveles de desperdicios en los procesos de producción		Control de Desperdicios en tela	Cantidades (kilos) de desperdicio por proveedor / peso total de telas procesadas por proveedor	Jefe de Producción y representante de producción.	Gestión Producción		
Orientada a cumplir con estándares de calidad y diseño que el mercado exija.	Mantener buenas relaciones comerciales con los proveedores asegurando la calidad de los insumos y materias primas utilizadas	Estableciendo acuerdos de mutuo beneficio con nuestros proveedores	Evaluación de proveedores	Nº evaluaciones calificadas > 80% / Nº total de reevaluaciones realizadas	Gerente, secretaria general.	Gestión Administrativa	
		Implementando controles de inspección al ingreso de materia prima e insumos	Control ingreso de Materia Prima	Ordenes de compra verificadas con inconsistencias / Total de Ordenes de compra inspeccionadas	Jefe de producción y secretaria general.	Gestión administrativa - Gestión Producción	
	Lograr la plena satisfacción de las necesidades del cliente.	Evaluando la percepción del cliente	Satisfacción del Cliente	# clientes satisfechos / Total de clientes encuestados	Coordinador de Calidad.	Gestión calidad	
			Quejas y Reclamos	# Quejas y Reclamos recibidos	Coordinador de Calidad, Director comercial.	Gestión calidad.	
	Orientar la empresa hacia los cambios tecnológicos que el sector exija	Gestionando contactos con entidades relacionadas con el sector.	Participación en eventos del sector	Nº De Participación en eventos	Gerente	Gestión Gerencial	
		Implementando tecnologías factibles para la organización	Tecnología	# de nuevas tecnologías implementadas	Gerente	Gestión Gerencial	
	Para tal fin aseguramos la mejora continua en todos los procesos de la organización	Establecer un sistema de calidad que se perfeccione continuamente a través de un proceso de retroalimentación	Creando herramientas básicas y prácticas para cada área de trabajo de acuerdo a un previo análisis en cada una de	Cumplimiento de indicadores de gestión	<u>Indicadores que cumplen con meta</u> *100 total de indicadores del SGC	Coordinadora de calidad	Gestión calidad

n	n creativa.	ellas.				
		Implementando acciones preventivas, correctivas y de mejora	Acciones Eficaces	Acciones implementadas eficazmente / total de acciones implementadas	Coordinador de calidad	Gestión calidad
Talento humano comprometido e idóneo	Capacitar, actualizar e incentivar a nuestro personal para afrontar con éxito la política de calidad, misión y visión de nuestra empresa.	Gestionando programas de capacitación.	Formación de Personal	Nº de Capacitaciones realizadas	Gerente	Gestión administrativa.
		Evaluando el desempeño del personal	Evaluación de desempeño	Nº de funcionarios con <u>evaluación &gt;60%</u> <u>*100</u> Nº total de funcionarios evaluados	Gerente	Gestión administrativa.
		Evaluando el clima organizacional	Clima Organizacional	Nº de funcionarios con <u>satisfacción &gt;80%</u> <u>*100</u> Nº total de funcionarios encuestados	Gerente / Secretaria General.	Gestión administrativa.

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

#### 4.5.6 MAPA DE PROCESOS

Entendiendo que para que una organización opere de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar procesos que se relacionen entre si y que son una secuencia de actividades orientadas a generar valor sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que satisfaga los requisitos y necesidades del cliente.

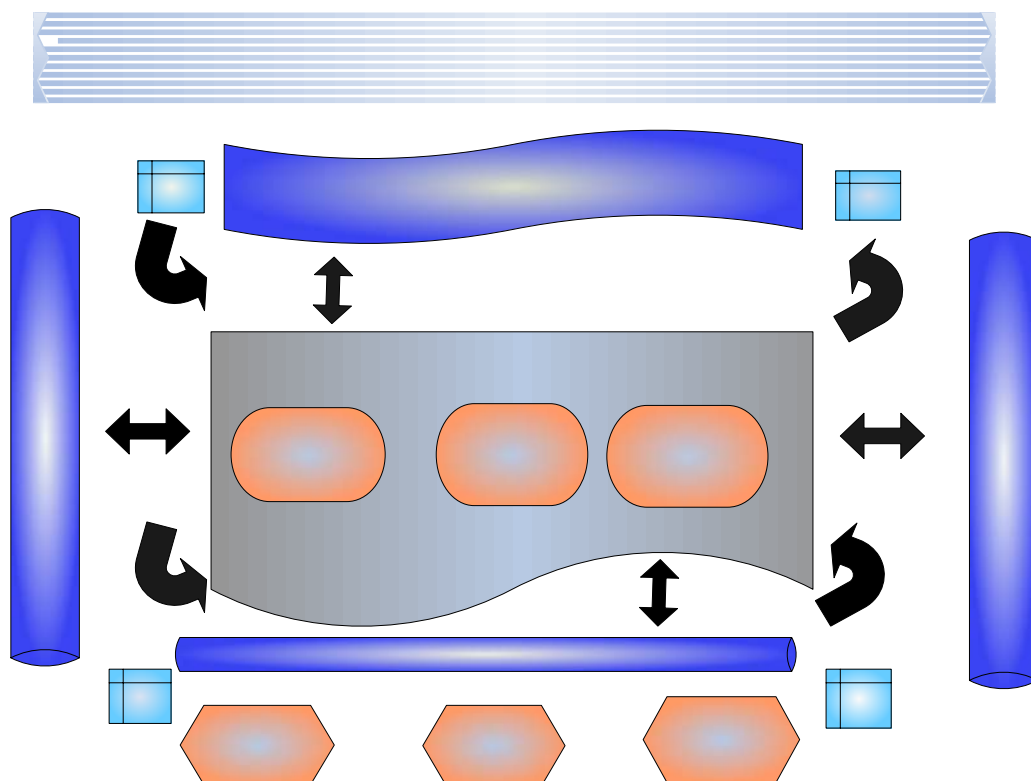
En una reunión con el comité de calidad se definió el mapa de procesos y sus interrelaciones, para su construcción se identificaron y se agruparon de la siguiente manera:

- Procesos de dirección: Son aquellos que establecen las directrices de la organización a través de estrategias.

- Procesos de realización o cadena de valor: estos procesos contribuyen directamente en la realización o prestación del servicio y/o producto, tiene un impacto directo sobre el cliente a través del producto.
- Procesos de apoyo: Como su nombre lo indican estos procesos apoyan a los procesos que generan valor, no se encuentran directamente relacionados con el cliente, pero son primordiales en el desempeño del SGC en una organización.

De esta manera se construyo el mapa de procesos que identifica a la organización.

Figura 11: Mapa de proceso



Fuente. Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

#### 4.5.7 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS


El objetivo de la caracterización es describir y facilitar la comprensión de los procesos, teniendo en cuenta las actividades o etapas que se realizan y la interacción entre los diferentes procesos. Una vez realizada la identificación de los procesos, se procedió a realizar la descripción de cada uno de ellos.

Cada caracterización contiene la siguiente información:

- Nombre del proceso a caracterizar.
- Objetivo del proceso.
- Alcance del proceso, hasta donde es la responsabilidad del proceso.
- Proveedor: Cuales son los procesos que suministra información.
- Entrada: Información o datos que utiliza el proceso para realizar sus actividades.
- Salida: Información que suministra el proceso como resultado de las actividades.
- Procesos clientes: Procesos que se ven afectados como resultado de la actividad.
- Documentos: Documentos generados por el proceso.
- Recursos: Recursos técnicos y humanos utilizados para el desarrollo de las actividades del proceso.
- Requisitos: Numerales de la norma que están relacionados en el proceso.
- Responsable: Persona encargada de la actividad a desarrollar y el seguimiento de la misma.

En la figura 12 se puede observar el formato diseñado para la caracterización de los procesos.

Figura 12. Plantilla caracterización de procesos.

	CARACTERIZACION DEL PROCESO				
	OBJETIVO	ALCANCE		RESPONSABLE	
PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPAS/ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
SEGUIMIENTO	METODO	FRECUENCIA	FUENTE DE DATOS	RESPONSABLE	
MEDICION	METODO	FRECUENCIA	FUENTE DE DATOS	RESPONSABLE	
DOCUMENTOS		RECURSOS		REQUISITOS	
		TECNICOS	HUMANOS		

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

#### 4.6 CONFORMACION DEL COMITÉ DE CALIDAD

Como estrategia para facilitar y agilizar la implementación del SGC en TEJIDOS ESQUI SURF, la gerencia nombro un representante de cada área que son los líderes de los procesos y conocen la organización, para que conformaran el comité de calidad, este equipo de trabajo interdisciplinario se conformo por el Gerente, coordinador de calidad, Jefe de producción, secretaria y contador.

El comité de calidad adquirió la responsabilidad de la estructuración, despliegue y cumplimiento de las actividades de cada uno de los procesos para el adecuado funcionamiento del SGC.

Este comité de calidad se reúne cada 15 días (miércoles), analiza el funcionamiento del SGC y después de la reunión comunica al personal operativo las decisiones que buscan el avance del SGC.

En la figura 13 se muestra el formato de acta diligenciado en cada una de las reuniones

Figura 13: Acta de comité de calidad.

	<b>ACTA DE COMITÉ DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: FR-Q-14</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>	
			<b>F.A: 18-08-06</b>	
<b>No.</b>	<b>TEMAS ANALIZADOS</b>	<b>FECHA</b>	<b>APROBADO</b>	
			<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>CONCLUSIONES:</b>				
<b>De conformidad de lo anterior:</b>				
<b>Firma de los integrantes del comité de calidad</b>		<b>Cargo</b>		


**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

## 5 DOCUMENTACION

### 5.1 DEFINICIÓN DE LA JERARQUIA DE LA DOCUMENTACION

El Sistema de Gestión de la Calidad de TEJIDOS ESQUI SURF da cumplimiento a los requisitos de la norma NTC – ISO 9001:2000, por lo tanto su documentación está fundamentada en los principios de sistemas para la gestión y por el enfoque basado en procesos que maneja esta norma.

Esta documentación parte de la identificación y caracterización de los procesos que se manejan en la empresa y está estructurada como se muestra en la figura 12. Tal como se puede apreciar, existen 5 niveles, iniciando del general al más específico

Figura 14. Pirámide documental del Sistema de Gestión de calidad



**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

- Manual de Calidad: El manual de calidad es el conjunto de procedimientos documentados que describen los procesos de la organización. En el caso de que no se considere conveniente su

inclusión, el manual describirá los criterios fundamentales del sistema de calidad de la organización haciendo referencia a los procedimientos documentados, los cuales existirán separadamente.

El manual describe la relación entre los procesos y el alcance del sistema y cuando no sean de aplicación uno o varios requisitos de esta norma, a causa de la naturaleza de la organización o de su producto, se justificará la correspondiente exclusión, la cual sólo debe referirse a cuestiones relacionadas con la realización del producto (Apartado 7 de la norma).

El manual de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA (Ver anexo D) posee la siguiente información:

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. PRESENTACION DE LA EMPRESA
  - 4.1 RESEÑA HISTORICA
  - 4.2 OBJETO SOCIAL
  - 4.3 PRODUCTOS QUE OFRECE
  - 4.4 CLIENTES
5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
  - 5.1 MISIÓN
  - 5.2 VISION
  - 5.3 POLITICA DE CALIDAD
  - 5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD
  - 5.5 ORGANIGRAMA DE TEJIDOS ESQUI SURF LTD
6. ALCANCE
7. EXCLUSIONES
8. MAPA DE PROCESOS
9. COMPROMISO GERENCIAL
10. PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
11. REPRESENTANTE DE LA GERENCIA
12. CARACTERIZACIONES

- 13 .ESTRUCTURA DOCUMENTAL
- 14. MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA
- 15. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CON LA NORMA.
- 16. REFERENCIAS
- 17. ANEXOS
  - 17.1 OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES
  - 17.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
  - 17.3 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION GERENCIAL
  - 17.4 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION COMERCIAL
  - 17.5 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION DISEÑO
  - 17.6 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION PRODUCCION
  - 17.7 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA
  - 17.8 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION CONTABILIDAD
  - 17.9 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION CALIDAD.

- Procedimientos: En un segundo nivel se encuentran este tipo de documentos que explican el qué, quién, cuándo y dónde del SGC. Son muy útiles para la organización ya que en estos se especifica los pasos a seguir para realizar las actividades.
- Plan de calidad: El plan de calidad especifica que procedimientos, registros y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proceso o al producto.
- Instructivos: Describe las labores o actividades a realizar en una operación.
- Registros: Estos documentos presentan resultados obtenidos y proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas con relación al Sistema de Gestión de Calidad, implementado en la organización.

## 5.2 NORMALIZACION DE DOCUMENTOS

Una vez definida la pirámide documental, se procedió a realizar el procedimiento de control de documento y registros el cual contiene los lineamientos para la creación y la elaboración de los documentos y registros de acuerdo a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000.


Los documentos generados para el SGC de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA deben contener:

### 5.2.1 ENCABEZADO

Los documentos del S.G.C. de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA (Manuales, Procedimientos, Planes de Calidad, Fichas Técnicas, Instructivos y Otros), tendrán el siguiente encabezado, el cual estará ubicado en todas las hojas del documento.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO: X # -00	VERSIÓN: 0
		F.A.:	Página

Para los formatos se suprime la casilla de paginación, quedando el encabezado de la siguiente forma:

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO: X#-00	VERSIÓN: 0
			F.A.:

Logo: Es la identificación grafica de la empresa.

Nombre del Documento: Descripción detallada del nombre del documento.

Código: Hace referencia a la identificación del documento del S.G.C., se utilizará la siguiente codificación:

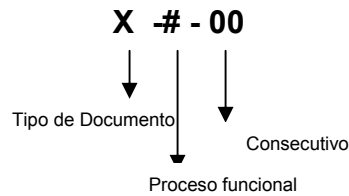


Tabla 8: Tipo de documento

X: TIPO DE DOCUMENTO	
Procedimiento	PR
Instructivo	IN
Actas	AC
Formato	FR
Manuales	MA
Planes de Calidad	PC
Fichas Técnicas	FT
Otros	OT
ACTAS	AC

Tabla 9. Proceso funcional

#: PROCESO FUNCIONAL	
Gerencial	G
Comercial	V
Diseño	D
Producción	P
Calidad	Q
Administrativa	A
Financiero y Contable	C

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

00: Consecutivo, de carácter numérico y representa la secuencia de la documentación iniciando con 01 por proceso.

Ejemplo: PR-G-01. Procedimiento Gerencial No. 1.

Versión: Identifica el consecutivo de modificaciones que afectan el documento. La primera versión que sale aprobada como uno (1). Si tiene modificaciones sigue con el consecutivo respectivo.

Fecha de Aprobación (F.A.): 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 páginas del mismo.

## 5.2.2 CUERPO DEL TRABAJO

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

✓: Aplica.

X: No Aplica.

+/-: En algunos Casos.

Tabla 10. Contenido para cada tipo de documento del SGC.

	Manuales	Procedimientos	Plan de Calidad	Ficha Técnica.	Formatos	Instructivos	Otros
<b>Encabezado</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Objetivo</b>	✓	✓	X	X	X	+/-	✓
<b>Alcance</b>	✓	✓	X	X	X	+/-	X
<b>Responsable</b>	✓	✓	X	X	X	+/-	X
<b>Desarrollo</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Documentos</b>	✓	✓	X	X	X	+/-	+/-
<b>Cuadro de revisiones</b>	✓	✓	+/-	+/-	X	+/-	X
<b>Anexos</b>	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-
<b>Pie Pagina</b>	✓	✓	✓	✓	X	X	✓

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

- **Objetivo:** Define sin ambigüedad el tema y el propósito del procedimiento. Sirve también para completar la información al título.
- **Alcance:** Su propósito es establecer los límites de aplicabilidad de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Condiciones Específicas:** Hace referencia a las aclaraciones que sean necesarias como efectuar políticas, recomendaciones, instrucciones, aplicación de uso (cuando se usa, como se usa).
- **Definiciones:** Contiene la lista de términos técnicos con sus definiciones y la equivalencia de palabras y abreviaturas que se emplean en el procedimiento y se consideran convenientes incluir para una mejor interpretación del mismo.

- **Responsable:** Indica el cargo de la persona o las personas de la empresa responsables de la aplicación del procedimiento.
- **Desarrollo:** Se realiza una descripción detallada en párrafo, de las actividades a realizar, indicando el responsable de la misma.
- **Documentos:** Recopilación de documentos nombrados en el desarrollo del documento.
- **Cuadro de revisiones:** Incluye las tres últimas versiones del documento, en la siguiente tabla:

**Tabla 11. Cuadro de revisiones**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Modificación</b>

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

- **Anexos:** Información requerida para un mejor desarrollo y aplicación del documento.

### **5.2.3 PIE DE PÁGINA**

El pie de página, contendrá la siguiente información y se ubicará en la primera hoja del documento.

**Tabla 12. Pie de página.**

<b>Elaborado Por</b>	<b>Aprobado Por</b>
Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

- Elaborado Por: Nombre del Cargo y Firma de la persona que elaboró el documento.
- Aprobado Por: Nombre del cargo y Firma de la persona que aprueba el documento.

### **5.3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACION Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS**

#### **5.3.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE ELABORAR O MODIFICAR UN DOCUMENTO**

De acuerdo a las necesidades identificadas por cada uno de los líderes del proceso, se informa a la coordinadora de calidad de los cambios que se requieren para el correcto funcionamiento del SGC.

La Coordinadora de Calidad elabora o modifica el documento solicitado, teniendo en cuenta la solicitud escrita en el formato Solicitud de Creación y Modificación de Documentos, y las condiciones descritas en la Normalización, de este documento.

Se le asigna un código en caso de ser un nuevo documento o se modifica la versión cuando el documento ya existe.

Figura 15. Solicitud de creación y modificación de documentos

	<b>Solicitud de Creación y Modificación de Documentos</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-Q-01	<b>VERSIÓN:</b> 1
			<b>FECHA:</b> 31-05-06

FECHA: \_\_\_\_\_ CIUDAD: \_\_\_\_\_ SOLICITUD No. \_\_\_\_\_

NOMBRE DOCUMENTO: \_\_\_\_\_

CODIGO: \_\_\_\_\_

VERSION: \_\_\_\_\_

MODIFICACION

ELIMINACION

PROCESO: \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

(Naturaleza del Cambio)

OTROS DOCUMENTOS AFECTADOS

CODIGO	NOMBRE	VERSION

SOLICITANTE

---

CARGO:

APROBACIÓN SI  NO

FECHA

---

Firma

### 5.3.2 APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Todos los documentos, elaborados para el Sistema de Gestión de la Calidad, serán aprobados por el personal de la organización, de acuerdo al siguiente cuadro:

**Tabla 13.** Aprobación de documentos del SGC.

<b>DOCUMENTO</b>	<b>QUIEN APRUEBA</b>
Manual de Calidad	Comité de Calidad
Manual de Funciones	Gerente General
Procedimientos	Responsable de Cada Proceso
Planes de Calidad	Gerente General
Fichas Técnicas	Gerente General
Formatos	Responsable de Cada Proceso
Instructivos	Responsable de Cada Proceso
Otros	Comité de Calidad

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA


### 5.3.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

La coordinadora de calidad, relaciona los documentos internos y externos como (reglamentos sectoriales, normas técnicas internacionales, nacionales, sectoriales o de empresas, guías, catálogos o manuales) del S.G.C., en el formato Listado Maestro de Documentos (Ver tabla 14), así se tendrá actualizado y disponible un índice de referencia de los documentos para los miembros de la organización y las fechas de actualización serán la forma de verificar su control.

A todos los documentos del S.G.C., que estén en poder de las personas que figuran en la respectiva lista de distribución, se le debe colocar el sello de COPIA CONTROLADA, para mantener el control únicamente sobre estos documentos.

Se garantiza que los documentos se conservan legibles: si se encontrase un documento en mal estado se reemplaza con otro ejemplar de la misma versión y contenido.

Tabla 14. Listado maestro de documentos



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS										CODIGO: FR-Q-03	VERSION: 1 F.A: 31-05-06	
CONTROL DE DOCUMENTOS					CONTROL DE FORMATOS FR (REGISTROS)							
CATEGORÍA		CÓDIGO			NOMBRE	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	ALMACENAMIENTO		TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN	RECUPERACIÓN
INT	EXT	PROC	TIPO DOC	CONS.				MEDIO	LOCALIZACIÓN			

Fuente. Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

### 5.3.4 REVISION DE DOCUMENTOS

Los Responsables de cada proceso, revisarán los documentos que apliquen al S.G.C., con el objetivo de evaluar posibles cambios de acuerdo a las necesidades existentes.

Una segunda revisión se hará en las auditorias internas de calidad programadas por el coordinador de calidad, o en aquellas realizadas por entes externos.

### 5.3.5 CONTROL DE REGISTROS

TEJIDOS ESQUI SURF LTDA garantizará la legibilidad de los registros aplicando las siguientes condiciones:

- Serán con letra legible (preferiblemente imprenta).
- Debe llenarse a tinta.
- Llenar todos los espacios y si no aplica colocar N/A.
- Evitar tachones y enmendaduras.
- Existe un responsable del diligenciar los formatos.
- Nombres del cargo.
- Los registros deben utilizarse en tiempo real de hacerlo en consecutivo.
- Archivarlo correctamente en sitio y carpeta correspondiente.
- Diligenciar las observaciones si son necesarias.
- Tener en cuenta las copias, si se requiere.

La identificación de los registros se realizará por medio de los códigos descritos en Normalización de Documentos.

El Control de los Registros se llevará por medio del formato Listado Maestro de Documentos.

Que contiene:

- Proceso: Describe el proceso al cual pertenece el documento.
- Nombre: Describe el nombre del documento.
- Código: Código correspondiente al documento.
- Almacenamiento: Lugar donde están ubicados los registros del S.G.C.
- Medio: Ubicación del documento físico, magnético, computarizado.
- Recuperación: Forma en que se organizan los registros en el archivo.  
Ejemplo: Por fecha, orden alfabético, secuencias de proceso, etc.
- Tiempo de retención: Tiempo que durará el registro en el archivo activo.

- Localización: Ubicación del registro mientras se encuentra en archivo activo.
- Disposición: Que se realiza pasado el tiempo de retención. Por ejemplo: (Destrucción, archivar, reciclar).
- Responsable: Persona encargada del diligenciamiento y archivo del registro.

#### **5.4 PLAN DE CALIDAD**

El plan de calidad es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de actividades que se desarrollan para el proceso de mejoramiento de calidad como estrategia para la competitividad y fue elaborado en base de los respectivos sistemas y normas de la empresa, que orienta el desarrollo de las labores cotidianas para el control de la calidad.

Para crear el plan de calidad se reunió el comité de calidad el cual analizo la finalidad del plan de calidad y llego a las siguientes conclusiones:

- Suministra un mecanismo para ligar los requisitos específicos del producto, servicios con procedimientos existentes del sistema de calidad.
- Supervisa y evalúa el cumplimiento de los requisitos de calidad
- Guía para controlar proveedores cuando este no tiene definido un SGC.

De acuerdo a ello el comité de calidad definió las actividades requeridas para la adecuada elaboración de los productos, en el cual se identificaron los elementos a controlar, el método de control, responsables, recursos, frecuencia y los registros (Ver Anexo E).

## **5.5 MANUAL DE PERFILES Y RESPONSABILIDADES**

En el proceso de elaboración del manual de funciones y el perfil de competencia se realizó un taller con todos los miembros de la organización los cuales se reunieron por áreas y definieron un borrador de las funciones y las competencias del cargo, posteriormente el autor dialogó con cada operario acerca de las funciones y responsabilidades correspondientes.

La coordinadora de calidad con la evidencia recolectada, redactó el manual de funciones y perfil de competencia, el cual fue aprobado y distribuido por el Gerente General y el autor.

## **5.6 PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA**

El tener definido un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de las auditorías es un requisito de la norma ISO 9001:2000.

El objetivo de las auditorías de calidad es recolectar información útil para analizar la idoneidad y efectividad del sistema de gestión de calidad. Además identificar y registrar los incumplimientos con las disposiciones de calidad y las posibilidades de mejoras, haciendo énfasis en la existencia y aplicación de la documentación del sistema.

Es por ello que TEJIDOS ESQUI SURD LTDA., documentó un procedimiento de auditoría el cual se establece:

- Programa de auditoría: El coordinador de calidad programa auditorías internas semestralmente o de acuerdo al desempeño de los procesos, a las no conformidades detectadas, los informes de auditorías anteriores, entre otros. La programación se aprueba en comité de calidad y se divulga en cartelera de la empresa.

- Selección de auditores: Componer el equipo de auditoria con personal diferente a los encargados del proceso auditado y nombrar un auditor líder a quien se asigne la labor. Para ello todo el personal de la organización recibió un seminario-taller “Auditoria interna de calidad ISO 9001:2000.
  
- Preparación de la agenda de auditoria: Esta etapa comprende la elaboración de la agenda de auditoria, el cual se diseña de acuerdo con las necesidades de la empresa teniendo en cuenta: los procesos del SGC, los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000 y los parámetros del procedimiento auditorias internas, el equipo auditor, el auditado, fechas y recursos. Ver anexo F Agenda de auditoria.
  
- Aprobación de la agenda de auditoria: El Gerente y el coordinador de calidad revisan y aprueban la agenda de auditoria, se da a conocer a cada líder del proceso.
  
- Ejecución: Durante la ejecución del proceso de auditoria se realizaron las siguientes actividades:
  1. Reunión de apertura: Se realiza una reunión de apertura con los responsables del proceso a auditar donde se confirma el plan a auditar, el propósito, los canales de comunicación y se proporciona al auditado la oportunidad de realizar preguntas.
  2. Entrevistas a los auditados: El responsable de la auditoria realiza la entrevista al responsable del proceso auditado, recopila y revisa la información suministrada por medio de revisión de documentos y observación de actividades.
  3. Elaboración de las conclusiones: El equipo auditor se encuentra antes de la reunión de cierre para revisar los hallazgos, preparar las conclusiones y realizar las respectivas recomendaciones
  4. Reunión de cierre. Es presidida por el líder del equipo auditor y se presenta los hallazgos y conclusiones de la auditoria.

- Preparación, aprobación y distribución del informe de la auditoria: El líder del equipo auditor debe ser el responsable de la preparación y del contenido del informe de la auditoria; el cual debe proporcionar un registro completo de la auditoria, preciso, conciso y claro.
- Tratamiento de la auditoria interna: El coordinador de calidad junto con los auditados revisa el informe de auditoria y dan tratamiento de acciones correctivas y/o preventivas a los hallazgos y no conformidades reportadas.
- Seguimiento: El coordinador de calidad verifica el cierre de las acciones correctivas y/o preventivas definidas como tratamiento de los hallazgos y recomendaciones de la auditoria. Al encontrar que la acción no se ha realizado o los hallazgos no han sido eliminados se deja observación en el registro y se Programa nueva fecha de seguimiento. Una vez se verifica que los hallazgos y/o las recomendaciones han sido eliminados y/o implementados. El coordinador de calidad coloca la fecha de cierre de la auditoria y el Vo.Bo en el registro.


## **5.7 PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME**

En el numeral 8.3 de la norma ISO 9001: 2000 se estipula que debe existir un procedimiento documentado que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme.

Se estableció un procedimiento de producto no conforme cuyo objetivo es establecer las actividades a seguir para recibir y dar tratamiento al producto no conforme generado en las diferentes etapas del proceso de producción y, el devuelto por el cliente, con el fin de determinar la responsabilidad de la empresa y emprender una acción correctiva en caso de que se requiera.

Se diseñó un formato para el control de producto no conforme en el proceso productivo ver tabla 15.

**Tabla 15.** Control de producto no conforme

		<b>CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>CODIGO: FR-P-07</b>	<b>VERSIÓN:1</b>
				<b>F.A: 29-09-06</b>
Fecha	Orden de prod #	Descripción	Tratamiento	Verificación

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

Los controles, responsabilidades, autoridades y la disposición se daban en el instructivo de tratamiento y disposición de producto no conforme que se elaboró a partir del plan de calidad y se identifica para cada una de las etapas del proceso de fabricación de prendas (Ver Anexo G).

## **5.8 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

TEJIDOS ESQUI SURF LTDA construyó un único procedimiento de acciones correctivas y preventivas para dar cumplimiento a los numerales 8.5.2 y 8.5.3 de la norma.

El objetivo primordial es establecer las actividades necesarias para efectuar el control de las no conformidades desde la identificación de sus causas, la determinación, seguimiento y verificación de las acciones que impidan su ocurrencia o recurrencia para lograr la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Todos los integrantes del equipo de trabajo de la empresa. Tienen la autoridad de reportar al coordinador de calidad las no conformidades

potenciales o reales que se presenten en el sistema de gestión de la calidad. La no conformidades se detectan a partir de:

- Auditorias
- Quejas de los clientes
- Devoluciones de Producto Terminado
- Revisión por la Gerencia
- Seguimiento de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Análisis de productos no conformes.
- Retroalimentación del cliente
- Reuniones y Comités de Calidad.

Los responsables del proceso realizan una descripción detallada de la No Conformidad en el formato Solicitud de acción correctiva o preventiva (Ver Anexo H).

Existen otros procedimientos y registros que se crearon para garantizar la idoneidad del SGC. A continuación se detallan los documentos establecidos para el SGC por proceso.

**Tabla 16.** Documentos proceso Gestión Gerencial

CATEGORÍA		CÓDIGO			NOMBRE	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA
INT	EXT	PROC	TIPO DOC	CONS.			
X		G	FR	1	Plan anual de eventos	1	16/05/2006
X		G	FR	2	Plan Anual de eventos proveedores	1	16/05/2006
X		G	FR	3	Planificación de actividades de p y p	1	16/05/2006
X		G	FR	4	Proceso de Gestión Gerencial	2	03/05/2007
X		G	FR	6	Presupuesto del SGC	1	20/08/2007
X		G	OT	1	Direccionamiento Estratégico.	1	15/03/2006

**Tabla 17.** Documentos proceso Gestión Diseño

CATEGORÍA		CÓDIGO			NOMBRE	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA
INT	EXT	PROC	TIPO DOC	CONS.			
X		D	FR	1	Proceso de Gestión de Diseño.	1	31/05/2006
X		D	FR	2	Registro nuevo Diseño.	1	01/06/2006
X		D	IN	1	Planificación de las etapas del Diseño.	1	01/06/2006
X		D	FR	3	Etapas del Diseño.	2	17/04/2007
X		D	FR	4	Listado de Referencia	1	26/08/2006
X		D	IN	2	Instructivo para el control de molde	1	15/12/2006
X		D	FR	5	Planificación del diseño.	1	02/01/2007

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

**Tabla 18.** Documentos proceso Gestión Calidad.

CATEGORÍA		CÓDIGO			NOMBRE	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA
INT	EXT	PROC	TIPO DOC	CONS.			
X		Q	FR	1	Solicitud de creación y modificación de documentos	1	31/05/2006
X		Q	FR	2	Listado de Distribución de Documentos.	1	31/05/2006
X		Q	FR	3	Listado Maestro de Documentos	1	31/05/2006
X		Q	FR	4	Plan de seguimiento y medición	1	01/06/2006
X		Q	FR	5	Socialización del Sistema de Gestión de Calidad.	1	01/06/2006
X		Q	FR	6	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.	1	25/03/2006
X		Q	FR	7	Caracterización del proceso de Gestión Calidad.	1	16/05/2006
X		Q	PR	1	Procedimiento control de documentos y registros	1	30/05/2006
X		Q	PR	2	Procedimiento de acciones preventivas y correctivas	1	07/06/2006
X		Q	PR	3	Procedimiento de auditoria interna.	1	07/06/2006

X		Q	PR	4	Procedimiento de mejora continúa.	1	07/06/2006
X		Q	FR	8	Objetivos de calidad e indicadores de gestión	1	28/04/2006
X		Q	FR	9	Solicitud de acción correctiva y preventiva	1	12/06/2006
X		Q	FR	10	Acción de Mejora	1	12/06/2006
X		Q	FR	11	Encuesta de satisfacción al cliente	1	12/06/2006
X		Q	FR	12	Estado de acciones preventivas, correctivas y de mejora	1	12/06/2006
X		Q	FR	13	Programa de auditoria.	1	14/11/2006
X		Q	FR	14	Acta de comité de Calidad.	1	18/08/2006
X		Q	FR	15	Plan de Calidad.	3	02/04/2007
X		Q	FR	16	Informe de auditoria.	1	15/03/2007
X		Q	MA	1	Manual de calidad	2	03/05/2007
X		Q	FR	17	Agenda de Auditoria	1	16/03/2007

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

**Tabla 19.** Documentos proceso Gestión Administrativa.

CATEGORÍA		CÓDIGO			NOMBRE	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA
INT	EXT	PRO C	TIP O DO C	CON S.			
X		A	FR	1	Registro de quejas y reclamos	2	02/05/2007
X		A	FR	2	Caracterización del Proceso Apoyo Administrativa	1	16/05/2006
X		A	MA	1	Manual de funciones y perfil de competencias	3	02/05/2007
X		A	PR	1	Procedimiento de Gestión del Recurso Humano	1	15/06/2006
X		A	OT	1	Estructura Organizacional	1	20/06/2006
X		A	FR	3	Evaluación de Competencias	1	20/06/2006
X		A	FR	4	Evaluación de Desempeño nivel 1	2	17/04/2007

X		A	FR	5	Evaluación de Desempeño nivel 2.	2	17/04/2007
X		A	FR	6	Plan de formación	1	21/06/2006
X		A	FR	7	Encuesta de clima organizacional.	1	21/06/2006
X		A	PR	2	Procedimiento de Compra.	1	04/07/2006
X		A	PR	3	Procedimiento de Selección, evaluación y re-evaluación de proveedor.	1	04/07/2006
X		A	FR	8	Control de entrada y salida de personal.	1	13/07/2006
X		A	FR	9	Directorio de Proveedores	1	21/07/2006
X		A	FR	10	Ficha del Proveedor.	1	21/07/2006
X		A	FR	11	Selección, evaluación y reevaluación de proveedores.	2	02/04/2007
X		A	FR	12	Orden de compra	2	02/04/2007
X		A	FR	13	Relación de Compras.	1	05/09/2006

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

**Tabla 20.** Documentos proceso Gestión contable y financiera.

CATEGORÍA		CÓDIGO			NOMBRE	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA
INT	EXT	PROC	TIPO DOC	CONS.			
X		C	FR	1	Caracterización Proceso apoyo contable y Financiera.	1	05/05/2006

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

**Tabla 21.** Documentos proceso Gestión Producción.

CATEGORÍA		CÓDIGO			NOMBRE	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA
INT	EXT	PROC	TIPO DOC	CONS.			
X		P	FR	1	Caracterización de proceso Gestión Producción.	1	16/05/2006

X		P	FR	2	Salida de producto terminado	2	09/04/2007
X		P	FR	3	Orden de producción	1	31/05/2006
X		P	FR	4	Producción Diaria	2	20/02/2007
X		P	FR	5	Plan de mantenimiento	2	16/04/2007
X		P	FR	7	Control de producto no conforme	1	29/09/2006
X		P	PR	2	Procedimiento de producto no conforme.	1	20/09/2006
X		P	FR	8	Devolución de producto no conforme.	1	04/10/2006
X		P	IN	1	Tratamiento y disposición de producto no conforme.	1	05/10/2006
X		P	FR	9	Control de inventario	2	20/02/2007
X		P	PR	1	Procedimiento control del proceso de confección.	1	16/11/2006
X		P	FR	12	Control de telas	2	14/03/2007
X		P	FR	13	Registro de verificación de equipos de medición.	1	21/03/2007
X		P	FR	14	Listado de equipo de medición	1	21/03/2007
X		P	FR	15	Hoja de vida de las maquina	1	03/05/2007

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

**Tabla 22.** Documentos proceso Gestión comercial.

CATEGORÍA		CÓDIGO			NOMBRE	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA
INT	EXT	PROC	TIPO DOC	CONS.			
X		V	FR	1	Registro nuevo punto de venta	1	16/05/2006
X		V	PR	2	Proceso Gestión Comercial	1	31/05/2006
X		V	FR	3	Recepción de solicitud de servicio.	1	03/08/2006

X		V	FR	5	Lista precio.	de	1	26/08/2006
---	--	---	----	---	------------------	----	---	------------

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

## **6 IMPLEMENTACION.**

Siendo esta una de las etapas más complejas en el desarrollo del sistema de Gestión de Calidad, debido a que la organización ya había iniciado el proceso, sin obtener ningún resultado.

Cuando se inicio el proceso por parte del autor, una de las barreras mas difícil de derribar fue la resistencia al cambio por parte de los empleados, los cuales afirmaban que la implementación del SGC, lo único que les generaba era mas trabajo.

Para agilizar el proceso simultáneamente a la implementación, se realizo la socialización de la documentación, en donde se explico como llenar los formatos y cual es la finalidad.

Los miembros de la organización hicieron sugerencias a los formatos, la coordinadora de calidad analizo las sugerencias y realizo los ajustes necesarios. De esta forma los trabajadores se sintieron miembros activos y entendieron cual era la importancia de la cultura del registro.

La etapa de implementación se llevo a cabo paralelamente con la etapa de documentación teniendo en cuenta las siguientes fases:

### **6.1 REVISION DE LA DOCUMENTACION**

Una vez creado los documentos y formatos se revisaban teniendo en cuenta varios aspectos como:

- Facilidad de manejo
- De fácil entendimiento y comprensión.
- Facilidad para su diligenciamiento.
- Que la información que suministre el registro permita evaluar el desempeño del proceso.

## **6.2 VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACION**

Esta etapa se caracterizó por que cada uno de los documentos del SGC, dependiendo de sus características fue evaluado por los trabajadores que directamente tenían relación, los cuales aportaron ideas muy prácticas que enriquecieron de gran manera la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad.

Esta actividad ayudó a que los trabajadores cambiaran de actitud ante el SGC, se sintieron miembros activos y los documentos que se crearon estaban ajustados a la necesidad de la organización.

Los documentos y formatos que se crearon en la gran mayoría de los casos no se han requerido hacer modificaciones, lo que contribuyó a la estabilidad del SGC.

## **6.3 IMPLEMENTACION FINAL DE LA DOCUMENTACION**

Después de revisados y validados los documentos se continuó con su comunicación e implementación. Esta actividad fue un poco difícil, pues a pesar que el personal colaboró con el diseño de la documentación y aportó ideas. El personal no estaba acostumbrado a dejar evidencia de las actividades desarrolladas, ni a registrar el producto no conforme. Sin embargo con la participación de todos se logró implementar la documentación con éxito, esto gracias a que los integrantes de la organización entendieron el valor de la documentación y observaron las mejoras que se estaba evidenciando en la empresa.

En este proceso de implementación se realizaron actividades tales como:

- Una vez aprobando un documento se realizaba una reunión con el líder del proceso y con el personal involucrado, esto con el fin de que el personal lo estudiara y lo implementara para el logro de los objetivos tanto del proceso como de la organización.

- Se designaba la persona responsable del diligenciamiento de los formatos.
- La coordinadora de calidad realizó el seguimiento a cada proceso con el fin de resolver dudas y aclarar el manejo de los formatos y de esta manera lograr que la implementación se desempeñe de forma correcta. Semanalmente se revisan los formatos para observar que se estén diligenciando y en caso de no ser así se habla con la persona encargada y se toman las medidas necesarias.
- La coordinadora de calidad mensualmente verifica la conformidad del sistema, a través de los resultados obtenidos en los indicadores (Ver anexo H) y el seguimiento a las acciones de mejora, correctiva y preventivas.

De acuerdo a los resultados obtenidos se toman las acciones pertinentes para que el SGC funcione de forma adecuada.

## **7 SENSIBILIZACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL**

La organización es consciente que para que la implementación del sistema de gestión de calidad sea exitosa, es primordial establecer estrategias que garanticen el trabajo en equipo, con programas de formación, capacitación y entrenamiento; para asegurar la idoneidad y adquisición de conocimientos, destrezas y habilidades del recurso humano, que facilite una adecuada disposición por parte de todos, con un direccionamiento encaminado al desarrollo de características como el liderazgo de las personas responsables dentro de los procesos del sistema de gestión de calidad. La interacción de estos factores facilita la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.

De allí pudo establecerse, que el personal de la organización es un factor clave en la implementación de un sistema de gestión de calidad y por ello es primordial concientizar al personal del papel tan importante que el juega en la implementación del SGC.

### **7.1 SENSIBILIZACIÓN**

La jornada de sensibilización con todo el personal de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA, se realizó en las instalaciones de CONFENALCO, la organización dispuso dar libre de las labores cotidianas, para que todos el recurso humano se comprometiera y viviera activamente el SGC.

Esta jornada de sensibilización estuvo dirigida por la coordinador de calidad y se trataron temas que fomentaron en el personal la cultura de calidad

Los temas tratados en la sensibilización fueron los siguientes:

- Importancia de la ISO
- Etapas dentro del proceso de implementación.
- ¿Que es ISO?

- Conjunto de Normas.
- Para que sirve implementar un sistema de Gestión de calidad.
- Beneficios internos e externos.
- Definiciones de terminología básica de acuerdo a la NTC–ISO 9001:2000.

Con esta actividad se explico lo que significa contar con un Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000 y el papel primordial que juegan los empleados para conseguir un buen desempeño del sistema, en búsqueda del mejoramiento continuo.

Se entregaron folletos con el tema a tratar (Ver Anexo J).

Durante esta actividad se realizo una dinámica, que consistió en que cada grupo tenía que trabajar en equipo para realizar una base hecha en papel periódico que soportara una lata con gaseosa.

Los materiales que se dieron a cada grupo de trabajo fueron cinta y papel periódico (no podían utilizar ningún otro material).

Esta actividad dio muy buenos resultados, el personal comprendió la importancia de trabajar en equipo para obtener buenos resultados y la importancia de la calidad.

## **7.2 PLANIFICACIÓN DE LAS CAPACITACIONES**

Como la organización conjuntamente a la implementación SGC estaba desarrollando el programa EXPOPYME que prepara a la empresa para exportar, se realizo un mapa de competitividad cuyo objetivo es analizar y evaluar las áreas interna y externa de la organización con el fin de identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, de esta manera poder definir en forma estratégica las acciones a implantar por parte de la organización.

Para la planificación de las capacitaciones se partió del resultado arrojado del mapa de competitividad y de las necesidades de formación que tenía el personal de la organización de acuerdo al perfil de cada cargo y los objetivos de la organización.

Las necesidades de formación de personal se identifican por medio de resultados obtenidos en: evaluación de competencias, evaluaciones de desempeño, resultados de auditorias, análisis de indicadores de gestión, seguimiento a procesos, evaluación del clima organizacional, cambios en la organización, actualización de leyes y normas, evaluación de la satisfacción del cliente, solicitudes directas de los responsables de procesos, entre otros.

A partir de estas necesidades el Gerente o el responsable del proceso de apoyo de la gestión administrativa establece el Plan de Formación (Ver Anexo k), definiendo necesidades a suplir, actividades a realizar (interna ó externamente), fechas programadas, participantes, responsables y recursos necesarios; Así mismo planifica la evaluación de su eficacia, definiendo fechas, responsables y métodos adecuados para cada caso, los cuales pueden ser: pruebas prácticas, pruebas teórica, observación en los puestos de trabajo, asignación de un trabajo para el cual se entreno, evaluaciones de desempeño, resultados de indicadores de gestión, resultados de auditorias, entre otros.

La asistencia del personal a actividades de formación se registra en el formato “Asistencia a eventos” ó en el caso de formaciones externas se evidencia con la copia de los certificados de asistencia archivados en las hojas de vida.

### **7.3 CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN**

El cronograma de capacitación se realizo con la finalidad de incentivar al personal con el sistema de Gestión de Calidad.

El recurso humano de la organización participo activamente en las capacitaciones, las cuales fomentaron el trabajo en equipo y generaron un cambio de actitud ante el SGC.

En la tabla 21 se observa las capacitaciones realizadas al personal de la organización.

**Tabla 23.** Cronograma de capacitación.

<b>Nº</b>	<b>TEMA</b>	<b>FECHA</b>	<b>ASISTENTES</b>
1	Direccionamiento estratégico 1: establecimiento y/o revisión de la misión, visión y política de calidad.	11-06-2006	Todo el personal
2	Sensibilización inicial.	23-06-2006	Todo el personal
3	Objetivos de calidad e indicadores de gestión	12-07-2006	Comité de Calidad
4	Identificación y caracterización de procesos	18-07-2006	Todo el Personal
5	Control de documentos y registros	22-07-2006	Comité de Calidad
6	Acción de mejora, acciones correctivas, acciones preventivas.	03-08-2006	Comité de Calidad
7	Gestión de recurso humano	09-09-2006	Comité de Calidad
8	Procesos relacionados con el cliente y su satisfacción	18-09-2006	Comité de Calidad
9	compras	02-10-2006	Comité de Calidad
10	Planes de calidad, planificación y control de procesos para la prestación de servicio.	19-10-2006	Comité de Calidad
11	Producto no conforme	29-10-2006	Comité de Calidad
12	Tranzabilidad	05-11-2006	Comité de Calidad
13	Diseño y desarrollo	12-12-2006	Comité de Calidad
14	Auditorias	26-03-2007	Comité de Calidad
15	Formación de auditores internos	26-09-2006	Todos los miembros de la organización.
16	Planificación del SGC y sus cambios	05-02-2007	Comité de Calidad

17	Manual de calidad	03-05-2007	Comité de Calidad
18	Revisión gerencial	16-04-2007	Gerente

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

La coordinadora de calidad teniendo en cuenta el cronograma se dedica a planear la capacitación, realiza la citación a cada uno de las personas a las que va dirigida.

Las capacitaciones se llevan a cabo por medio de charlas en donde el conferencista presenta y expone el tema programado, al final de la charla resuelve dudas, se realizan talleres y juegos, esto con la finalidad de que la charla sea dinámica y motivante.

Fuera de las capacitaciones relacionadas con SGC la organización recibió capacitaciones por parte de PROEXPORT en los siguientes temas:

- Producción
- Costos
- Precios internacionales y logística.
- Área comercial.

Un consultor de cada área visitaba semanalmente la organización. El autor tuvo la oportunidad de participar activamente como coordinadora del programa.

#### **7.4 CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS CAPACITACIONES**

La Gerencia evaluara la eficacia de las capacitaciones diligenciando el formato del plan de formación (Ver Anexo K).

La asistencia del personal a actividades de formación se registra en el formato Minuta de Capacitación, en el caso de formaciones externas se

evidencia con la copia de los certificados de asistencia archivados en las hojas de vida.

Figura 16. Formato minuta de capacitación

	MINUTA DE CAPACITACION	CÓDIGO: FR-Q-05	VERSIÓN: 1
			F.A: 01-06-06
LUGAR : _____ No _____			
TEMA _____			
FECHA _____ HORA DE INICIO _____ HORA FINAL _____			
CONSULTOR/DOCENTE _____			
NOMBRE		CARGO	FIRMA
ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA CAPACITACION			
OBSERVACIONES			

Fuente. Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

## 7.5 RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES

- Las capacitaciones realizadas en la organización fueron eficaces, el personal cambio de actitud, demostró su compromiso, responsabilidad y participación con el Sistema de Gestión de Calidad. Prueba de ello el logro alcanzado la certificación ISO 9001:2000 por parte del ICONTEC.

- Gracias a las capacitaciones se inculco la cultura de trabajo en equipo, lo que mejoro el clima organizacional.
- El personal entendi3 la importancia de la calidad, lo cual se vio reflejado en la mejora continua de todas las 1reas de la empresa.
- Se mejoro la comunicaci3n interna gracias a que en las capacitaciones los empleados expresan su punto de vista y sus inquietudes. Estas inquietudes y sugerencia la Gerencia las ten3a en cuenta.

## **8 EVALUACION**

Una vez culminadas las etapas de planificación, documentación, capacitación e implementación en el proyecto, surge la necesidad de determinar la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoria.

De igual forma determinar la eficaz implementación, mantenimiento e identificar oportunidades de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad.

Esta evaluación se llevo a cabo mediante una auditoria interna realizada el 26 de marzo de 2007 y una auditoria de otorgamiento realizada los días 14 y 15 de mayo de 2007, de la cual a la fecha ICONTEC otorgo el certificado al Sistema de Gestión de Calidad según los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2000 para el alcance de diseño, confección y comercialización de prendas de vestir para adulto.

### **8.1 OBJETIVO**

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoria.
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y reglamentarios del producto, según sea aplicable.
- Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión.
- Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión.
- El objetivo de las auditorias de calidad es recolectar información útil para analizar la idoneidad y efectividad del sistema de gestión de calidad. Además identificar y registrar los incumplimientos con las

disposiciones de calidad y las posibilidades de mejoras, haciendo énfasis en la existencia y aplicación de la documentación del sistema.

### **8.1.1 AUDITORIA INTERNA**

La auditoria interna se llevo a cabo teniendo en cuenta el procedimiento diseñado por la organización en donde se define la metodología a seguir para su realización.

### **8.1.2 PROGRAMACION DE AUDITORIA**

La coordinadora de calidad programa auditorias internas semestralmente o de acuerdo al desempeño de los procesos, a las no conformidades detectadas, los informes de auditorias anteriores, entre otros. La programación se aprueba en comité de calidad y se divulga en cartelera de la empresa.

### **8.1.3 SELECCIÓN DE AUDITORES**

Componer el equipo de auditoria con personal diferente a los encargados del proceso auditado y nombrar un auditor líder a quien se asigne la labor.

### **8.1.4 PREPARACION DE LA AGENDA DE AUDITORIA:**

Esta etapa comprende la elaboración de la agenda de auditoria, la cual se diseña de acuerdo con las necesidades de la empresa teniendo en cuenta: los procesos del SGC, los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000 y los parámetros del procedimiento auditorias internas, el equipo auditor, el auditado, fechas y recursos.

El auditor asignado planea las auditoria teniendo en cuenta los criterios de auditorias definidos. Realiza la lista de verificación y definiendo los

auditados, programa con ellos la hora de la auditoria estableciendo una agenda de auditoria, da a conocer la lista de verificación al coordinador de calidad para la revisión y aprobación. En la tabla 24 se observa la programación de la auditoria interna realizada en TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

Tabla 24. Agenda de auditoria.

		<b>AGENDA DE AUDITORIA</b>		<b>CODIGO:</b> FR-Q-17	<b>VERSIÓN: 1</b>  F.A: 16-03-07
<b>Empresa:</b>		<b>TEJIDOS ESQUI SURF</b>	<b>Auditor</b>		Ing. Alba Liliana Jaimes Capacho
<b>Representante de la Gerencia:</b>		<b>Martha Ariza A</b>	<b>Fecha</b>		26 Marzo de 2007
<b>Coordinador de calidad:</b>		<b>Liliana Angarita C</b>			
<b>Objetivo de la auditoria:</b>		Evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma NTC-SO 9001 :2000, los definidos por la organización y los requisitos de ley así como su implementación y eficacia, con el fin de identificar oportunidades para la mejora.			
<b>Alcance de la auditoria:</b>		Los procesos de Diseño, Producción y Comercialización de prendas de vestir, así mismo la auditoria revisará el proceso de gestión gerencial y los procesos de apoyo: Gestión Administrativa, Gestión Contable y Financiera, gestión de Calidad			
<b>DIA / FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>ACTIVIDAD/PROC ESO</b>	<b>TEMA</b>	<b>Numeral Norma ISO 9000:2000</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
DIA 26	8:0-8:15	Reunión de Apertura.			
	8:15 - 9:00 a.m.	Gestión Administrativa	Selección, Contratación, Evaluación de personal, Programa de Salud ocupacional, Capacitación, Compras y Evaluación de proveedores.	6.1, 6.2, 6.4	Martha Ariza-Gerente
	9:00 - 10:00 a.m.	Diseño	Elementos de entrada para el diseño, resultado del diseño, revisión, verificación, validación del diseño y cambios al diseño.	7.3	Martha Ariza-Gerente

10:00 - 12:00 a.m.	Producción	Planificación de la producción, Control de la producción, Mantenimiento, Calibración de equipos, Control de servicio no conforme, Propiedad del Cliente, Identificación y trazabilidad, preservación del producto, validación de la prestación del servicio.	7.1,7.5.1,7.5.2,7.5.3,7.5.4,7.5.5,7.6, 6.4, 8.3	Edgar Ariza- Jefe de Producción
12:00 - 2:00 m	Almuerzo			
2:00 - 3:00 p.m.	Gestión Contable y Financiera	Facturación, contabilización, recaudo de cartera.	6.1, 7.5.1	Contador.
3:00 - 4:00 p.m.	Gestión Comercial	Plan de Mercadeo, Determinación de los requisitos del cliente, revisión de los requisitos, Modificaciones al contrato, Comunicación con el cliente	7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8.2.1	Director Comercial
4:00 - 5:00 p.m.	Gestión de Calidad	Control de documentos y registros, Auditorías Internas de Calidad, Acciones correctivas y Preventivas.	4.2.3, 4.2.4, 4.2.2, 8.2.2, 8.5.2,8.5.3	Liliana Angarita- Coord. De Calidad
5:00 - 6:00 p.m.	Gestión Gerencial	Enfoque al Cliente, Política de Calidad, Planificación del Sistema de gestión de Calidad, Comunicación. Revisión gerencial.	5.1,5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6	Martha Ariza - Gerente

**COMENTARIOS ADICIONALES:** A todos los procesos se auditará 4.2.3 Control de documentos, 4.2.4 Control de los registros, 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de datos y 8.5 Mejora continua.

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

### 8.1.5 EJECUCION

Durante la ejecución del proceso de auditoria se realizaron las siguientes actividades:

- Reunión de apertura: Se realiza una reunión de apertura con los responsables del proceso a auditar donde se confirma el plan a auditar, el propósito, los canales de comunicación y se proporciona al auditado la oportunidad de realizar preguntas.
- Entrevistas a los auditados: El responsable de la auditoria realiza la entrevista al responsable del proceso auditado, recopila y revisa la información suministrada por medio de revisión de documentos y observación de actividades.
- Elaboración de las conclusiones: El equipo auditor se encuentra antes de la reunión de cierre para revisar los hallazgos, preparar las conclusiones y realizar las respectivas recomendaciones
- Reunión de cierre. Es presidida por el líder del equipo auditor y se presenta los hallazgos y conclusiones de la auditoria.

## 8.2 INFORME O REPORTE DE AUDITORIAS.

### 8.2.1 CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

En la reunión de cierre, se presentaron de manera verbal los hallazgos de la auditoria, las fortalezas y oportunidades de mejora del proceso. Los resultados de la auditoria interna se muestran a continuación.

**Tabla 25.** Resultado de auditoria.

Total de no conformidades mayores	<b>9</b>
Total de no conformidades menores	<b>8</b>
Total de observaciones:	<b>1</b>
Total de hallazgos:	<b>18</b>

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

## **8.2.2 ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

La auditoria se realizó con el fin de evaluar la conformidad y eficacia del Sistema de gestión de calidad de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA de acuerdo con los requisitos establecidos en la NTC-ISO 9001:2000, las disposiciones planificadas por la organización y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables

## **8.2.3 PROCESOS AUDITADOS**

- GESTION GERENCIAL.
- GESTION DISEÑO.
- GESTION PRODUCCION
- GESTION COMERCIAL
- GESTION ADMINISTRATIVA
- GESTION DE CALIDAD
- GESTION CONTABLE Y FINANCIERA.

## **8.2.4 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

- El compromiso de la Gerencia en cuanto a la asignación de recursos para el mejoramiento de las actividades de la empresa y del sistema de gestión de calidad.
- El despliegue del direccionamiento estratégico a través de pendones lo cual asegura que se ha comunicado al personal.
- La disponibilidad del personal para atender la auditoria interna y su compromiso con la empresa.
- La identificación del producto a través de un adhesivo lo cual asegura que se lleve la trazabilidad.

- La mejora constante presente en los diferentes procesos de la empresa y principalmente en el área de producción.

#### **8.2.5 OBSERVACIONES DE ADECUACIÓN AL MANUAL O DOCUMENTACION DEL SGC.**

- No se identifica la fecha de actualización de la Visión y Política de Calidad.
- Establecer en la revisión por la Dirección su frecuencia, definiendo que se realizará anualmente.
- En la planificación del Sistema de gestión de Calidad, no es clara cuando se habla de un plan de transición, cuando se refiere a un plan de implementación.
- En el capítulo de la estructura documental se evidencia una letra diferente al resto del documento.
- No se evidencia la Matriz de Requisitos de la Norma VS. Procesos o responsables del proceso.

#### **8.2.6 ASPECTOS A MEJORAR**

- El conocimiento de la interacción de los procesos de la organización y de la documentación del sistema de gestión de calidad como por ejemplo el plan de Calidad y el tratamiento a los no conformes.
- La definición de acciones preventivas por parte de los líderes del proceso como resultado del análisis de las actividades del proceso y de los indicadores de gestión.

- La disposición de los registros del proceso comercial, donde se pueda evidenciar el cumplimiento de las actividades desarrolladas por el Director

## 8.2.7 DESCRIPCION DE HALLAZGOS.

Tabla 26. Descripción de hallazgos.

Proceso	No	Elemento	M	m	O	Descripción
GESTION GERENCIAL	1	5.1	X			No se identifica claramente por parte de la Gerencia como la organización determina los requisitos de los clientes y los traduce al interior de la organización.
	2	5.6	X			No se ha realizado la revisión del Sistema de gestión de Calidad.
	3	5.1	X			No se evidenció el conocimiento por parte de la Gerencia del compromiso con el sistema de gestión de calidad y por lo tanto su contribución al mismo.
GESTION ADMINISTRATIVA	4	5.3		X		Por parte del responsable del proceso no es completamente clara la interacción de la Política de Calidad, los objetivos del proceso y los objetivos de Calidad.
	5	7.4.1		X		La evaluación de proveedores no identifica el puntaje total obtenido por el proveedor y no se ha realizado retroalimentación a los mismos del resultado obtenido en la evaluación.
	6	7.4.1		X		En el indicador de Evaluación de proveedores no se evidenciaron relacionados los proveedores Britex y Cintas y cierres los cuales fueron evaluados.
	7	7.4.1		X		En la orden de compra del 17 Feb/07 de Hilaza Blanca realizada al proveedor Britex no se evidencia la observación de una menor cantidad recibida y que la cantidad faltante no queda pendiente por despachar.

Proceso	No	Elemento	M	m	O	Descripción
	8	6.2.2	X			El personal no cumple con la competencia definida por la organización para el desempeño del cargo: Auxiliar Contable, no cumple con la formación técnica de secretariado y contable. Operario de Corte Deissy Carolina Amador, no cumple con la formación de técnico con habilidades en el área de confección.
	9	6.2.2	X			Las habilidades definidas para el Cargo de Operario como: Aptitud verbal, receptividad social, no se evidencian evaluadas en la evaluación de desempeño, lo cual no asegura que el personal es competente para este cargo.
	10	6.2.2		X		La evaluación de desempeño no tiene definida una fecha y frecuencia establecida de realización con el fin de garantizar su ejecución periódica.
	11	6.2.1	X			No se evidenció la hoja de vida del Jefe de producción ni los registros de educación, formación, habilidades y experiencia.
PRODUCCION	12	7.5.1		X		Se evidencio que el Control de Inventario no se lleva adecuadamente: Una salida de insumos se registró en la casilla de entrada. En los herrajes circulares se encuentra una diferencia de 4 entre la cantidad de la tarjeta de Kardex y la cantidad física.
	13	7.4.1	X			El proveedor de mantenimiento de la maquinaria Yesid Cancino no fue evaluado como proveedor.
	14	6.3			X	Aunque se evidencian las fechas en que se realizó el mantenimiento a las máquinas, no se conoce las actividades realizadas que permitan controlar y prever posibles fallas.
	15	4.2.3		X		El formato para mantenimiento de maquinaria FR-P-05 Versión 01 tiene fecha de aprobación del 5/06/2007.

Proceso	No	Elemento	M	m	O	Descripción
GESTION COMERCIA L	16	7.2.1		X		Se evidenciaron órdenes de pedido con tachones en las cantidades de prendas y éstas no establecen las fechas de entrega o compromisos de entrega de los pedidos a los clientes.
	DISEÑO	17	7.3.1	X		El formato de Etapas del diseño no identifica el diseño sobre el cual se realizan las etapas de revisión, verificación y validación.
18		7.3.4	X		No se evidenció la revisión, verificación y validación del diseño para toda la colección de prendas, solo se evidenció para 2 bocetos.	
		7.3.5				
7.3.6						

### 8.2.8 CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA:

De acuerdo a la revisión realizada al sistema de Gestión de Calidad, se concluye que la empresa ha trabajado en la implementación del sistema, pero se detectaron debilidades en algunos procesos, al identificarse no conformidades mayores que deben mejorarse.

El personal de la empresa debe concentrar su atención en las no conformidades mayores encontradas y establecer planes de acción que permitan disminuir su impacto en el sistema de gestión de calidad, así mismo es importante revisar las no conformidades menores buscando que no se vuelvan a repetir y convertir las observaciones relacionadas en acciones preventivas.

### 8.2.9 TRATAMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

La coordinadora de calidad y los responsables de los procesos auditados analizan el informe de auditoria y dan tratamiento de acciones correctivas y/o preventivas, a los hallazgos y no conformidades reportadas.

### **8.2.10 SEGUIMIENTO DE CIERRE DE AUDITORIA INTERNA**

La coordinadora de calidad verifica el cierre de las acciones correctivas y/o preventivas definidas como tratamiento de los hallazgos y recomendaciones de la auditoria. Al encontrar que la acción no se ha realizado o los hallazgos no han sido eliminados se deja observación en el registro y se programa nueva fecha de seguimiento.

Una vez se verifica que los hallazgos y/o las recomendaciones han sido eliminados y/o implementados. El coordinador de calidad coloca la fecha de cierre de la auditoria y el Vo.Bo en el registro.

La coordinadora de calidad analiza el estado de las acciones correctivas, preventiva y de mejora, el adecuado seguimiento y la efectividad que han tenido, en la tabla de estado de acciones preventiva, correctivas y de mejora se observa el estado de las acciones en TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

Tabla 27. Estado de las acciones correctivas

CONSECUTIVO	ACCIÓN			PROCESO	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO					
	AC	AP	AM			IMPLEMENTACION			EFECTIVIDAD		
						P	E	Resultado	P	E	Resultado
01	X			Gestión producción.	Se evidencio que en el mes de julio no se ha alcanzado la meta del objetivo relacionado con el aumento de la producción del 10%.		x	Se alcanzo un aumento de la producción en el mes de agosto del 20% y el de septiembre del 26%.		x	Se mejoro la producción de la empresa con los mismos recursos.
02	X			Gestión producción.	Se evidencio que en el mes de octubre no se ha alcanzado la meta del objetivo relacionado con el aumento de la producción del 10% y cantidad de kilos de desperdicio.		x	Se alcanzo un aumento de la producción en el mes de noviembre del 38.9% y el de diciembre del 53.7%.		x	Se mejoro la producción de la empresa con los mismos recursos
03	X			Gestión producción.	Se evidencio que no se alcanzo la meta del objetivo relacionado con # inconsistencias por orden de producción.		x	No se volvió a presentar inconsistencias por esta razón.		x	Se controlo las inconsistencias presentadas por salto en collarín.
04	X			Gestión Comercial	Se evidencio que no se alcanzo la meta del objetivo relacionado con incremento en pesos por ventas.		x	Se alcanzo un incremento de las ventas del 16.9% en el mes de enero y del 18% en el mes de febrero.		x	Se mejoro las ventas y la acogida del producto fue mayor.
05	x			Gestión calidad	Se evidencio que los formatos de producción (FR-P-02, FR-P-04, FR-P-09) presentaban errores de diligenciamiento.		x	Se observo que en los siguientes meses los formatos se han diligenciado correctamente.		x	Se mejoro el diligenciamiento de los formatos.
06	X			Gestión Gerencial	No se identifica claramente por parte de la gerencia como la organización determina los requisitos del cliente y los traduce al		x	Se determina que la gerencia determina y conoce claramente como se traducen los requisitos del cliente al interior de la		x	Se clarifico los conceptos de cómo se determina los requisitos del cliente al interior de la

CONSECUTIVO	ACCIÓN			PROCESO	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO					
	AC	AP	AM			IMPLEMENTACION			EFECTIVIDAD		
						P	E	Resultado	P	E	Resultado
					interior de la organización.			organización.			organización.
07	X			Gestión Gerencial	No se ha realizado la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.		X	Se analizo el Sistema de Gestión de Calidad y se determino las fortalezas y debilidad y el funcionamiento del sistema.		X	Se observo la efectividad de el funcionamiento del Sistema de Gestión de calidad
08	x			Gestión Gerencial	No se evidencio por parte de la Gerencia el compromiso con el sistema Gestión de calidad		x	Se evidencia el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Gerencia.		X	El Gerente comprendió el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad.
09	X			Apoyo a la Gestión Administrativa	Por parte del responsable del proceso no es completamente clara la interacción de la política de calidad, objetivos de calidad y objetivos del proceso.		X	Se evidencio el conocimiento de la política de calidad, objetivo de calidad y del proceso por parte del dueño del proceso.		x	El dueño del proceso comprendió como contribuye con la política de calidad y objetivos
10	X			Apoyo a la Gestión Administrativa	La evaluación de proveedores no identificaba el puntaje total obtenido por el proveedor y no se ha realizado la retroalimentación a los mismos del resultado obtenido.		X	Se modifico la versión del formato y se hizo la retroalimentación a los proveedores con la calificación obtenida.		x	Los dos proveedores que están por debajo de una calificación del 80%, se comunicaron con la empresa y expresaron su receptividad a mejorar sus debilidades.

CONSECUTIVO	ACCIÓN			PROCESO	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO					
	A C	A P	A M			IMPLEMENTACION			EFECTIVIDAD		
						P	E	Resultado	P	E	Resultado
11	X			Apoyo a la Gestión Administrativa	En el indicador de Evaluación de proveedores no se evidenciaron relacionados los proveedores Britex y Cintas y Cierres, los cuales fueron evaluados.		X	Se observo que el formato listado de proveedores esta actualizado y que el indicador muestra todos los proveedores.		X	El indicador muestra los resultados obtenidos por todos los proveedores y se analiza en el grafico la buena relación existente con ellos.
12	X			Apoyo a la Gestión Administrativa	En la orden de compra del 17 Feb/07 de Hilaza Blanca realizada al proveedor Britex no se evidencia la observación de una menor cantidad recibida y que la cantidad faltante no queda pendiente por despachar.		X	Se modifico el formato y se observo que cumple con los parámetros para controlar el pedido.		X	El resultado de la implementación fue muy buena debido a que las nuevas ordenes de compra se observado si cumple con el pedido.
13	X			Apoyo a la Gestión Administrativa	El personal no cumple con la competencia definida por la organización para el desempeño del cargo: Auxiliar Contable, no cumple con la formación técnica de secretariado y contable. Operario de Corte Deissy Carolina Amador, no cumple con la formación de técnico con habilidades en el área de confección.		X	Se modifico el manual de funciones de acuerdo las habilidades y competencia requeridas para cada cargo y se observo que las operarias son competentes para el cargo.		X	El resultado fue efectivo debido a que el manual de funciones describe las habilidades y competencia requerido para cada cargo.
14	X			Apoyo a la Gestión Administrativa	Las habilidades definidas para el Cargo de Operario como: Aptitud verbal, receptividad social, no se		X	Se modifico el manual de funciones de acuerdo las habilidades y competencia requeridas		X	El resultado fue efectivo debido a que el manual de funciones describe las

					evidencian evaluadas en la evaluación de desempeño, lo cual no asegura que el personal es competente para este cargo.			para cada cargo y se observo que las operarias son competentes para el cargo.			habilidades y competencia requerido para cada cargo.
15	X			Apoyo a la Gestión Administrativa	La evaluación de desempeño no tiene definida una fecha y frecuencia establecida de realización con el fin de garantizar su ejecución periódica.		x	Se modifico la versión del formato y se le agrego una fila con la fecha de la evaluación y de la próxima evaluación.		X	El formato esta diseñado con la fecha de la evaluación y determina la próxima para que exista continuidad.
16	X			Apoyo a la Gestión Administrativa	No se evidenció la hoja de vida del Jefe de producción ni los registros de educación, formación, habilidades y experiencia.		X	Se evidencia los soportes con la educación, formación y habilidades.		X	Se implemento eficazmente, el jefe de producción tiene los soportes.

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

CONSECUTIVO	ACCIÓN			PROCESO	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO					
	AC	AP	AM			IMPLEMENTACION			EFECTIVIDAD		
						P	E	Resultado	P	E	Resultado
17	X			Gestión Producción	Se evidencio que el Control de Inventario no se lleva adecuadamente: Una salida de insumos se registró en la casilla de entrada. En los herrajes circulares se encuentra una diferencia de 4 entre la cantidad de la tarjeta de Kardex y la cantidad física.		X	Se realizo un nuevo inventario y se capacito a la persona encargada del manejo del Kardex.		X	Se evidencia que el Kardex se lleva de forma eficaz.
18	X			Gestión Producción	El proveedor de mantenimiento de la maquinaria Yesid Cancino no fue evaluado como proveedor.		X	Se reviso la carpeta de evaluación de proveedores y todos los proveedores fueron evaluados y se les comunico los resultados de la evaluación.		X	Fue efectivo el plan de acción ejecutado y se dio cierre a la no conformidad.
19	X			Gestión Producción	El formato para mantenimiento de maquinaria FR-P-05 Versión 01 tiene fecha de aprobación del 5/06/2007.		X	Se Reviso el formato FR-P-05 que tenia la fecha, la nueva versión y codificado correctamente.		X	Fue efectivo el plan de acción ejecutado y se dio cierre a la no conformidad.
20	X			Gestión Comercial	Se evidenciaron órdenes de pedido con tachones en las cantidades de prendas y éstas no establecen las fechas de entrega o compromisos de entrega de los pedidos a los clientes.		X	Se reviso las nuevas órdenes de pedido que están sin tachones, ni enmendaduras.		X	Fue efectivo el plan de acción ejecutado y se dio cierre a la no conformidad.
21	X			Gestión Diseño	El formato de Etapas del diseño no identifica el diseño sobre el cual se realizan las etapas de revisión, verificación y validación.		X	El formato fue modificado y contiene la referencia ala cual se le realizan las etapas del diseño.		X	La implementación fue efectiva, el formato se esta llevando con la referencia a la cual se le hacen las etapas del diseño.
22	X			Gestión Diseño	No se evidenció la revisión, verificación y validación del diseño para toda la colección de prendas, solo se evidenció para 2 bocetos.		X	Se evidencio la revisión, verificación y validación del diseño para toda la colección de prendas.		X	Fue efectivo el plan de acción ejecutado y se dio cierre a la no conformidad.

**Tabla 28.** Estado de acciones de mejora.

CONSECUTIVO	ACCIÓN			PROCESO	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO					
	AC	AP	AM			IMPLEMENTACION			EFECTIVIDAD		
						P	E	Resultado	P	E	Resultado
01			X	Gestión de producción	Se realizo un estudio de métodos y tiempos, para dar respuesta correcta al tiempo de entrega y programar correctamente la producción.		X	Se evidencio el aumento de la producción en el mes de agosto y se dio un mejor tiempo de respuesta		X	Se evidencio la efectividad, debido al aumento en la producción.
02			X	Gestión de producción	Se implemento las 5 S dentro de la organización y se hizo una distribución de planta en el área de despeluce y terminado.		X	Los días de envío de caja, se disminuyo la incomodidad por espacios y cada persona tiene el espacio suficiente para realizar su la labor.		X	Los envío de caja se optimizaron, los tiempos disminuyeron.
03			X	Gestión de producción	Se determino contratar a una patinadora para disminuir el bloqueo de material y contratar practicantes del Sena para adelantar tarea de apoyo.		X	Se evidencio el aumento de la producción en el mes de agosto y septiembre.		X	Se evidencio la efectividad, debido al aumento y mejoras en la producción.
04			X	Gestión contable y financiera.	Se realizo un estudio de costos para mejorar la estructura de costos existente en la empresa.		X	Se calculo de manera real el costo de venta y de producción		X	Se evidencio la efectividad, ya que se suministro datos reales para calcular los costos de venta y producción.
05			X	Gestión Comercial.	Se realizo un estudio de logística y precios internacionales para determinar los diferentes tipos de negociación y el costo de venta a nivel internacional.		X	Se calculo el precio de venta de acuerdo a los diferentes tipos de negociación y se preparo a la organización para afrontar la macrorueda internacional.		X	Se calculo el precio para la macrorueda internacional de Cartagena. Fue una herramienta muy eficaz.
06			X	Gestión Comercial.	Se rediseño la imagen corporativa de la empresa.		X	Se contrato un publicista que creo la página web y diseño la nueva imagen.		X	Se evidencio la efectividad, debido a que los clientes percibieron muy bien la imagen y a través de la página web se comunican con la empresa y observan la nueva colección y realizan los pedidos.

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

Tabla 29. Estado de acciones preventivas.

CONSECUTIVO	ACCIÓN			PROCESO	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO					
	A C	A P	A M			IMPLEMENTACIÓN			EFECTIVIDAD		
						P	E	Resultado	P	E	Resultado
01		X		Gestión producción	Se evidencio que en el área de despeluce la operación es manual, lo cual puede generar producto no conforme como pique en el collarín o directamente en la prenda.		X	El resultado fue satisfactorio se disminuyo el tiempo de despeluce y no sea presentado piques por despeluce.		X	Fue efectiva, disminuyo el tiempo de despeluce y no sea presentado problemas.
02		X		Gestión Comercial	Se evidencio que el mercado de ropa informal es muy competido, lo cual puede general reducción en las ventas.		X	Se realizo una colección de ropa formal.		X	Fue efectiva, los clientes recibieron muy bien la colección y en el primer mes el 15% de las ventas totales corresponden a la ropa formal.
03		X		Gestión Producción	Aunque se evidencian las fechas en que se realizó el mantenimiento a las máquinas, no se conoce las actividades realizadas que permitan controlar y prever posibles fallas.	X			X		

Fuente. Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

**AC:** Acción correctiva  
**E:** Ejecutado

**AP:** Acción preventiva

**AM:** Acción de mejora

**P:** Pendiente

### **8.3 AUDITORIA DE OTORGAMIENTO**

Inicialmente se contacto los diferentes entes certificadores y cada uno solicito diligenciar el formato de información del SGC de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA, los entes basados en esta información presentaron las respectivas propuestas. Teniendo en cuenta las ofertas y portafolio de los organismos certificadores, la Gerencia de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA., escogió los servicios prestados por ICONTEC, luego se procedió a la firma del contrato.

#### **8.3.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

El 24 abril de 2007 se realizo la visita previa o etapa I por parte de la auditora líder Maria Teresa Cortes Narváez en la cual se realizo una evaluación previa del sistema de gestión de calidad en TEJIDOS ESQUI SURF y su documentación.

En esta actividad el auditor preparó el informe de la visita previa y el plan de auditoria (Ver Anexo L), el cual fue presentado a los líderes de los procesos.

El 14 Mayo de 2007 se realizó la visita a la empresa para dar comienzo a la auditoria en etapa II o auditoria en sitio, se evaluaron los procesos de acuerdo con el plan de auditoria presentado a la empresa. Gestión gerencial, gestión comercial, gestión administrativa, gestión de calidad, gestión contable y financiera. La auditoria se llevó a cabo mediante entrevistas con el personal responsable de los procesos y la consulta de registros y evidencias en las instalaciones de la empresa.

El 15 de Mayo de 2007 se realizó la segunda jornada de la auditoria en sitio o etapa II evaluando los procesos diseño y producción. Se realizó la reunión de cierre en la que se presentaron los resultados de la auditoria, no se evidencia NINGUNA no conformidad, la auditora líder recomendó a

la empresa para que le sea otorgado el certificado al sistema de gestión de calidad según los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000 para el alcance descrito (Ver Anexo M).

### **8.3.2 OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO**

El día 20 de junio del 2007 en las instalaciones de ICONTEC, regional Bucaramanga se realizó la entrega del certificado en el cual TEJIDOS ESQUI SURF LTDA ha sido evaluada y aprobado con respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000, aplicable para las actividades de diseño, confección y comercialización de prendas de vestir para adulto (Ver Figura 15).

Figura 17. Certificado del sistema de gestión de calidad.



Fuente: TEJIDOS ESQUISURF LTDA

## 9 EVALUACION DEL PROYECTO

### 9.1 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Los objetivos planteados al inicio del proyecto y el desarrollo de las actividades propuestas se evidencian en cada uno de los capítulos de este documento y se puede verificar en la tabla 30.

**Tabla 30.** Cumplimiento de objetivos

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
Diseñar, documentar e implementar un sistema de gestión de la calidad para los procesos en TEJIDOS ESQUI SURF LTDA., bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000.	El nivel de cumplimiento de este objetivo se evidencia a través de los objetivos específicos.
<b>OBJETIVOS EPECIFICOS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
Diagnosticar la situación actual de la empresa TEJIDOS ESQUI SURF con respecto a la calidad.	El análisis de la situación actual se evaluó por medio de un diagnostico organizacional el cual se puede observar en el anexo B y esta evidenciado en el capítulo 4.2 de este documento.
Vincular al talento humano de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA., en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de la sensibilización, creación y apropiación de una cultura de calidad.	En el capítulo 7 se encuentra evidenciado como se realizó la sensibilización y capacitación del personal para lograr una cultura de calidad en la organización y de igual forma se demuestra el compromiso de la organización en el plan formación y/o capacitación que se ha desarrollado hasta la fecha (Ver Anexo K).

<p>Identificar los procesos establecidos en la organización.</p>	<p>Los procesos que conforman el SGC se identificaron y se encuentran definidos en el numeral 4.5.6 del presente documento, pero a través de todo el documento se observa como la adopción del enfoque basado en procesos permitió que el sistema de gestión de calidad funcione de manera eficaz, muestra de esto es el logro alcanzado la certificación del SGC.</p>
<p>Desarrollar la documentación exigida por la norma NTC-ISO 9001:2000 de cada uno de los procesos identificados.</p>	<p>En el capítulo 5 se describe el proceso de elaboración de la documentación del SGC, dando cumplimiento a cada uno de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000 que permite contar con un SGC eficaz.</p>
<p>Identificar e implementar los registros y formatos que sean necesarios para suministrar evidencia de la efectividad del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>En el capítulo 5 se describe cuales fueron los controles para los registros del SGC, los registros necesarios se identificaron a medida que se realizaba la etapa de documentación e implementación.</p>
<p>Promover al interior de la organización una cultura de mejora continua fundamentada en la generación de acciones correctivas, preventivas.</p>	<p>En el apartado 5.8 y 8.2.10 de este documento se observa como se creó al interior de la organización una cultura de mejora continua y las acciones que se implementaron para alcanzar el certificado del SGC.</p>
<p>Diseñar e implementar indicadores oportunos para los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y de esta manera poder medir el mejoramiento continuo de los procesos y de la organización.</p>	<p>En el capítulo 4 se encuentra detalladamente los pasos realizados para la planificación del SGC entre estos está el diseño de los indicadores y su implementación se evidencia en el capítulo 8 de este documento.</p>

Realizar una auditoria interna para demostrar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad implementado.	En el capitulo 8 se describe la metodología utilizada para la realización de la auditoria interna y se presenta el reporte de los resultados obtenidos y las acciones que se generaron para mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad.
Gestionar la solicitud de auditoria ante el ente certificador para obtener la certificación de calidad ISO 9001:2000.	En el numeral 8.3 se describe el proceso desarrollado en TEJIDOS ESQUI SURF LTDA para obtener la certificación con el ICONTEC y la figura 15 soporta el cumplimiento de este objetivo.

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## 9.2 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCION

Para evaluar el cumplimiento del plan de implementación se analizo cada una de actividades planeadas inicialmente y su realización, para esto se elaboró un plan de implementación donde se observa el avance de cada una de las actividades (Ver Anexo M), para esto se estableció una nomenclatura expresada en la tabla 31.

**Tabla 31** Avance de la actividad

Analizado en comité	AC
Documentación en borrador	B
Documento revisado y aprobado	RA
Documento difundido y distribuido	DD
Implementado	I
Mejorado	AM

**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

El plan de implementación fue una herramienta muy importante ya que gracias a él, observamos el avance real de la implementación del sistema y el desarrollo de los compromisos en el tiempo estipulado.

El avance total observado en TEJIDOS ESQUI SURF LTDA es del 100%, debido a que la organización logró los objetivos trazados, alcanzando el otorgamiento por parte de ICONTEC el cual certifica que el sistema de gestión de calidad en la empresa ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000.

### **9.3 PERFIL FINAL**

El 17 de mayo de 2007 día de la auditoria de otorgamiento se realizó la evaluación final del estado del SGC respecto al cumplimiento de los requisitos especificados en la NTC-ISO 9001:2000 donde el avance observado fue del 100%.

Se cumplió los objetivos propuestos al inicio del proyecto por parte del autor.

### **9.4 LOGROS GLOBALES DE IMPACTO**

1. Como logros representativos de impacto tenemos el aumento de la producción. Esto se evidenció gracias al control de los procesos y el cambio de métodos de trabajo.

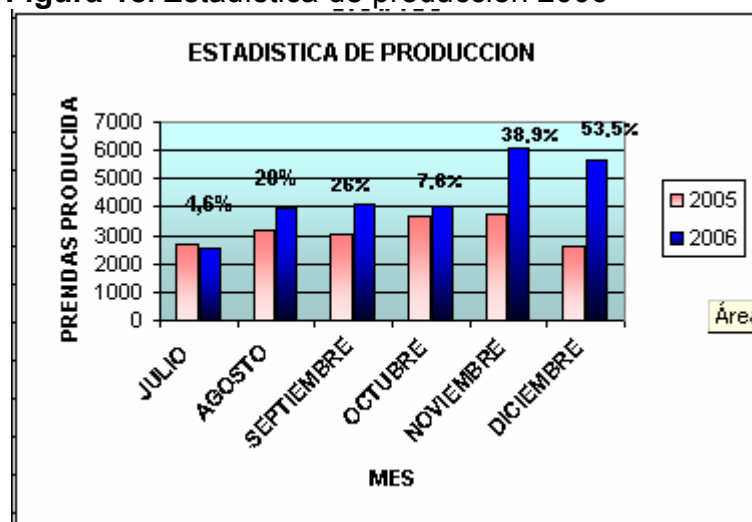
Las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se implementaron fueron:

- Contratación de una patinadora para disminuir el bloqueo y las demoras de material de un puesto de trabajo a otro. Por la demanda constante del cambio de material y teniendo en cuenta que el cuello de botella se presenta en el área de ensamble, con resultados obtenidos de la disminución de los tiempos improductivos por falta de trabajo o por demoras en alistamiento y operaciones como marcar el cierre.

- Estrategia sobre criterios de aceptación y rechazo de materia prima (telas). Dado los problemas derivados por la aceptación de la baja calidad que presentaban las telas. Se analizó con la gerencia y el jefe de producción la baja productividad que esto generaba y el aumento de los tiempos de producción, debido a ello se decidió no producir telas con más de 6 marras.
- Se realizó un control de inventarios, con la finalidad de mejorar la programación de requerimientos de materiales.
- Por la falta de oferta laboral en el mercado, la producción de la planta no estaba sufriendo la demanda del mercado, debido a esto se decidió contratar practicantes del sena para suplir las necesidades y de esta forma brindarles una oportunidad para consolidar sus conocimientos en pro de la organización. Para no afectar la calidad del producto se determinó capacitar a las practicantes para que adquieran agilidad y destreza en la labor realizada.

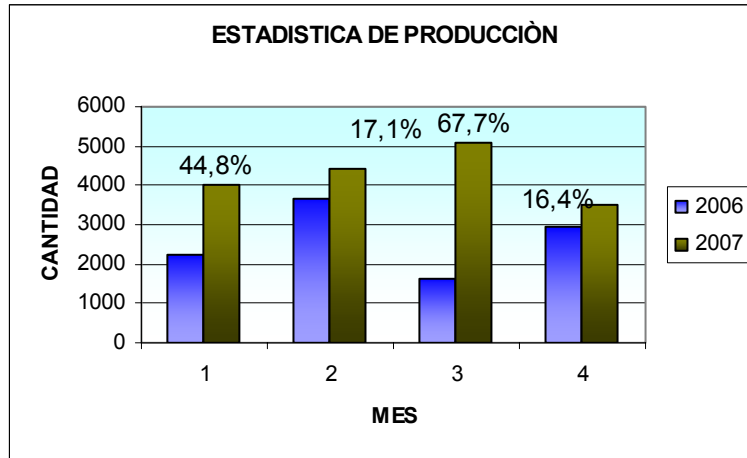
Las mejoras evidenciadas en el área de producción se puede observar en el indicador de incremento de producción (Ver Anexo N) y en la figura 18 y 19.

**Figura 18. Estadística de producción 2006**



Fuente. Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

**Figura 19. Estadística de producción 2007**



**Fuente.** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

2. Otro de los logros fue el cambio de imagen corporativa y el diseño de la pagina web, lo cual fue bien recibido por los clientes nacionales, los que observaron una imagen mas sólida y la pagina web ([www.esquisurf.com](http://www.esquisurf.com)), les permite observar las nuevas colecciones y realizar los pedidos a través de ella.

**Tabla 32** Imagen corporativa

IMAGEN CORPORATIVA ANTES	IMAGEN CORPORATIVA DESPUES
<p>Tejidos Esqui Surf Ltda.</p>	<p>ESQUI Wear Sport SURF</p>

**Fuente.** Imagen corporativa TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

3. La mejora continua que se evidenció en las ventas gracias a las estrategias implementadas como:

- Asistencia a Ferias nacionales como expositor (Macrorueda internacional de Canadá y Estados Unidos, Feria Mujer Empresarial).

- Nuevo punto de venta.

4. Con la participación de la empresa en el programa EXPOPYME de PROEXPORT, donde la autora tuvo la oportunidad de trabajar, la empresa ha explorado nuevos mercado a través de misiones comerciales (México y Venezuela) y ha evaluado la percepción que tiene el cliente de su producto, en la actualidad la empresa realizo su primera exportación.

5. Como planes de mejoramiento continuo que contribuyan a la eficiencia y eficacia de los procesos, la organización invirtió en dos maquinas collarín, las cuales disminuyeron los tiempos de despeluce, debido a que estas maquinas eliminan los bordes de la prenda.

6. Se realizo un estudio de métodos y tiempos como una estrategia para mantener la competitividad empresarial y se sustenta en que al incrementar la productividad esto conllevara a disminuir los costos de producción, buscando mejorar y estandarizar los tiempos y procesos de fabricación de las prendas.

Establecer tiempos puede considerarse como una labor básica que apoya el proceso de toma de decisiones en algunas dependencias de la empresa.

Al conocer tiempo de fabricación del producto se calculo:

- La capacidad de producción de la planta.
- Se programo eficientemente la producción.
- Se calculo el costo de productos elaborados.
- Se asigno correctamente el trabajo a los operarios.

## 10 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es de gran satisfacción para la autora haber cumplido con los objetivos trazados y haber aportado los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera en pro de la organización.

La experiencia adquirida en la empresa es muy valiosa, la autora participo el programa EXPOPYME de PROEXPORT en el cual recibí capacitaciones en diferentes áreas como logística, precios internacionales, comercial y producción. Todos estos conocimientos aportaron al mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

Como conclusiones de la elaboración del proyecto tenemos:

- El diagnóstico realizado al inicio del proyecto, fue clave para establecer la situación real de la empresa con respecto a la calidad y de esta manera establecer los adecuados mecanismos para la implementación del SGC.
- Sensibilizar el personal y capacitarlo fue un factor importante para el éxito de este proyecto, debido a que las capacitaciones ampliaron los conocimientos sobre la norma, esto contribuyó a que las personas se sintieran comprometidas con el Sistema de Gestión de Calidad creando de esta manera una cultura de calidad.
- El identificar los procesos establecidos en la organización permitió documentar las actividades que los conforman y establecer un control sobre ellas.
- En la etapa de documentación se concentraron los esfuerzos en diseñar registros fáciles de diligenciar y documentos entendibles con información clara, especificando las actividades que realmente se hacen en la organización generando apoyo al desempeño de los

procesos, teniendo en cuenta los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2000.

- Se establecieron planes de mejora en todos los procesos de la organización, basándose en las acciones correctivas y preventivas que se crearon, logrando al interior de la organización una cultura de la mejora continua.
- Los indicadores son una herramienta muy útil para evidenciar la eficacia del sistema de gestión de calidad, en la organización se plantearon indicadores para medir el cumplimiento de cada uno de los objetivos de calidad y los procesos establecidos, con la implementación de los indicadores y la obtención de los resultados de estos, la organización esta en capacidad de establecer acciones que permitan mejorar continuamente.
- La realización de auditoria interna permitió identificar las fortalezas y oportunidades de mejora del sistema para así poder determinar un plan de acción de mejora y preparar la empresa para la auditoria de otorgamiento.
- La auditoria de otorgamiento fue muy importante para el trabajo realizado, debido a que a través de ella fue evaluado y aprobado el sistema de gestión de calidad desarrollado en TEJIDOS ESQUI SURF LTDA con respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000 y otorgado el certificado por parte de ICONTEC.

Como recomendaciones generales tenemos:

- Una razón para implementar un sistema de gestión de calidad en cualquier empresa, es el procurar mejorar su labor productiva y adquirir el desarrollo organizacional para generar una cultura de calidad acorde con el constante cambio de los mercados. La empresa

debe comprometerse aun más con el sistema de gestión de calidad, debido a que debe mantenerlo y buscar la mejora continua.

- Se recomienda diseñar estrategias que garanticen el trabajo en equipo, con programas de formación, capacitación y entrenamiento, para asegurar la idoneidad y adquisición de conocimientos, destrezas y habilidades del recurso humano, que faciliten el mantenimiento y mejora continúa del sistema de gestión de calidad.
- Se recomienda a la Gerente mantener una persona en el cargo de coordinador de calidad que realice seguimiento permanente a cada uno de los procesos implementados para mejorar los ajustes necesarios garantizando de esta manera el mejoramiento continuo.
- Es primordial apoyarse en el proceso de auditorias internas para mejorar el SGC de forma continua.

## 11 BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. Manual para las pequeñas empresas. Guía sobre la norma ISO 9001:2000, Santa Fe de Bogota D.C. ICONTEC 2001.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño ISO 9004, Bogota D.C. ICONTEC 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario ISO 9000, Bogota D.C. ICONTEC 2000

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos NTC-ISO 9001, Bogota D.C. ICONTEC 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. Sistemas de Gestión de Calidad. DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA DE CALIDAD Bogota D.C. ICONTEC 2000.

CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD. Tercera edición, compañía editorial continental S.A. de C.V. MEXICO 2000.

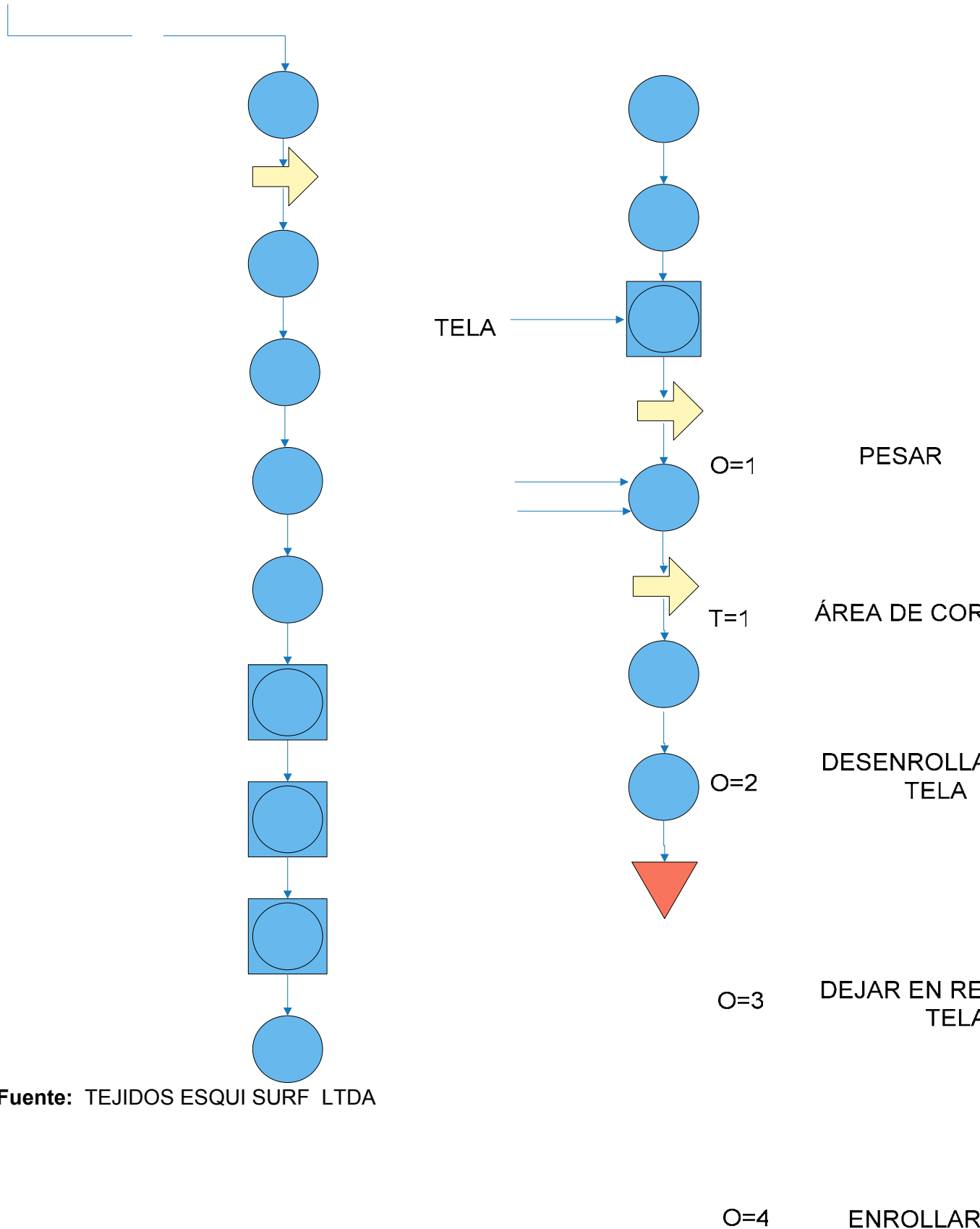
[www.proexport.com](http://www.proexport.com)

## **ANEXOS**

## ANEXO A. Diagrama general del proceso.

Figura 20. Diagrama general de procesos

### DIAGRAMA GENERAL



Fuente: TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

## ANEXO B. Diagnostico

**Tabla 33.** Diagnostico del SGS


N	ENUNCIADO	COMENTARIO	NA	1	2	3	4	5	RESULTADOS
4	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD								1
4,1	REQUISITOS GENERALES	No existe identificación de los procesos necesarios para el SGC y su aplicación, no esta determinada la secuencia e interacción de estos procesos.		x					1
4.2.1	GENERALIDADES	No existe una política de calidad, ni objetivos de calidad documentados, no hay manual de calidad, no hay manual de procedimientos de producción, no hay un eficiente control de registros ni de documentos		x					1
4.2.2	MANUAL DE CALIDAD	No existe ningún manual de calidad		x					1
4.2.3	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	No se realiza ningún control de documentos		x					1
4.2.4	CONTROL DE LOS REGISTROS	Hay ciertos registros pero estos no son fácilmente identificados, tampoco hay control de su almacenamiento y disposición de los mismos		x					1
5	RESPONSABILIDADES DEL A DIRECCIÓN								1
5,1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	La dirección tiene un compromiso con el SGC, no se llevan a cabo las actividades suficientes para garantizar la efectividad del SGC.		x					1
<b>N</b>	<b>ENUNCIADO</b>	<b>COMENTARIO</b>	<b>NA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>RESULTADOS</b>
5,2	ENFOQUE AL CLIENTE	La dirección no se preocupa para que		x					1

		los requisitos exigidos por el cliente se cumplan a cabalidad							
5,3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	No existe ninguna política de calidad		x					1
5.4.1	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	No existe ningún objetivo de calidad		x					1
5.4.2	PLANIFICACIÓN DEL SGC	No hay planificación del SGC		x					1
5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	La responsabilidad y autoridad están establecidas en la empresa de manera informal		x					
5.5.2	REPRESENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN	No existe una persona que represente la dirección.		x					1
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA	No existe un mecanismo de comunicación interna		x					1
5,6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	No existen revisiones por la dirección del SGC.		x					1
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS								1

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

**ANEXO C. Planificación del Sistema de Gestión de calidad**

**Tabla 34.** Planificación del sistema de gestión de calidad.

	<b>PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>		<b>CODIGO : FR-Q-06</b>		<b>VERSION:1</b>										
					<b>F.A: 25-03-2006</b>										
<b>TEMA A TRATAR</b>	<b>COMPROMISOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>MESES</b>												
			M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	
<b>ACTIVIDADES GENERALES</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>	CONSULTOR	X												
	<b>SENSIBILIZACIÓN</b>			X											
<b>CAPITULO 4, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>4.1. REQUISITOS GENERALES:</b> Identificar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, acordes con el alcance establecido para la certificación	Comité de Calidad		X											
	Determinar la secuencia e interacción de estos procesos (Mapa de Procesos)	Comité de Calidad		X	X										
	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										
	<b>4.2.2. MANUAL DE CALIDAD:</b> Elaborar, revisar, aprobar y difundir el Manual de Calidad que describa todo el SGC de la empresa	Comité de Calidad									X				
	<b>4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS:</b> 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										

	<b>4.2.4. CONTROL DE REGISTROS:</b> 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													
<b>CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>5.3. POLÍTICA DE CALIDAD:</b> Definir Política de Calidad, en función de las necesidades organizacionales y del cliente (Acordes con la Misión y la Visión)	Comité de Calidad	X	X														
	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							
	<b>5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD:</b> 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 actividad.	Comité de Calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
	<b>5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:</b> Revisar y/o actualizar el organigrama General de la empresa.	Comité de Calidad			X	X												
	Elaborar matriz de responsabilidades Cargo Vs. Proceso ó Descripciones de cargo	Comité de Calidad			X	X												
<b>CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>5.5.2. NOMBRAR REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN:</b> Asignando las responsabilidades de acuerdo a las establecidas en la norma ISO 9001:2000.	Comité de Calidad	X															
	Conformar Comité de Calidad	Gerente general	X															
	<b>5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:</b> Establecer la metodología para realizar la revisión por la dirección.	Comité de Calidad												X				

<b>CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>6.2. Recurso Humano:</b> Identificar los cargos del Sistema de Gestión de la calidad que afectan la calidad del producto y/o servicio.	Responsable del recurso Humano, Coordinador de calidad			X												
	Establecer el perfil de los cargos para estos cargos teniendo en cuenta educación, formación, habilidades y experiencia.	Responsable del recurso Humano, Coordinador de calidad			X	X	X										
	Elaborar el Procedimiento de mejoramiento de competencias	Responsable del recurso Humano, Coordinador de calidad			X	X	X										
	<b>6.3. Infraestructura:</b> Identificar los equipos que afectan la calidad del producto.	Jefe de Mantenimiento							X	X							
	Elaborar el procedimiento general de mantenimiento de la infraestructura	Jefe de Mantenimiento							X	X							
	<b>6.4. Ambiente de Trabajo:</b> Elaborar Panorama de Riesgos	Responsable del recurso Humano, Coordinador de calidad			X	X	X										
<b>CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	Elaborar cronograma de actividades, según Panorama de Riesgos	Responsable del recurso Humano, Coordinador de calidad			X	X	X										
	Asegurar el adecuado funcionamiento del COPASO	Responsable del recurso Humano, Coordinador de calidad			X	X	X										
<b>CAPÍTULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO:</b> Identificar los productos incluidos en el alcance de la certificación	Comité de calidad					X	X	X								

	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 requeridos para la realización de la operación.	Comité de Calidad					X	X	X					
	<b>7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE:</b> Identificar los diferentes tipos de clientes	Gerente general, coordinador de calidad				X	X	X	X					
	Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de comercialización del producto	Responsable de las ventas, coordinador de calidad				X	X	X						
	Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de atención y trámite de quejas del cliente.	Responsable del servicio al cliente, coordinador de calidad				X	X	X						
	<b>7.4 COMPRAS:</b> Identificación de productos y servicios críticos, con su respectivo proveedor	Responsable de las compras, coordinador de calidad				X	X	X						
	Definir metodología a seguir para la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.	Responsable de las compras, coordinador de calidad				X	X	X						
	Identificar las características críticas a controlar en los productos y servicios críticos (Fichas Técnicas).	Responsable de las compras, coordinador de calidad				X	X	X						
	Establecer la metodología para verificar los productos/servicios críticos (Planes de Control en recepción)	Responsable de las compras, coordinador de calidad				X	X	X						
	Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de compras, existentes en la empresa con los respectivos registros.	Responsable de las compras, coordinador de calidad				X	X	X						
	<b>7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> De acuerdo con los planes de Calidad, revisar el cumplimiento de las condiciones controladas	Responsables del proceso de producción, coordinador de calidad					X	X	X					

	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 muestreos responsables del contenido.	Responsables del proceso de producción, coordinador de calidad, comité de calidad						X	X	X	X				
	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	Responsables del proceso de producción, coordinador de calidad, comité de calidad						X	X	X	X				
<b>CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:</b> Definir metodología para realizar la medición de satisfacción del cliente y generar acciones de mejoramiento	Responsable de servicio al cliente, coordinador de calidad, representante de la gerencia					X	X	X						
	<b>8.2.2. AUDITORÍA INTERNA:</b> Definir grupo de auditores	Gerente General, representante, coordinador de calidad									X				
	Realizar la formación de Auditores Internos de Calidad	Althviz & cía Consultores Ltda.									X				
<b>CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</b>	Definir el procedimiento de Auditorias que incluya desde la elaboración del programa de Auditorias, 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			
	Programar y ejecutar primer ciclo de auditorias internas de calidad.	Grupo de Auditores										X			
	Cerrar las no conformidades generadas del primer ciclo de Auditorias Internas de Calidad	Grupo de Auditores											X	X	
	<b>8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS:</b> 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	X			

	<b>8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO:</b> Definir, documentar e implementar los controles del producto (Planes de control en recepción y proceso)	Responsables del proceso de producción, representante de la gerencia, coordinador de calidad					X	X	X									
	<b>8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME:</b> 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									
<b>CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>8.4. ANÁLISIS DE DATOS:</b> 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	X	X	X					
	<b>8.5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS:</b> Definir, documentar e implementar un procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas y preventivas	Comité de calidad			X	X												
<b>REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PREAUDITORIA</b>	Althviz & cía Consultores Ltda.															X	
	Revisión de los ajustes de acuerdo con los resultados de la preauditoria.	Althviz & cía Consultores Ltda.																X

Fuente: Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## **ANEXO D. Manual de calidad**

### **TABLA DE CONTENIDO**

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. PRESENTACION DE LA EMPRESA
  - 4.1 RESEÑA HISTORICA
  - 4.2 OBJETO SOCIAL
  - 4.3 PRODUCTOS QUE OFRECE
  - 4.4 CLIENTES
5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
  - 5.1 MISIÓN
  - 5.2 VISION
  - 5.3 POLITICA DE CALIDAD
  - 5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD
  - 5.5 ORGANIGRAMA DE TEJIDOS ESQUI SURF LTD
6. ALCANCE
7. EXCLUSIONES
8. MAPA DE PROCESOS
- 9 COMPROMISO GERENCIAL
10. PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
11. REPRESENTANTE DE LA GERENCIA
12. CARACTERIZACIONES
- 13 .ESTRUCTURA DOCUMENTAL
14. MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA
15. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CON LA NORMA.
16. REFERENCIAS
17. ANEXOS
  - 17.1 OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES
  - 17.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
  - 17.3 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION GERENCIAL
  - 17.4 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION COMERCIAL
  - 17.5 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION DISEÑO
  - 17.6 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION PRODUCCION

- 17.7 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA
- 17.8 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION CONTABILIDAD
- 17.9 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION CALIDAD.

## 1. OBJETIVO

Este Manual de la Calidad describe el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en TEJIDOS ESQUI SURF LTDA bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2000., indicando el alcance, los procedimientos establecidos y los procesos del Sistema, así como su interacción.

## 2. ALCANCE

Este Manual describe todo el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en TEJIDOS ESQUI SURF LTDA, bajo lo lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000.

Aplica para todas las actividades que se deriven del DISEÑO, CONFECCIÓN Y COMERCIALIZACION DE PRENDAS DE VESTIR.

## 2. DEFINICIONES

### ▪ Sistema de Gestión de la Calidad

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. (ISO 9000:2000).

### ▪ Política de la calidad:

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

### ▪ Calidad

Grado en el que un conjunto de características (rasgo diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria). (ISO 9000:2000).

### ▪ Manual de la Calidad

Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización. (ISO 9000:2000).

### ▪ Satisfacción del cliente:

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

### ▪ Requisito:

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

### ▪ Mejora continua:

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

## 4. PRESENTACION DE LA EMPRESA

- NOMBRE O RAZON SOCIAL: TEJIDOS ESQUI SURF LTDA
- NIT: 804.011.376-8
- DIRECCION: Calle 103 No. 31-30 Diamante I
- TELEFONOS: 6363399-6830603
- E-MAIL: [esquisurf@telebucaramanga.net.co](mailto:esquisurf@telebucaramanga.net.co), [contacto@esquisurf.com](mailto:contacto@esquisurf.com)
- REPRESENTANTE LEGAL: Martha Ariza Ariza.
- TIPO DE SOCIEDAD: LTDA.
- SECTOR: Confección.
- ACTIVIDAD ECONOMICA: Confección.

#### **4.1 RESEÑA HISTORICA**

TEJIDOS ESQUI SURF LTDA, fue fundada el 13 de febrero del año 2001 en Bucaramanga, Colombia por tres hermanos Martha, Edgar y Orlando Ariza con la formalidad y el pensamiento de crear una empresa de diseño, confección y comercialización; que busque continuamente la mejora de sus procesos para alcanzar la plena satisfacción del cliente.

Nuestra principal actividad esta centrada en el diseño y confección de prendas de vestir en tejido de punto para dama.

El objetivo primordial de la organización es satisfacer una de las necesidades de nuestros clientes, el vestir y para ello contamos con un producto de alta calidad tanto en su materia prima, como en su confección.

Actualmente Esquí Surf cuenta con un punto de fábrica que esta ubicado en la calle 103 # 31-30, Diamante I, de la ciudad de Bucaramanga.

Nuestras prendas son comercializadas a través de un punto de venta que esta ubicado en la calle 11 # 11-27, centro comercial centrolandia # 1 local 107 en la ciudad de Bogota y por clientes en el resto del país con nuestra propia marca, la cual cuenta con muy buena aceptación.

Contamos con una planta física que tiene una capacidad instalada de 10.000 unidades por mes y se utiliza el 50% de esa capacidad. Se espera en el corto plazo incrementarla y aprovechar al máximo la capacidad instalada que poseemos.

#### **4.2 OBJETO SOCIAL**

Diseño, confección y comercialización de prendas de vestir

### **4.3 PRODUCTOS QUE OFRECE**

- Prendas de vestir para dama.
- Prendas de vestir para caballero.

### **4.4 CLIENTES:**

La empresa cuenta con un punto de venta ubicado en la calle 11 # 11-27, centro comercial centrolandia # 1 local 107 en la ciudad de Bogota, que se encarga de hacer la distribución en la ciudad y capturar clientes, mediante recorridos zonales que realiza el director comercial.

La empresa también cuenta con clientes en otras ciudades como Barrancabermeja y Arauca.

## **5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (OT-G-01)**

### **5.1 MISIÓN**

TEJIDOS ESQUI SURF LTDA es una empresa de producción y comercialización de prendas de vestir, que cumple con estándares de calidad y diseño.

Nuestro propósito es satisfacer las expectativas del cliente y asegurar la permanencia en el mercado nacional, buscando mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y la rentabilidad de la organización.

### **5.2 VISION**

En los próximos cinco años TEJIDOS ESQUI SURF LTDA se proyecta como una empresa exportadora e igualmente busca afianzar e incrementar la participación en el mercado nacional al ser reconocidos por la calidad, rentabilidad y tecnología. Comprometida con la mejora continua basado en la integridad, trabajo en equipo e innovación del personal.

### **5.3 POLITICA DE CALIDAD**

TEJIDOS ESQUI SURF LTDA trabajara permanentemente en la producción y comercialización de prendas de vestir, orientada siempre a cumplir con estándares de calidad y diseño que los mercados nacionales e internacionales exijan. Para tal fin la

organización esta comprometida con la mejora continua de todos los procesos basada en la integridad, trabajo en equipo y la innovación.

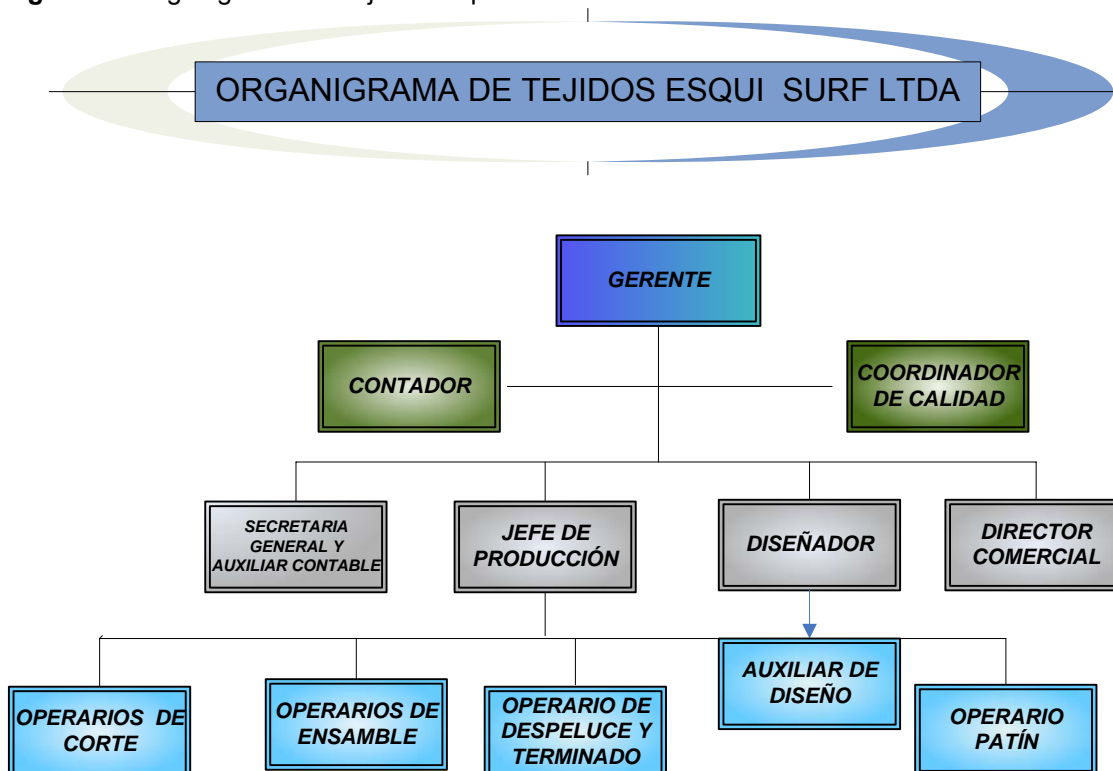
#### **5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Lograr la plena satisfacción de las necesidades del cliente.
- Lograr costos óptimos, mejorando la calidad y eliminando desperdicios
- Establecer un sistema de calidad que se perfeccione continuamente a través de un proceso de retroalimentación creativa.
- Capacitar, actualizar e incentivar a nuestro personal para afrontar con éxito la política de calidad, misión y visión de nuestra empresa.
- Abarcar nuevos mercados nacionales.
- Fortalecer los puntos de ventas actuales.

Anexo 1: FR-Q-08 Objetivos de Calidad e indicadores de Gestión.

#### **5.5 ORGANIGRAMA DE TEJIDOS ESQUI SURF LTDA**

Figura 21. Organigrama de Tejidos Esqui Surf LTDA



Fuente: TEJIDOS ESQUI SURF

## 6. ALCANCE

Diseño, confección y comercialización de prendas de vestir para adulto.

Es deber de todas las personas que laboran dentro TEJIDOS ESQUI SURF LTDA. aplicar los procedimientos, formatos e instructivos de trabajo mencionados o relacionados en este documento que será auditado por los funcionarios delegados por el representante legal para tal fin, con el objeto de promover el mejoramiento continuo en la misma, se espera que todo funcionario de planta y todos los empleados temporales cumplan con los procedimientos relacionados en este manual.

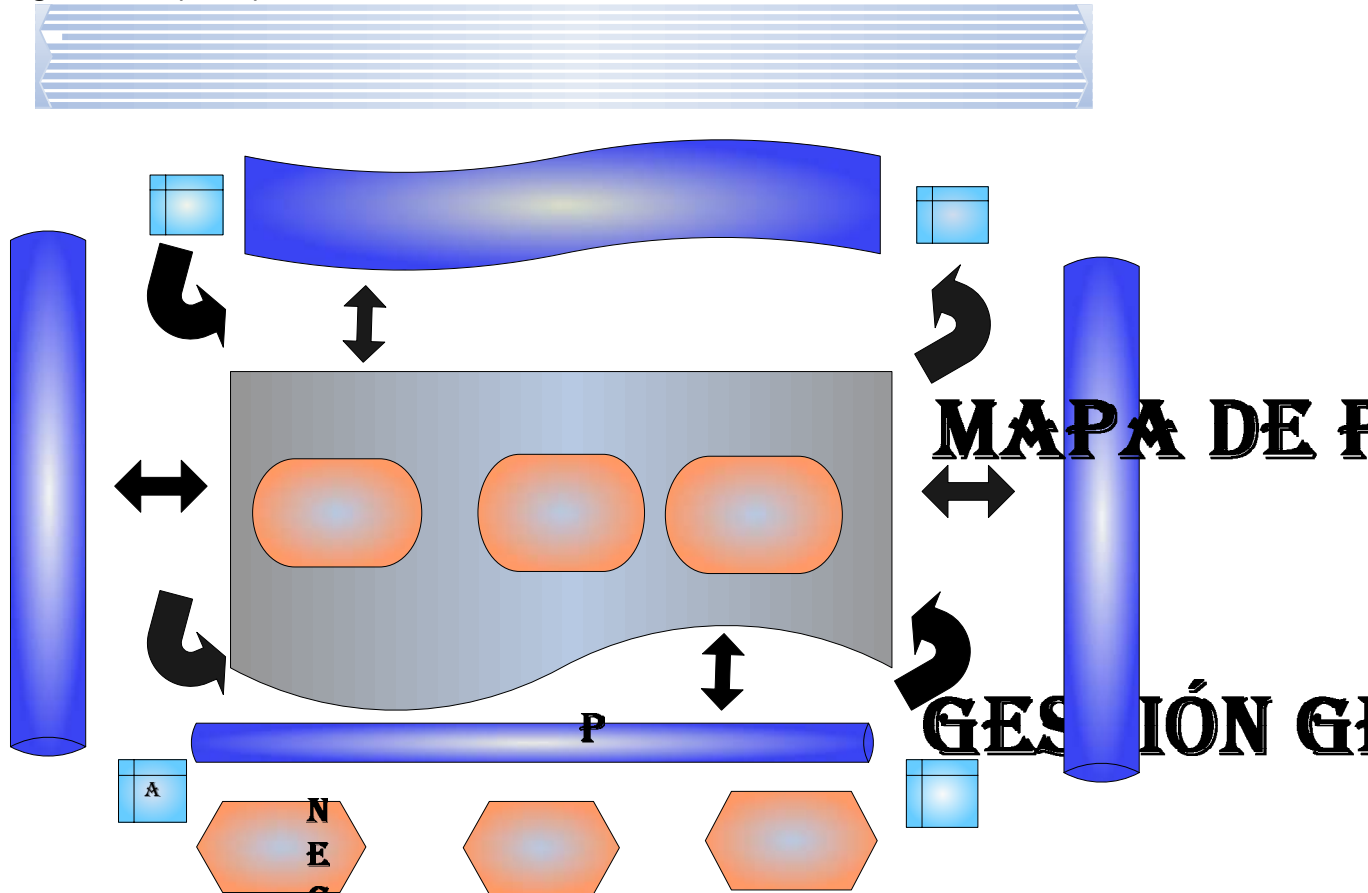
## 7. EXCLUSIONES

TEJIDOS ESQUI SURF LTDA excluye:

- El numeral 7.5.4 **“Propiedad del cliente”**. Debido a que la organización no incorpora en sus productos bienes que sean propiedad del cliente.
- El numeral 7.5.2 **“validación de la producción y la prestación del servicio”** debido a que la verificación de los productos se puede hacer al interior de la organización, antes de que el producto sea entregado al cliente.

## 8. MAPA DE PROCESOS

Figura 22. Mapa de procesos.



Fuente: Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

## 9 COMPROMISO GERENCIAL

La gerencia se compromete con el desarrollo, implementación y actualización del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, cumpliendo los siguientes aspectos:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como legales y reglamentarios. Para esto será necesario llevar a cabo reuniones informativas con los miembros de la organización.
- Estableciendo una política de calidad adecuada a las actividades de la organización, y actualizándola cuando sea necesario.
- Asegurando que se establezcan los objetivos de calidad, y que estos sean coherentes con la política establecida por la empresa.
- Llevando a cabo la revisión por la gerencia.

- Asegurando la disponibilidad de recursos para la correcta ejecución del servicio, así como el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.

La revisión por la dirección se realizará semestralmente con el fin de evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA y detectar oportunidades de mejora y si son requeridos cambios en el sistema.

La metodología para efectuar la revisión por la dirección consiste en:

Preparación del informe a presentar al Gerente General, el cual debe contener resultados de auditorias, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del producto, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, cambios que podrían afectar al SGC y recomendaciones para la mejora; este informe debe ser elaborado por el Coordinador de Calidad, junto con los diferentes dueños de Procesos.

Posteriormente se realiza la reunión en la cual se presenta y se analiza el informe y además se trata aspectos como: la pertinencia de la política de la calidad y los objetivos para las necesidades actuales de la empresa, el modo como el SGC esta funcionando y si se cumplen los objetivos, las no conformidades y las acciones tomadas, las quejas de los clientes, áreas que requieren mejora o cambios y acciones sobresalientes de revisiones previas, además de las necesidades de formación, los problemas del proveedor, y el equipo, las condiciones del ambiente de trabajo. Luego de esto se elabora un acta con las conclusiones, acciones y recomendaciones a implementar, y a su vez se establece un presupuesto con recursos en caso de que estos sean necesarios; dicha acta debe ser firmada por todos los miembros participantes en la reunión: Comité de Calidad.

## **10. PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

El sistema basado en la norma ISO 9001:2000, se trabajo en un plan de transición que cubría los pasos de planificación, elaboración de los documentos como son manual de calidad, procedimientos y registros, charlas de sensibilización al personal y auditorias de calidad

Anexo 2: FR-G-06 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

## **11. REPRESENTANTE DE LA GERENCIA**

El gerente de TEJIDOS ESQUI SURF LTDA ., ha delegado a la Coordinadora de Calidad como representante de la dirección, quien con independencia de otras responsabilidades tiene la autoridad y la responsabilidad de cumplir con las siguientes funciones:

- a. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- b. Informar a la gerencia sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- d. Comunicarse con partes externas de la empresa sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

## **12. CARACTERIZACIONES**

Anexo 3: FR-G-04 Caracterización del Proceso de Gestión Gerencial.

Anexo 4: FR-V-02 Caracterización del Proceso de Gestión Comercial.

Anexo 5: FR-D-01 Caracterización del Proceso de Gestión Diseño.

Anexo 6: FR-P-01 Caracterización del Proceso de Gestión Producción.

Anexo 6: FR-A-02 Caracterización del Proceso de Apoyo de Gestión Administrativa.

Anexo 7: FR-C-01 Caracterización del Proceso de Gestión de Contabilidad Financiera.

Anexo 8: FR-Q-07 Caracterización del proceso de Gestión Calidad.

## **13 .ESTRUCTURA DOCUMENTAL**

El Sistema de Gestión de la Calidad de TEJIDOS ESQUI SURF da cumplimiento a los requisitos de la norma NTC – ISO 9001:2000, por lo tanto su documentación está fundamentada en principios de sistemas para la gestión y por el enfoque basado en procesos que maneja esta norma.

Esta documentación parte de la identificación y caracterización de los procesos que se manejan en la empresa y está estructurada como se muestra en el gráfico.

**Figura 23.** Estructura documental TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.



**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA

- Manual de Calidad: Describe el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en nuestra organización, incluyendo el alcance, la política de calidad y los objetivos de calidad.
- Procedimientos: Se han elaborado los procedimientos exigidos por la norma NTC ISO 9001 y los que la organización consideró necesarios para el control de los procesos identificados
- Plan de calidad: Se ha elaborado un plan de calidad que especifica que procedimientos, registros y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proceso o al producto.
- Instructivos: Describe las labores o actividades a realizar en una operación.
- Registros: Estos documentos presentan resultados obtenidos y proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas con relación al Sistema de Gestión de Calidad, implementado en nuestra organización.

#### **14. MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA**

La empresa establece los procesos de comunicación apropiados que permiten la mayor eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La comunicación interna se efectúa a través de los distintos documentos del S.G.C, las revisiones por la dirección, vía telefónica, por medio de Internet, se realizan además reuniones periódicamente, a las cuales se cita por medio de cartas; el Comité de Calidad se reúne a analizar el plan

de implementación y la implementación de los documentos necesarios para el funcionamiento y desarrollo del S.G.C. de la Organización.

**Tabla 35. Matriz de comunicación interna.**

<b>TEMAS</b>	<b>MEDIO</b>	<b>A QUIEN VA DIRIGIDO</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Misión, Visión, Política, objetivos y estructura Organizacional.	Reuniones con los colaboradores	Todo el personal	Cada vez que surja un cambio
Norma ISO 9001/2000	Reuniones con los colaboradores y Actas	Todo el personal	Semestral
Desempeño del Sistema de Gestión de la calidad	Reuniones del comité de calidad	Todo el personal	Cada vez que se requiera.

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## 15. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CON LA NORMA.

**Tabla 36.** Matriz de cumplimiento de requisitos del sistema de gestión de calidad con la norma.

REQUISITOS ISO 9001:2000	GESTION GERENCIAL	GESTION CALIDAD	APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DISEÑO	GESTION PRODUCCION	GESTION COMERCIAL	GESTION CONTABILIDAD FINANCIERA
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>							
4.1 REQUISITOS GENERALES	X	X	X	X	X	X	X
<b>4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>							
4.2.1 Generalidades	X	X	X	X	X	X	X
4.2.2 Manual de la calidad	X	X					
4.2.3. Control de los documentos		X					
4.2.4 Control de los registros		X					
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>							
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	X						
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	X						
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD	X						
<b>5.4 PLANIFICACIÓN</b>							
5.4.1 Objetivos de la calidad	X						
5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad	X						
<b>5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</b>							
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	X						
5.5.2 Representante de la dirección	X						
5.5.3 Comunicación interna	X						
<b>5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>							
5.6.1 Generalidades	X						
5.6.2 Información para la revisión	X	X					
5.6.3 Resultados de la revisión	X						
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>							
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	X		X				
<b>6.2 RECURSOS HUMANOS</b>							
6.2.1. Generalidades			X				
6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación			X				
6.3. INFRAESTRUCTURA	X				X		
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO			X				

REQUISITOS ISO 9001:2000	GESTION GERENCIAL	GESTION CALIDAD	APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DISEÑO	GESTION PRODUCCION	GESTION COMERCIAL	GESTION CONTABILIDAD FINANCIERA
<b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>							
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					X		
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE						X	
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto						X	
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto						X	
7.2.3 Comunicación con el cliente						X	
<b>7.3. DISEÑO Y DESARROLLO</b>							
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.				X			
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.				X			
7.3.3 Resultado del diseño y desarrollo				X			
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.				X			
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.				X			
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.				X			
7.3.5 Control de los cambios del diseño y desarrollo.				X			
<b>7.4 COMPRAS</b>							
7.4.1 Proceso de compras			X		X		
7.4.2 Información de las compras			X				
7.4.3 Verificación de los productos comprados			X		X		
<b>7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>							
7.5.1 Control de la prestación del servicio					X		
7.5.2 Validación de la prestación del servicio					X		
7.5.3 Identificación y trazabilidad					X		
7.5.4 Propiedad del cliente	EXCLUIDO						
7.5.5 Preservación del producto					X		
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición					X		
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>							
<b>8.1 GENERALIDADES</b>							
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	X	X	X	X	X	X	X
8.2.1 Satisfacción del cliente	X	X	X	X	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	X
8.2.4 Seguimiento y medición del producto		X			X		
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		X		X	X		
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	X	X	X	X	X	X	X
<b>8.5. MEJORA</b>							
8.5.1 Mejora continua	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2 Acción correctiva	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3 Acción preventiva	X	X	X	X	X	X	X

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## **16. REFERENCIAS**

NTC-ISO 9001: 2000. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

NTC-ISO 9001: 2000. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario

## **17. ANEXOS**

- Anexo 1 FR-Q-08 Objetivos de calidad e indicadores
- Anexo 2 FR-G-06 Planificación del sistema de gestión de calidad (Ver anexo C).
- Anexo 3: FR-G-04 Caracterización del Proceso de Gestión Gerencial.
- Anexo 4: FR-V-02 Caracterización del Proceso de Gestión Comercial.
- Anexo 5: FR-D-01 Caracterización del Proceso de Gestión Diseño.
- Anexo 6: FR-P-01 Caracterización del Proceso de Gestión Producción.
- Anexo 6: FR-A-02 Caracterización del Proceso de Apoyo de Gestión Administrativa.
- Anexo 7: FR-C-01 Caracterización del Proceso de Gestión de Contabilidad Financiera
- Anexo 8: FR-Q-07 Caracterización del proceso de Gestión Calidad.



OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES DE GESTIÓN

CODIGO: FR-Q-08

VERSION: 1

F.A: 28/04/2006

INDICADORES DE GESTIÓN

DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	ESTRATEGIAS	NOMBRE	MÉTODO DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTE DE DATOS	RESPONSABLE	PROCESO	FECHA 1a. MEDICION
Comprometida en producir y comercializar prendas de vestir	Abarcar nuevos mercados nacionales	Implementando estrategias de promoción y publicidad.	Estrategias PyP	Actividades PyP implementadas / Actividades PyP planificadas	100%	Anual	Planificación de actividades PyP	Gerente y Director comercial.	Gestión Gerencial, Gerente comercial.	Medición: Diciembre-2006
		Estableciendo nuevos puntos de ventas	Nuevos Puntos de Venta	# de nuevos puntos de venta	1	Cada tres años	Registro de Nuevo Punto	Director Comercial	Gestión Comercial	Medición: Julio 2007
		Innovando en el diseño de productos	Nuevos Diseños	# de nuevos diseños	3	Semestral	Registro de nuevos diseños	Jefe de Diseño	Gestión de Diseño	Medición: Septiembre 2006
	Fortalecer los punto de venta actuales	Logrando permanencia en el mercado.	Permanencia en el mercado	Incremento en pesos por ventas vs. año anterior	> 10%	Mensual	Relación de ventas Estados Financieros	Director Comercial Contador	Gestión Comercial- Gestión Financiero y Contable.	Medición: Julio 2006
	Logrando costos óptimos, mejorando la calidad y eliminando desperdicios.	Implementando controles en los procesos de producción	Control de producción	Incremento en prendas producidas vs. año anterior	$\geq 10\%$	Mensual	Producción diaria	Jefe de Producción y representante de producción.	Gestión Producción	Medición : Julio 2006
		Estableciendo controles de calidad en cada una de las etapas del proceso de producción	Inconsistencias por Etapas de Producción	# de inconsistencias identificadas X orden de producción	10 Inconsistencias	Mensual	Producto no conforme	Jefe de Producción y representante de producción	Gestión Producción	Medición : Diciembre 2006.
		Evaluando los niveles de desperdicios en los procesos de producción	Control de Desperdicios en tela	Cantidades (kilos) de desperdicio por proveedor / peso total de telas procesadas por proveedor	< 5%	Mensual	Orden de Producción.	Jefe de Producción y representante de producción.	Gestión Producción	Registros: Junio-06 Implementar en Julio-06 Indicador en Agosto-06

Orientada a cumplir con estándares de calidad y diseño que el mercado exija.	Mantener buenas relaciones comerciales con los proveedores asegurando la calidad de los insumos y materias primas utilizadas	Estableciendo acuerdos de mutuo beneficio con nuestros proveedores	Evaluación de proveedores.	No evaluaciones calificadas > 80% / No total de reevaluaciones realizadas	> 80%	Semestral	Evaluación de proveedores.	Gerente, secretaria general.	Gestión Administrativa	Febrero
		Implementando controles de inspección al ingreso de materia prima e insumos	Control ingreso de Materia Prima	Ordenes de compra verificadas con inconsistencias / Total de Ordenes de compra inspeccionadas	5%	Mensual	Ordenes de Compra u Orden de Pedido / Remisiones	Jefe de producción y secretaria general.	Gestión administrativa- Gestión Producción	Formato: Julio-06 Indicador: Sept-06
	Lograr la plena satisfacción de las necesidades del cliente.	Evaluando la percepción del cliente	Satisfacción del Cliente	# clientes satisfechos / Total de clientes encuestados	> 80%	Semestral	Encuesta de Satisfacción	Coordinador de Calidad.	Gestión calidad	Encuesta: 1 Semana Mayo-06 Indicador: Enero 2007
			Quejas y Reclamos	# Quejas y Reclamos recibidos	< 10	Mensual	Planilla para registro de Quejas y Reclamos	Coordinador de Calidad, Director comercial.	Gestión calidad.	Planilla: 1 Semana Mayo-06 Indicador: Agosto-06
	Orientar la empresa hacia los cambios tecnológicos que el sector exija	Gestionando contactos con entidades relacionadas con el sector.	Participación en eventos del sector	Nro. De Participación en eventos	1 semestral	Semestral	Plan anual de eventos	Gerente	Gestión Gerencial	Sep-06
			implementando tecnologías factibles para la organización	Tecnología	# de nuevas tecnologías implementadas	1 anual	Anual	Registros de implementación nuevas tecnologías	Gerente	Gestión Gerencial

Para tal fin aseguramos la mejora continua en todos los procesos de la organización	Establecer un sistema de calidad que se perfecciona continuamente a través de un proceso de retroalimentación creativa.	Creando herramientas básicas y prácticas para cada área de trabajo de acuerdo a un previo análisis en cada una de ellas.	Cumplimiento de indicadores de gestión	$\frac{\text{Indicadores que cumplen con meta} * 100}{\text{total de indicadores del SGC}}$	$\geq 80\%$	Mensual	Registro de Indicadores	Coordinadora de calidad	Gestión calidad	Dic-06
		Implementando acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones Eficaces	Acciones implementadas eficazmente / total de acciones implementadas	$\geq 80\%$	Semestral	Control del Estado de las Acciones	Coordinador de calidad	Gestión calidad	Nov-06
Talento humano comprometido e idóneo	Capacitar, actualizar e incentivar a nuestro personal para afrontar con éxito la política de calidad, misión y visión de nuestra empresa.	Gestionando programas de capacitación.	Formación de Personal	Nº de Capacitaciones realizadas	1 anual	Anual	Plan anual de capacitaciones	Gerente	Gestión administrativa.	Plan de Capacitación: Junio-06 Indicador: Dic-06
		evaluando el desempeño del personal	Evaluación de desempeño	$\frac{\text{Nº de funcionarios con evaluación } > 60\% * 100}{\text{Nº total de funcionarios evaluados}}$	$\geq 60\%$	Anual	Evaluación de desempeño	Gerente	Gestión administrativa.	Formato de Evaluación: Junio-06 Aplicación en Agosto-06 Indicador Sept-06
		Evaluando el clima organizacional	Clima Organizacional	$\frac{\text{Nº de funcionarios con satisfacción } > 80\% * 100}{\text{Nº total de funcionarios encuestados}}$	$\geq 80\%$	Semestral	Evaluación de Clima Organizacional	Gerente / Secretaria General.	Gestión administrativa.	Formato de Evaluación: Junio-06 Aplicación en Agosto-06 Indicador Sept-06

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL**

**Tabla 37.** Caracterización del proceso de gestión gerencial



CARACTERIZACION DE PROCESO GESTION GERENCIAL		CODIGO: FR-G-04		VERSION: 02
		F.A: 03-05-2007		
OBJETIVO	ALCANCE		RESPONSABLE	
Planear, dirigir, coordinar y controlar procesos de producción, comercial, calidad, procesos de diseños, y direccionamiento de la empresa.	Inicia con la detección de las necesidades de la organización y del cliente y termina con las acciones definidas para el mejoramiento continuo.		Gerente General	
PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPAS/ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gestión Comercial	Informes de ventas- requisitos del cliente propuesta de estrategias de mercadeo.	Definición del Direccionamiento Estratégico de la empresa (Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad)  Identificar las necesidades del cliente.	Direccionamiento estratégico Recursos requeridos para el proceso.	Gestión del comercial  Gestión comercial
Gestión Administrativa	Personal preseleccionado Recursos comprados.	Planificar el Sistema de Gestión de Calidad.  Seguimiento a todos los procesos. Aprobación a las estrategias de mercadeo.	Direccionamiento estratégico. Necesidades del personal. Solicitudes de compras	Gestión Administrativa
Gestión Calidad	Directrices para el control de documentos, registros, mejora continua y auditoria.	Revisión del sistema de gestión de calidad.	Direccionamiento estratégico.  Acciones de mejora Recursos requeridos para el proceso.	Gestión Calidad


Gestión Diseño	Informe del desempeño del proceso de diseño.	Toma de decisiones y planeación de presupuesto anuales.	Direccionamiento estratégico Recursos requeridos para el proceso.	Gestión Diseño
Gestión Producción	Informes de producción.		Direccionamiento estratégico Recursos requeridos para el proceso.	Gestión Producción
Gestión contable	Informes de Balances, informes de estados de pérdidas y ganancias. Informes de la situación financiera de la empresa.		Informes aprobados. Asignación de recursos para los procesos.	Todos los procesos
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>METÓDO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	Revisión Gerencial	Anual	Acta de revisión	Gerente General
	Revisión y seguimiento a objetivos de calidad.	Semestral	Acta de revisión	
<b>MEDICION</b>	<b>METÓDO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	# de participación en eventos.	Semestral	Plan anual de eventos.	Gerente General
	# de nuevas tecnologías implementadas.	Anual	Registro de implementación nuevas tecnología.	

DOCUMENTOS	RECURSOS		REQUISITOS
Procedimiento gestión Gerencial	TECNICOS	HUMANOS	Requisitos Generales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5
	Software de Diseño, Equipo de computo, útiles y papelería	Todos los integrantes de la organización.	

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL

**Tabla 38.** Caracterización del proceso de gestión comercial


	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO GESTION COMERCIAL</b>		<b>CODIGO: FR-V-02</b>	<b>VERSION: 1</b>
				<b>F.A: 11-09-2006</b>
OBJETIVO		ALCANCE	RESPONSABLE	
Establecer una metodología para realizar actividades de mercadeo, así como para identificar y revisar los requisitos del cliente con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas.		Desde la elaboración de estrategias de mercadeo, hasta la comercialización del producto, incluye el seguimiento a los clientes.	Director Comercial.	
PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPAS/ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gestión Gerencial.	Direccionamiento estratégico. Asignación de recursos. Requisitos del cliente	Realizar mercadeo de los nuevos diseños y seguimiento de los mismos para su evaluación.  Seguimiento a los clientes, visitas.	Informes de ventas. Resultado de las estrategias de mercadeo.	Gestión Gerencial
Gestión administrativa	Personal competente Recursos comprados.	Elaborar órdenes de pedido de los clientes.	Necesidades del personal. Solicitudes de compras	Gestión administrativa
Gestión calidad	Directrices para el control de documentos, registros, mejora continua y auditoria.	Ventas realizadas.	Documentos y registros controlados. Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas.	Gestión Calidad
Gestión contable	Facturas		Ordenes de pedido	Gestión de producción

Gestión Diseño	Muestrario de los diseños.		Requisitos y exigencias del cliente. Aceptación por parte del cliente de los nuevos diseños.	Gestión Diseño.
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>METODO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	Revisión gerencial.	Anual	Acta de revisión	Gerente General
	Revisión y seguimiento a los objetivos de calidad	Semestral	Acta de revisión	Gerente General
<b>MEDICION</b>	<b>METODO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	Actividades de Py P implementadas / Actividades de P y P planificadas	Anual	Planificación de actividades P y P.	Director comercial.
	# de nuevos puntos ventas.	Anual.	Registro de nuevo punto.	Director comercial.
	Incremento en pesos por ventas Vs año anterior	Mensual.	Relación de ventas. Estados Financieros.	Director comercial.
<b>DOCUMENTOS</b>		<b>RECURSOS</b>		<b>REQUISITOS</b>
Procedimiento Gestión Comercial	<b>TECNICOS</b>	<b>HUMANOS</b>	Requisitos Generales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 7.2, 7.2.3, 8.2.3, 8.4, 8.5.	
	Útiles y papelería.	Asistente del director comercial.		

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DISEÑO.

**Tabla 39.** Caracterización del proceso de gestión diseño


CARACTERIZACION DE PROCESO GESTION DISEÑO		CODIGO: FR-D-01	VERSION: 01	
		F.A: 31-05-06		
OBJETIVO	ALCANCE		RESPONSABLE	
 <p>Crear y diseñar prendas de vestir cómodas, modernas y juveniles que sean aceptadas en el mercado.</p>	<p>Inicia: con plasmar ideas, conceptos e imagen para la creación de nuevos diseños. Termina: con el cumplimiento de las exigencias del cliente.</p>		<p>Jefe de Diseño</p>	
PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPAS/ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<p>Gestión Comercial</p>	<p>Requisitos y exigencias del cliente. Aceptación por parte del cliente de los nuevos diseños.</p>	<p>Crear e innovar nuevos diseños, teniendo en cuenta las tendencias del mercado y exigencias del cliente. Planificar las etapas del diseño. Estructurar ideas, conceptos e imágenes</p>	<p>Elaboración de nuevos diseños. Diseños adaptados a las necesidades del cliente.</p>	<p>Gestión comercial</p>
<p>Gestión Gerencial</p>	<p>Direccionamiento estratégico. Asignación de recursos.</p>	<p>Efectuar revisiones en las diferentes etapas del diseño. Verificar el diseño.</p>	<p>Nuevos diseños</p>	<p>Gestión Comercial.</p>
<p>Gestión administrativa</p>	<p>Personal competente- Recursos comprados</p>	<p>Validar los diseños por parte del cliente a través de la aceptación del diseño en el mercado.</p>	<p>Necesidades del proceso de gestión de diseño. Solicitudes de compras</p>	<p>Gestión administrativa</p>

Gestión calidad	Directrices para el control de documentos, registros, mejora continua y auditorias	Controlar cambios del diseño.	Documentos y registros controlados Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas.	Gestión Calidad
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>METODO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	Revisión del proceso de gestión de diseño	Anual	Acta de revisión	Gerente General
	Revisión y seguimiento a los objetivos de calidad.	Semestral	Acta de revisión	Gerente General
<b>MEDICION</b>	<b>METODO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	# de nuevos diseños	Semestral	Registro de nuevos diseños	Jefe de diseño
Analizar resultados de gestión del proceso Generar acciones correctivas, preventivas y de mejora				
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>RECURSOS</b>		<b>REQUISITOS</b>	
Procedimiento Control del Diseño PR-Ñ-03	<b>TECNICOS</b>		<b>HUMANOS</b>	
	Software de Diseño, Equipo de computo, útiles y papelería		Jefe de Diseño	
Requisitos Específicos: 7.3 Requisitos Generales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5				

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN PRODUCCIÓN.

Tabla 40. Caracterización del proceso de gestión producción.


		<b>CARACTERIZACION DE PROCESO GESTION PRODUCCION</b>		<b>CODIGO:</b> FR-P-01	<b>VERSION: 01</b>  F.A: 16-05-06
<b>OBJETIVO</b>		<b>ALCANCE</b>		<b>RESPONSABLE</b>	
Fabricar prendas de vestir cumpliendo con estándares de calidad y diseño.		Inicia con la recepción de la orden de pedido, cumpliendo con los parámetros establecidos en el proceso productivo y con el control y mantenimiento de la maquinaria y Termina con un producto terminado conforme		Jefe de producción, auxiliar de producción.	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ETAPAS/ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>	
Gestión Gerencial	Direccionamiento estratégico. Asignación de recursos.	Programar la producción. Establecer necesidades para funcionamiento de la Gestión de Producción. Controlar la producción. Realizar el control al producto no conforme.	Desempeño de gestión del proceso Necesidades de Recursos	Gestión Gerencial	
Gestión Administrativa	Recursos necesarios para el desarrollo de la gestión de producción. Personal Competente	Controlar el inventario de materia prima, insumos y accesorios. Corroborar la orden de pedido, con lo producido, teniendo en cuenta las especificaciones del cliente (color, referencias). Almacenamiento del producto en proceso y terminado. Programar el mantenimiento preventivo.	Necesidades del personal Solicitudes compras	Gestión administrativa	
Gestión calidad	Directrices para el control de documentos, registros, mejora continua y auditorias	Almacenamiento del producto en proceso y terminado. Programar el mantenimiento preventivo.	Documentos y registros controlados Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas.	Gestión de calidad	

Gestión comercial	Informes de la demanda del producto	Realizar el Mantenimiento correctivo y preventivo de la maquinaria.	Cumplimiento en la entrega de pedidos a los clientes.	Gestión Comercial
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>METODO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	
	Revisión del proceso de Gestión Producción	Anual	Acta de revisión	Gerente General
	Revisión y seguimiento a los objetivos de calidad.	Semestral	Acta de revisión	Gerente General
<b>MEDICION</b>	<b>METODO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	Incremento en prendas producidas vs. años anteriores.	Mensual	Producción Diaria.	Jefe de producción
	# de inconsistencias identificadas x orden de producción.	Mensual	Producto no conforme.	Jefe de producción
	Cantidad( kilos) de desperdicio por proveedor/ peso total de telas procesadas por proveedor	Mensual	Orden de Producción	Jefe de producción
Analizar resultados de gestión del proceso Generar acciones correctivas, preventivas y de mejora				
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>RECURSOS</b>		<b>REQUISITOS</b>	
Procedimiento Control de la Producción PR-P-04	<b>TECNICOS</b>	<b>HUMANOS</b>	Requisitos Específicos: 7.1, 7.4.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.5, 8.2.4, 8.3 Requisitos Generales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5	
	Maquinaria y equipo e Infraestructura	Jefe de Producción- Gerente-Operarias		

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE APOYO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**

**Tabla 41.** Caracterización del proceso de apoyo de gestión administrativa

		<b>CARACTERIZACION DE PROCESO DE APOYO GESTION ADMINISTRATIVA</b>		<b>CODIGO: FR-A-02</b>	<b>VERSION: 01</b>  <b>F.A: 16-05-06</b>
<b>OBJETIVO</b>		<b>ALCANCE</b>		<b>RESPONSABLE</b>	
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de nuestros procesos dando cumplimiento a sus requerimientos.		Inicia con el análisis de la necesidad y solicitud de recursos hechos por cada uno de los procesos, con sus respectivas especificaciones y termina con la acción tomada y el seguimiento a los resultados.		Gerente y secretaria General	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ETAPAS/ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>	
Gestión Gerencial	Direccionamiento estratégico. Asignación de recursos para el buen desempeño de gestión del proceso.	Establecer las necesidades de los procesos y priorizar las necesidades de acuerdo a su urgencia.	Programación capacitaciones.	Gestión Gerencial	
		Valoración de las necesidades. Análisis de la situación de la empresa para la asignación de recursos. Verifica las necesidades de compra.	Desempeño de la gestión del proceso.		
Gestión Contable Financiera.	Necesidades de recursos para el proceso.	Hacer el pedido a los proveedores y vigilar la calidad y cumplimiento. Evaluar los proveedores Seleccionar los proveedores	Destinación de recursos.	Todos los procesos	

Gestión Producción	Necesidades del proceso.	Determinar la competencia del personal. Selección de personal y realizar la inducción.	Asignación de recursos.	
	Solicitud de materia prima e insumos. Necesidades del personal.	Capacitar al personal. Evaluar la eficacia de las capacitaciones. Evaluar el desempeño del personal.	Materiales y suministro comprados.	Gestión Producción
Gestión de calidad	Directrices para el control de documentos, registros, mejora continua y auditoria.		Documentos y registros controlados Resultado de auditorias Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas.	Gestión de calidad
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>
	Revisión del proceso de apoyo a la gestión administrativa.	Anual	Acta de revisión	Gerente General y Coordinador de calidad.
	Revisión y seguimiento a los objetivos de calidad.	Bimensual	Acta de revisión	Gerente General y Coordinador de calidad.
<b>MEDICION</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>
	Nro evaluaciones calificadas > 80% / Nro total de reevaluaciones realizadas	Mensual	Evaluación de proveedores.	Secretaria General, gerente

	Ordenes de compra verificadas con inconsistencias/ Total de ordenes de compras inspeccionadas.	Mensual	Ordenes de compra u ordenes de pedido / remisiones.	Secretaria General, gerente
	# de capacitaciones realizadas.	Anual	Plan anual de capacitaciones.	Secretaria General, gerente
	# de funcionarios con evaluación >80% / # total de funcionarios evaluados.	Semestral	Evaluación de desempeño.	Secretaria General, gerente
	# de funcionarios con satisfacción >80% / # total de funcionarios encuestado.	Semestral	Evaluación del clima organizacional	Secretaria General, gerente
Tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora.				
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>RECURSOS</b>		<b>REQUISITOS</b>	
Procedimiento de compras Procedimiento de Gestión del Recurso Humano Evaluación de desempeño I Evaluación de desempeño II	<b>HUMANOS</b>	<b>TECNICOS</b>	Requisitos Específicos: 5.5.1, 5.5.3, 6.2, 6.4, 7.4.1, 7.4.2 Requisitos Generales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5	
	Gerente Secretaria Auxiliar	Software, Maquinaria y equipo		

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

**Tabla 42.** Caracterización del proceso de gestión contable y financiera



### CARACTERIZACION DE PROCESO DE GESTION CONTABILIDAD FINANCIERA

**CODIGO:**  
FR-C-01

**VERSION: 01**

**F.A: 5-05-06**


OBJETIVO		ALCANCE		RESPONSABLE	
Obtener, organizar y controlar la documentación contable e informar el estado financiero de la organización.		Inicia con la recopilación de soportes contables y termina con la entrega y análisis de estados financieros		Contador- Secretaria General.	
PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPAS/ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Gestión administrativa	Personal competente	Revisión de facturación y recibos de caja para la generación de listados de cartera e impuestos. Liquidación de nomina, seguridad social y prestaciones sociales. Control de los movimientos financieros de la organización. Controlar los documentos y registros. Causación de documentos soportes.		Necesidades del personal	Gestión Administrativa
	Necesidades de compra.			Solicitudes de compra	
Gestión Gerencial	Direccionamiento Estratégico.			Desempeño de gestión del proceso	Gestión Gerencial
				Necesidades de recursos	
Gestión Calidad	Directrices para el control de documentos, registros, mejora continua y auditoria.			Documentos y registros controlados	Gestión calidad
				Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas	
Gestión Comercial	Informes de ventas e inventarios			Contabilización de ventas	Gestión Comercial

SEGUIMIENTO	Revisión de toda documentación soportes contables, revisión de novedades para elaboración de nomina. Revisión de los compromisos con proveedores para su pago.			
MEDICION	MÉTODO	FRECUENCIA	FUENTE DE DATOS	RESPONSABLE
	Incremento en pesos por ventas VS año anterior.	Mensual	Estados financieros	Contadora y Secretaria General.
Generación de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora				
DOCUMENTOS	RECURSOS TECNICOS		REQUISITOS	
Comprobantes de egreso	Software Ofimática, útil de papelería y equipo de cómputo y teléfono.		Requisitos Específicos: 6.1 Requisitos Generales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5	
Comprobante de contabilidad				
Documento interno				
Factura de compra y venta				
Estados Financieros				
Ajustes				
Nota crédito y debito				
Orden de compra u orden de pedidos / remisiones				

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION CALIDAD

**Tabla 43.** Caracterización del proceso de gestión de calidad.

		<b>CARACTERIZACION DE PROCESO GESTION CALIDAD</b>		<b>CODIGO:</b> FR-Q-07	<b>VERSION: 01</b>
					<b>F.A: 16-05-06</b>
<b>OBJETIVO</b>		<b>ALCANCE</b>		<b>RESPONSABLE</b>	
Establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad en la Organización		Inicia con la planificación del SGC y Termina con el mejoramiento continuo de los procesos.		Coordinador de Calidad	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ETAPAS/ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Gestión Gerencial.	Direccionamiento estratégico.	Establecer e implementar controles para documentos y registros		Medición y evaluación de los resultados de auditorias.	Gestión Gerencial
	Asignación de Recursos.	Establecer e implementar directrices para la mejora continua		Seguimiento del sistema de Gestión de calidad.	
Gestión Comercial	Documentos y registros controlados. Resultados de auditoria Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas.	Establecer directrices para realizar auditorias internas		seguimiento a los resultados de auditoria	Gestión Comercial
		Programar y realizar auditorias internas Administrar las acciones Correctivas, Preventivas y de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.			
Gestión Administrativa	Personal competente			Necesidades del personal	Gestión administrativa.

	Documentos y registros controlados .resultados de auditorias.		Análisis de las acciones correctivas y preventivas implementada.	
	Recursos comprados		Control de seguimiento en documentos	Gestión Diseño
Gestión Diseño	documentos y registros controlados			
Gestión Producción	Documentos y registros controlados. Resultados de auditoria. Acciones correctivas, preventiva y de mejoras implementadas.		Control y seguimiento al proceso	Gestión Producción
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	Seguimiento del proceso de Gestión de calidad.	Anual	Acta de revisión	Gerente General.
	Programa de auditorias internas.	Bimestral.	Programación de auditorias internas.	Gerente General.
<b>MEDICION</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	# clientes satisfechos / Total de clientes encuestados	Semestral	Encuesta de satisfacción	Coordinador de calidad

	# de quejas y reclamos.	Mensual	Planilla para registro de quejas y reclamos.	Coordinador de calidad
	Indicadores que cumplan con la meta / total de indicadores del SGC.	Mensual	Registro de indicadores	Coordinador de calidad
	Acciones implementadas eficazmente/ total de acciones implementadas.	Semestral	Control del estado de las acciones.	Coordinador de calidad
Generar acciones correctivas, preventivas y de mejora.				
DOCUMENTOS	RECURSOS		REQUISITOS	
Manual de calidad Procedimiento de Control de Documentos y Registros. Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas PR-Q-02 Procedimiento de Auditorias PR-Q-03 Procedimiento Control de Producto No Conforme PR-Q-04	HUMANOS	TECNICOS	Requisitos Específicos: 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.3, 8.5 Requisitos Generales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5	
	Gerente	Infraestructura		

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## ANEXO E. Plan de Calidad

Tabla 44. Plan de calidad.



<b>PLAN DE CALIDAD</b>				<b>CODIGO: FR-Q-15</b>	<b>VERSIÓN: 03</b>	
				<b>F.A: 02/04/2007</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ELEMENTOS A CONTROLAR</b>	<b>METODO DE CONTROL</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>DOCUMENTOS / REGISTROS</b>
ADQUISICIÓN DE MATERIALES	Telas	Cumplimiento de las condiciones del esticker del proveedor No se aceptan más de 6 marras. Rollos de tela mínimo de 5 Kg.	Verificación administrativa: Secretaria.	Coordinador de calidad	Con cada compra.	PR-A-02 Procedimiento de compras. Orden de pedido FR-A-12.
	Insumos	Color según carta de colores Referencia según carta de colores Cantidades según pedido. Pesar los metros de hilaza y hacer la conversión y corroborar el stiker.	Inspección física: Jefe de producción y operarias de corte	Fax, computador, teléfono	Diario	Orden de pedido del proveedor. FR-A-13 Relación de compras. FR-P-12 Control de Telas
MANO DE OBRA	Equipo de trabajo	Manual de funciones y perfil de competencias.	Gerente y Secretaria General.	personal de la organización	Ocasional	MA-A-01 Manual de funciones y perfil de competencia.
	Comunicación	Encuesta del clima organizacional.	Coordinador de calidad	Personal de la organización	Diario	FR-A-07 Encuesta del clima organizacional.

		Entrenamiento y calificación	Plan de formación y/o capacitación	Gerente y Secretaria General	Personal de la organización.	Ocasional	FR-A-06 Plan de formación y/o capacitación.
PROCESO PRODUCTIVO		Corte	Control de atributos (textura de la tela, color, marras, anchos, trazo y medida).	Jefe de producción	Personal de la organización, materia prima.	Diario	FR-Q-07 Control de producto no conforme.
		Separado	Control de atributos (Tarea completa, fusionado, Ref vs etiquetado vs orden, estampado del logo).	Jefe de producción	Personal de la organización, materia prima.	Diario	FR-Q-07 Control de producto no conforme.
		Ensamble	Control de atributos (Tallaje, textura completa y marquillas).	Jefe de producción	Personal de la organización, materia prima.	Diario	FR-Q-07 Control de producto no conforme.
		Terminado	Control de atributos (despeluce, broches -ojaletes, cordón y accesorios).	Jefe de producción	Personal de la organización, materia prima.	Diario	FR-Q-07 Control de producto no conforme.
MAQUINARIA		Mantenimiento preventivo.	Mantenimiento una vez al año.	Jefe de producción.	Personal maquinaria	Anual	FR-Q-05 Plan de mantenimiento.
SERVICIO CLIENTE	AL	Mercadeo	Procedimiento de Gestión comercial. Recepción de solicitud del servicio.	Director comercial	Personal	Diario	PR-V-01 Procedimiento de Gestión Comercial. FR-V-04 Recepción de solicitud de servicio.
CONTABLE		Situación	Estados financieros, análisis de	Contadora y Secretaria	Personal,	Diario	Balance general y

	financiera de la empresa.	costos, análisis de ventas, conciliación de efectivo y bancos, cartera y cuentas por pagar.	General.	maquinaria.		Estado de pérdidas y ganancias.
--	---------------------------	---	----------	-------------	--	---------------------------------

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## ANEXO F. Agenda de auditoria

Tabla 45. Agenda de auditoria.



AGENDA DE AUDITORIA		CODIGO: FR-Q-17	VERSIÓN: 1		
			F.A: 16-03-2007		
<b>Empresa:</b>		<b>Auditor</b>			
<b>Representante de la Gerencia:</b>		<b>Fecha</b>			
<b>Coordinador de calidad:</b>					
<b>Objetivo de la auditoria:</b>					
<b>Alcance de la auditoria:</b>					
DIA / FECHA	HORA	ACTIVIDAD/PROCESO	TEMA	Numeral Norma ISO 9000:2000	PARTICIPANTES
<b>COMENTARIOS ADICIONALES:</b>					

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## ANEXO G. Tratamiento y disposición del producto no conforme.

**Tabla 46.** Tratamiento y disposición del producto no conforme.

ETAPA DEL PROCESO	PRODUCTO NO CONFORME	TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME	RESPONSABLE DE DEFINIR EL TRATAMIENTO	DISPOSICIÓN
<b>CORTE</b>	- El corte no cumple con las dimensiones del molde.	-Reproceso: se disminuye de talla la prenda.	Jefe de producción	Producto Reprocesado: Almacenar para utilizarse en el proceso de producción
<b>SEPARADO</b>	-Defectos por tonalidad de la tela.  - Manchas o marras en las piezas.	- Reproceso: se selecciona la pieza y se cambia por una que presente la misma tonalidad.  -Reproceso: Se selecciona y desecha la pieza por otra que cumpla las especificaciones.	Jefe de producción	Producto Reprocesado: Almacenar para utilizarse en el proceso de producción
<b>ESTAMPADO</b>	-Defecto por equivocación de estampado (estampado en el espaldar o revés de la pieza).  -Estampado defectuoso	-Reproceso: se voltean toda las piezas y se ensambla por el revés. Cumpliendo con las especificaciones.  - Reproceso: Se cambia el delantero de la pieza.	Jefe de producción	Producto Reprocesado: Almacenar para utilizarse en el proceso de producción
<b>ENSAMBLE</b>	-Defectos por intercambio de tallas o faltantes de la misma en la blusa.  - Defectos por Salto de costura.	- Reproceso: Se suelta la pieza en la parte de la marquilla y se cambia por una que corresponda a las dimensiones, cumpliendo con las características del producto.  - Reproceso: Se descose la parte afectada, y se realiza nuevamente el proceso de costura,	Jefe de producción	Producto Reprocesado: Almacenar para utilizarse en el proceso de producción


	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Defecto por variación de tono en las piezas a ensamblar.</li> <li>- Defectos por costuras torcidas.</li> <li>- Defectos por tela picada, por la maquina.</li> <li>- Manchas o marras en las piezas a ensamblar.</li> </ul>	<p>cumpliendo con las características del producto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reproceso: Se cambia la pieza que presenta diferencia de tonalidad por una que cumpla con las características.</li> <li>- Reproceso: Se descose la pieza y se realiza nuevamente la costura, cumpliendo con las características especificadas.</li> <li>- Concesión: Se sube el dobladillo a la pieza y se informa al cliente que no cumple con las características iniciales.</li> <li>- Reproceso: Se cambia la pieza que presenta el desperfecto, por una que cumpla las condiciones iniciales.</li> </ul>		<p>concesión: Almacenar para enviar al Cliente</p>
<b>DESPELUCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Defectos por prendas picadas o quemadas, en la operación de despeluzar.</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reproceso: Se desarma la prenda y se cambia la pieza picada o quemada, por una que cumpla con las características y se realiza nuevamente el proceso.</li> </ul>	Jefe de producción	<p>Producto Reprocesado: Almacenar para utilizarse en el proceso de producción</p>
<b>TERMINADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Broches y ojaletes mal puesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reproceso: Se quitan los broches y ojaletes mal puestos y se colocan nuevamente cumpliendo con las características deseadas.</li> </ul>	Jefe de producción	<p>Producto Reprocesado: Almacenar para utilizarse en el proceso de producción</p>

<b>RECEPCIÓN POR PARTE DEL CLIENTE</b>	- Devoluciones.	Producto para Reproceso: personal de producción reprocesa el producto según la clase de defecto.  Producto Rechazado: enviado a retal.  Producto para Concesión	Director comercial	Producto Reprocesado: Almacenar para utilizarse en el proceso de producción  Producto Rechazado: Enviar al reciclaje
--	-----------------	---	--------------------	--

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

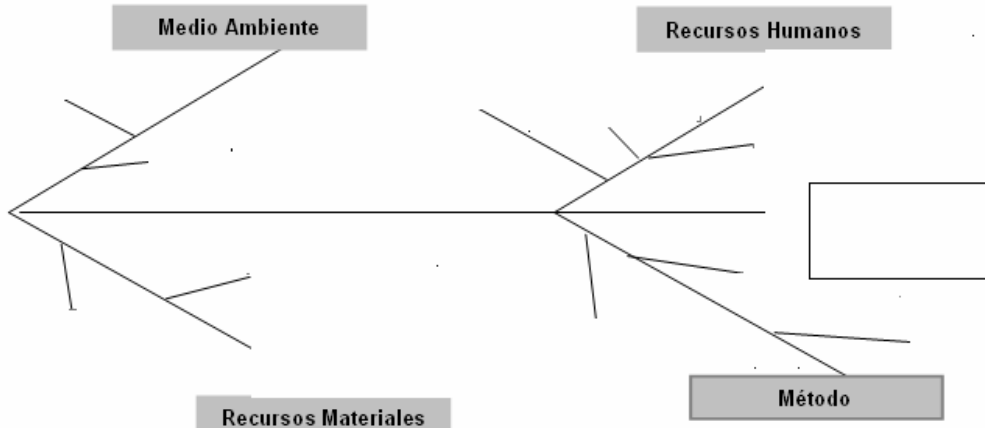
## ANEXO H. Solicitud de acción correctiva y preventiva

**Tabla 47** Solicitud de acción correctiva y preventiva

	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA	CODIGO: FR-Q-09	VERSIÓN: 1
			F.A: 12-06-06

Acción Correctiva

Acción Preventiva

<b>1. Reporte del problema</b>			<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fecha:	Proceso	Consecutivo:		
Responsable:		Firma:		
<b>Descripción del problema / No conformidad:</b>				
<b>Requisito que incumple (solo para auditorias):</b>				
<b>2. Análisis de causas</b>				
<b>Método:</b> Espina de pescado y los tres por qué?				
				
<b>CAUSA RAIZ:</b>				
<b>Se requiere adoptar plan de acción? SI</b> (Si la respuesta es afirmativa pase al ítem 3) <b>NO</b>				
(Si la respuesta es negativa justifique el por qué?) <b>Por qué?</b>				

<b>3. Plan de acción</b>		
<b>Qué</b>	<b>Quién</b>	<b>Cuándo</b>

**4. Seguimiento a la implementación**

Fecha	Resultado

**5. Cierre de la solicitud de Acción Correctiva o Preventiva**

SI                       NO       Acción a tomar:

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## ANEXO I. Hoja de vida de los indicadores




**Tabla 48.** Hoja de vida de los indicadores

		<b>HOJA DE VIDA DE LOS INDICADORES</b>		<b>CODIGO: FR-Q-17</b>	<b>VERSIÓN:1</b>
				<b>F.A: 01-06-06</b>	
<b>PROCESO:</b>			<b>FRECUENCIA:</b>		
<b>DIRECTRIZ</b>	<b>FORMULA</b>	<b>OBJETIVO</b>		<b>META</b>	
				-	
<b>FUENTE DE DATOS</b>			<b>GRAFICO</b>		
<b>ANALISIS DE LA TENDENCIA DEL GRAFICO</b>					
<b>ACCION TOMADA:</b>					

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## ANEXO J. Folleto de sensibilización

Figura 24. Folleto de sensibilización

Importancia de ISO	Etapas del proceso de implantación	SENSIBILIZACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porque es necesario mantenerse en condiciones de competitividad para no perder terreno en los mercados tan exigentes en que participamos</li> <li>2. Porque se reduce sensiblemente los fallos en los productos o servicios que realizamos y comercializamos</li> <li>3. Porque coloca a nuestra empresa en mejores condiciones comerciales y técnicas respecto a aquellas que no tienen el esfuerzo por certificar ISO 9001</li> <li>4. Porque nos hace disminuir los costos en los productos o servicios que desarrollamos y comercializamos</li> <li>5. Porque asegura el cumplimiento con las normas leyes y documentos técnicos requeridos</li> <li>6. Porque nos integra con nuestros clientes y proveedores</li> <li>7. Porque mejora las relaciones internas en la empresa</li> <li>8. Porque somos mucho mejor vistos como empresa</li> <li>9. Porque nuestros clientes lo necesitan y ya lo están exigiendo en un futuro muy próximo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnostico y plan de acción.</li> <li>2. Sensibilización.</li> <li>3. Identificación de procesos e indicadores.</li> <li>4. Documentación.</li> <li>5. Implantación.</li> <li>6. Auditorías internas.</li> <li>7. Acciones correctivas.</li> <li>8. Revisión gerencial.</li> <li>9. Preauditoría Althviz.</li> <li>10. Acciones correctivas.</li> <li>11. Auditoría de certificación.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>ESTAMOS COMPROMETIDOS CON</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ISO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>9001:2000</b></p> 
		

Fuente: Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## Folleto de sensibilización

### OBJETIVOS

- Exponer los conceptos generales de la norma.
- Presentar los beneficios logrados con la implementación.
- Mostrar los cambios en la cultura organizacional que se generan a raíz del proceso.
- Indicar las etapas del proceso de implantación.

### QUE ES ISO?



Organización Internacional de Normalización o Estandarización.

Su trabajo consiste en desarrollar acuerdos internacionales por consenso, estos acuerdos se publican como normas que promueven en el mundo el desarrollo de la normalización con miras a facilitar el intercambio internacional de bienes y mercancías.

#### CONJUNTO DE NORMAS

##### ISO 9000

Proporciona una introducción y vocabulario sobre los sistemas de administración de la calidad.

##### ISO 9001-2000

Especifica requisitos genéricos de un sistema de administración de la calidad para organizaciones que desean inicialmente lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento o superación de los requisitos acordados.

##### ISO 9004-2000

Brinda una guía general sobre la aplicación de la administración de la calidad y describe los procesos que deberían incluir los sistemas de calidad para lograr el mejoramiento de los procesos.

### PARA QUE SIRVE?



En relación con los problemas actuales o potenciales sirve para brindar soluciones a las labores repetitivas y comunes, con el objeto de lograr un grado óptimo de productividad.

### Beneficios internos

- ❖ Eficacia en las labores diarias.
- ❖ Unión del personal.
- ❖ Cambio cultural positivo.
- ❖ Mayor conciencia sobre la calidad.
- ❖ Mayor capacidad de análisis.
- ❖ Aumento de la productividad mediante la reducción de costos, desperdicios, fallas internas.



### Beneficios externos

- ❖ Mejoramiento de la satisfacción del cliente.
- ❖ Óptima calidad percibida por los clientes y la competencia.
- ❖ Mejores relaciones y métodos de trabajo con clientes y proveedores.
- ❖ Reducción de quejas y reclamos.
- ❖ Proporcionar confianza a nuestros clientes.
- ❖ Incremento de la cobertura de los productos o servicios en el mercado nacional e internacional.



### Otras Ventajas

- Trabajo en equipo.
- Mentalidad abierta de los participantes.
- Compromiso de todos los involucrados en el proceso.
- Entrenamiento impartido.



### Definiciones

**Proveedor:** Organización o persona que suministra un producto o servicio.

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.

**Producto:** Resultado tangible de un proceso.

**Servicio:** Resultado intangible de una actividad.

**Calidad:** conjunto de características relativas a un producto, sistema o proceso.

**Política de calidad:** Son las directrices y los lineamientos que se cumplen por todas las personas dentro de las organizaciones, hacia donde se enfocan los objetivos y los recursos.

**Norma:** es de cumplimiento obligatorio por parte del personal que labora en toda la organización

**Certificación:** Puede considerarse como el reconocimiento formal que organismos externos hacen del sistema de gestión de calidad de las empresas.

**Auditoría:** Evaluación de la forma como se realizan las actividades, frente a los documentos de la empresa.

**No Conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito especificado, que puede ser de ley, de la organización, del cliente o de la norma.

ANEXO K

2

apa

3

4

Tabla 49. Plan de formación y/o capacitación



**PLAN DE FORMACION Y/O CAPACITACION**

**CODIGO:**  
**FR-A-06**

**VERSION:1**

**F.A: 21-06-06**

ITEM	NECESIDAD A SUPLIR	ACTIVIDAD A REALIZAR	PARTICIPANTES	RESPONSABLE	FECHA PLANEADA	FECHA EJECUTADA	MÉTODO A UTILIZAR	RESPONSABLE	FECHA EJECUTADA	RESULTADOS OBTENIDOS	EFICAZ (SI / NO)
1	Fortalecer las habilidades gerenciales.	Diplomado de Gerencia para el cambio.	Gerente	PROEXPORT UNIVERSIDAD DEL ROSARIO CIDEM	Junio 2006	de de Junio de 2006 a Marzo de 2007	Aplicación en actividades de trabajo.	Auditor	26/072007	Se observo el mejoramiento en todas las áreas, debido a que se tuvo capacitación en producción, comercial y precios internacionales.	SI
1	Capacitar al personal en Salud ocupacional	Capacitación en manejo del estrés	Miembros de la organización	Entidad ARP	21/06/2006	29/06/2006	Observación en puestos de trabajo	Dueño del proceso de Gestión Administrativa	29/06/2006	Cambio de actitud	SI
2	Capacitar al personal en Salud ocupacional	Capacitación en seguridad industrial	Miembros de la organización	Entidad ARP	21/06/2006	05/07/2006	Aplicación en actividades de trabajo.	Dueño del proceso de Gestión Administrativa	05/07/2006	Concientización	SI
3	Capacitar al personal en Salud ocupacional	Capacitación en higiene postural.	Miembros de la organización	Entidad ARP	21/06/2006	07/07/2006	Aplicación en actividades de trabajo.	Dueño del proceso de Gestión Administrativa	07/07/2006	Mejora la postura corporal.	SI

4	Capacitar al personal en acciones correctivas y preventivas.	Programa de formación: Acciones correctivas y preventivas para empresas.	Gerente y Coordinador de Calidad.	ICONTEC	12/09/2006	19/09/2006	Aplicación en actividades de trabajo.	Coordinador de Calidad	04/10/2006	Acciones correctivas y preventivas aplicadas en la empresa.	SI
5	Formar auditores internos.	Formación de auditores internos.	Lideres de procesos y un representante de cada área.	ALTHVIZ	Oct-06	Sep-06	Evaluación de conocimientos.	Consultor de ALTHVIZ	22/06/2006	Mayor participación y apropiación del SGC.	SI
6	Mejorar el manejo del personal.	Nuevas tendencias en selección de recurso humano.	Gerente	FENALCO	Nov-06	Nov-06	Aplicación en nuevas contrataciones.	Gerente	01/01/2007	Se mejoro el proceso de entrevista y de la aplicación de todas las etapas de selección.	SI
6	Actualización en procesos textiles y de diseño.	Como leer información de moda para desarrollar colecciones exitosas.	Diseñador	CAMARA DE COMERCIO	27/03/2007	13/04/2007	Aplicación en actividades de trabajo.	Auditoria			
7	Observar nuevas líneas.	Proceso de lavado en indago y driles. Acabado de moda y análisis de problema.	Diseñador	CAMARA DE COMERCIO	27/03/2007	20/04/2007	Aplicación en actividades de trabajo.	Auditoria			

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## ANEXO L. Plan de Auditoría.

**Tabla 50.** Plan de auditoría

EMPRESA:	TEJIDOS ESQUI – SURF LIMITADA		
Dirección:	Calle 103 No. 31-30, Bucaramanga, Santander		
Representante:	LILIANA ANGARITA CARREÑO	Fax:	6363399
Cargo:	COORDINADORA DE CALIDAD	Correo electrónico	<a href="mailto:dagoyli@yahoo.es">dagoyli@yahoo.es</a> <a href="mailto:contacto@esquisurf.com">contacto@esquisurf.com</a>
Alcance: Diseño, confección y comercialización de prendas de vestir para adulto			
CRITERIOS DE AUDITORIA	NTC ISO 9001: 2000		
Tipo de auditoria:	<input type="checkbox"/> PRE - AUDITORIA	<input checked="" type="checkbox"/> OTORGAMIENTO	<input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO
	<input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA	<input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN	<input type="checkbox"/> RENOVACION
Reunión de Apertura:	2007-05-14	Hora:	08 00
Reunión de Cierre:	2007-05-15	Hora:	11 30
<p>Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir la propuesta del plan de la Auditoria que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indique en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo a mi correo electrónico. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoria le agradezco invitar a las personas relevantes de las áreas que serán auditadas.</p> <p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradezco disponer de una oficina o sala, así como también de acceso la documentación del sistema de gestión.</p> <p>Para la reunión inicial le pido el favor de disponer un proyector para computador (sólo para auditorias de certificación inicial).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas el día de esta visita y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoria será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor e Icontec. El idioma de la auditoria y su informe será el español.</p>			
Auditor Líder:	María Teresa Cortés Narváez (AL)	Correo electrónico	<a href="mailto:mcortes@icontec.org.co">mcortes@icontec.org.co</a> <a href="mailto:mariateresacortesn@gmail.com">mariateresacortesn@gmail.com</a>
Experto técnico:	DORIS ALVAREZ (E)		
Fecha:	2007-04-24		

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2007-05-	08 00 08 30	Reunión de apertura	AL	Todos los lideres y auxiliares de proceso.

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
14	08 30 09 30	Gestión gerencial 4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 8.2.1	AL	Gerente: Martha Ariza Ariza. Coordinador de Calidad: Liliana Angarita Carreño.
	09 30 10 30	Gestión comercial 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3	AL	Director Comercial: Orlando Ariza Ariza. Coordinador de Calidad: Liliana Angarita Carreño.
	10 30 12 30	Gestión Administrativa 6.2, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.5.5	AL	Gerente: Martha Ariza Ariza Secretaria G y AC: Maribel Blanco Gómez. Coordinador de Calidad: Liliana Angarita Carreño.
2007-05-14	14 00 15 00	Gestión de calidad 8.2.2	AL	Coordinador de Calidad: Liliana Angarita Carreño.
	15 00 16 00	Gestión contable y financiera 6.1	AL	Contador: Nohora Milena Archila Secretaria G y AC: Maribel Blanco Gómez. Coordinador de Calidad: Liliana Angarita Carreño.
	16 00 17 00	Análisis de la información	AL	
	17 00 17 30	Balance Diario	AL	
2007-05-15	08 00 09 00	Gestión de diseño 6.3, 6.4, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7	AL – E	Diseñador: Martha Ariza Ariza Auxiliar de Diseño: Dalida F Sierra Caballero. Coordinador de Calidad: Liliana Angarita Carreño.
	09 00 10 30	Gestión de producción 6.3, 6.4, 7.1, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.5, 7.6, 8.2.4, 8.3	AL – E	Jefe de Producción: Edgar Ariza Ariza. Operaria de Ensamble: Elga Johana Sierra Caballero. Coordinador de Calidad: Liliana Angarita Carreño.
	10 30 11 30	Análisis de la información	AL – E	
	11 30 12 00	Reunión de cierre	AL – E	
Observaciones:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Por favor disponer una copia del listado de control de documentos y listado de control de registros para la reunión de apertura.</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los requisitos 4.2 Requisitos de la documentación, 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos, 8.4 análisis de datos y 8.5 mejora serán auditados en cada uno de los procesos.</li> </ul>				

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

## ANEXO M. Informé de auditoria en sitio.

**Tabla 51.** Informe de auditoria en sitio

1 INFORMACION GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• TEJIDOS ESQUI – SURF LIMITADA</li> </ul>		
PÁGINA ELECTRÓNICA		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.esquisurf.com">www.esquisurf.com</a></li> </ul>		
DIRECCIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle 103 No. 31 – 30 Barrio Diamante I Bucaramanga, Santander</li> </ul>		
ALCANCE		
Diseño, confección y comercialización de prendas de vestir para adulto.		
Design, manufacture and commercialization of clothes for adult.		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (ISO 9001)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.5.4 propiedad del cliente: debido a que la organización no incorpora en sus productos bienes que sean propiedad del cliente.</li> <li>• 7.5.2 validación de los procesos de la producción: debido a que la verificación de los productos se puede hacer al interior de la organización, antes de que el producto sea entregado al cliente.</li> </ul>		
CÓDIGO SECTOR: 4		
CRITERIOS DE CERTIFICACIÓN: NTC ISO 9001: 2000		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN		
• Nombre:	MARTHA ARIZA ARIZA	
• Cargo:	GERENTE	
• Correo electrónico	<a href="mailto:esquisurf@telebucaramanga.net.co">esquisurf@telebucaramanga.net.co</a>	
TIPO DE AUDITORIA: OTORGAMIENTO		
	FECHA	DURACIÓN (días – auditor)
AUDITORIA	2007-05-14/15	02
EQUIPO AUDITOR		
• Líder:	MARIA TERESA CORTES NARVAEZ	
• Experto Técnico:	DORIS ALVAREZ	
DATOS DEL CERTIFICADO (si)		
Código	• NO APLICA PARA OTORGAMIENTO	
Fecha de emisión inicial	• NO APLICA PARA OTORGAMIENTO	
Fecha última renovación (si aplica)	• NO APLICA PARA OTORGAMIENTO	
Fecha vencimiento:	• NO APLICA PARA OTORGAMIENTO	

<b>2 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:</b>	
2.1	Determinar la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoria.
2.2	Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y reglamentarios del producto, según sea aplicable.
2.3	Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión.
2.4	Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión.

<b>3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS:</b>	
<p>En 2007-04-24 se realizó la visita previa o etapa I, para la evaluación previa del sistema de gestión de calidad y su documentación. Se preparó el informe de visita previa y el plan de auditoria y se envió para su conocimiento. El manual de calidad y la documentación revisada se ajusta a los requisitos de ISO 9001 para realizar la auditoria.</p> <p>Los criterios de la auditoria se fundamentan en la NTC ISO 9001: 2000 así como la documentación desarrollada por la organización en respuesta a los requisitos de la misma para su certificación. La auditoria se aplica utilizando la técnica del PHVA por muestreo selectivo de evidencias de las actividades de la organización en los procesos evaluados.</p> <p>En 2007-05-14 se realizó la visita a la empresa para dar comienzo a la auditoria en etapa II o auditoria en sitio, se evaluaron los procesos de acuerdo con el plan de auditoria presentado a la empresa. Gestión gerencial, gestión comercial, gestión administrativa, gestión de calidad, gestión contable y financiera. La auditoria se llevó a cabo mediante entrevistas con el personal responsable de los procesos y la consulta de registros y evidencias en las instalaciones de la empresa.</p> <p>En 2007-05-15 se realizó la segunda jornada de la auditoria en sitio o etapa II evaluando los procesos diseño y producción. Se realizó la reunión de cierre en la que se presentaron los resultados de la auditoria, no se evidencia NINGUNA no conformidad.</p> <p>Para el tipo de producto que se fabrica en la empresa no existen requisitos legales y reglamentarios que se deban aplicar de manera específica.</p>	

<b>4 INFORMACION RELACIONADA CON LOS SITIOS AUDITADOS:</b>		
4.1	Número de sitios incluidos en el alcance de la auditoria	1
4.2	Número de sitios auditados diferentes a la sede principal	0
4.3	Número de personas* incluidas en el Sistema de Gestión	15

\*Incluye los empleados, subcontratados, temporales, en todos los turnos, si aplica

<b>5 CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTION</b>			
5.1	Número de no conformidades detectadas en esta auditoria	Mayores	0
		Menores	0
5.2	Número de no conformidades solucionadas de esta auditoria	Mayores	0

	Menores	0
5.3 Número de no conformidades pendientes de la auditoria anterior solucionadas.	Menores	NA
5.4 Número de no conformidades pendientes	Mayores	0
	Menores	0
Observaciones:		

6 ASPECTOS RELEVANTES		
PROCESO	NUMERAL	ASPECTO
Gestión gerencial	5.1 compromiso de la dirección	6.1 La gerencia de la empresa entiende el sistema de gestión de calidad como una herramienta de control que permite el mejoramiento continuo de los procesos a nivel interno para su crecimiento.
	5.2 enfoque hacia el cliente	6.2 La participación de la empresa en el Programa EXPOPYME por que proyecta la empresa hacia nuevos mercados en busca de nuevos clientes por atender.
	8.4 análisis de datos	6.3 La estructura del formato hoja de vida de indicadores, por que constituye una herramienta que refleja claramente toda la información para su análisis y la propuesta de acciones de mejoramiento, a partir de datos y gráficos con resultados.
	8.5.1 mejora continua	6.4 La implementación de numerosas acciones de mejoramiento en la empresa en cuanto al proceso productivo y su infraestructura, por que promueve la cultura del personal operativo y su compromiso con el sistema de gestión de calidad.
Gestión comercial	5.2 enfoque al cliente	6.5 El conocimiento del mercado por parte del responsable del proceso por que permite ofrecer al cliente garantías en la negociación para cambio de mercancía sin afectar el indicador de inventarios.
	7.2.1 determinación de requisitos relacionados con el producto	6.6 La orientación de la negociación hacia lograr ventas de contado, por que permite garantizar la liquidez de la empresa siendo una base para su proyección hacia nuevos mercados.
Gestión administrativa	6.2 recursos humanos	6.7 La estructura del plan de formación y capacitación por que permite hacer el seguimiento a la actividad en un solo documento, desde que se detecta la necesidad hasta la evaluación de la eficacia.

Gestión administrativa	7.4.1 proceso de compras	6.8 La decisión tomada por la empresa de establecer relaciones directamente con las fábricas de materia prima, por que permite optimizar costos y tiempos en el ciclo productivo, evitando las intermediaciones.
	7.4.2 información de las compras	6.9 El uso de telas de calidad tipo A en los productos de la empresa, por que permite ofrecer al cliente confianza en la empresa a partir de la garantía entregada con cada venta.
Gestión de Diseño	6.2 recursos humanos	6.10 La inversión realizada en la empresa para la capacitación especializada con profesionales reconocidos en el diseño de modas, por que permite desarrollar las habilidades del personal del proceso para su competitividad.
	6.3 infraestructura	6.11 El proyecto de sistematización del proceso de diseño, escalado y corte por que agiliza el proceso reduciendo desperdicios y posibilidad de errores.
Gestión de Producción	6.3 infraestructura	6.12 La política de la empresa de mantener maquinaria y equipo de última tecnología para la realización del proceso, por que permite garantizar niveles de producción y calidad del producto al mismo tiempo.
	7.5.1 control de la producción	6.13 Las mejoras realizadas a la mesa de corte para lograr el cuadro de los tendidos por que garantiza la calidad de la prenda en su elaboración.

7 ASPECTOS POR MEJORAR		
PROCESO	NUMERAL	ASPECTO
Gestión comercial	4.1 requisitos generales	7.1 Mejorar la descripción de las actividades de planificación que se llevan a cabo en el proceso, como punto de partida que aporta en gran medida al éxito de la gestión, para su aplicación en el crecimiento de la empresa.
Gestión administrativa	4.1 requisitos generales	7.2 Fortalecer la identificación de las interacciones del proceso para determinar la información que suministran otros procesos y que es tenida en cuenta para tomar la decisión de compra (tendencias del mercado, información de inventarios, etc.).
Gestión contable y financiera	6.1 disponibilidad de recursos	7.3 Considerar la necesidad de implementar un cronograma unificado para la planificación de todas las actividades del proceso en el cumplimiento de las obligaciones de la empresa.
Gestión contable y financiera	8.2.3 seguimiento y medición de los procesos	7.4 Mejorar el proceso de registro del análisis de los resultados de los estados financieros para hacer un adecuado seguimiento a la eficacia de las decisiones tomadas en cada período.

Gestión de producción	4.2.4 control de registros	7.5 Fortalecer el control del registro de la programación de producción a partir de las órdenes de pedido recibidas, para la disponibilidad de información en el seguimiento al cumplimiento de las fechas acordadas.
	7.5.5 preservación del producto	7.6 Mejorar los mecanismos de identificación de los productos en proceso con partes pendientes en la bodega, para su rápida ubicación cuando se requiera para completar la prenda.
	8.2.3 seguimiento y medición de los procesos	7.7 Considerar la necesidad de calcular el indicador de inconsistencias por orden de producción en términos relativos, para evaluar el impacto real en la producción total.

8	CONFIABILIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA
8.1 Se tiene evidencia de la realización de auditorias internas al sistema de gestión de calidad con la frecuencia establecida en el programa de auditorias para los meses de marzo y septiembre de 2007. Las auditorias han sido aplicadas por una profesional externa que cuenta con la competencia de acuerdo al perfil del auditor interno, que permite garantizar la objetividad e independencia del proceso. El informe de auditoria presenta conclusiones acerca de la conformidad, implementación y eficacia del sistema de gestión de calidad. La auditoria interna es confiable.	

9	RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE LA AUDITORIA ANTERIOR
NO APLICA PARA OTORGAMIENTO.	

10	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
10.1 Reclamos:	
Se tiene evidencia de la recepción y tratamiento de las quejas y reclamos de los clientes hasta su solución eficaz a satisfacción, mediante un registro unificado de las mismas. Las quejas de los clientes son utilizadas como fuente de información para la identificación de acciones correctivas en el proceso.	
10.2 Uso del certificado:	
NO APLICA PARA OTORGAMIENTO.	
10.3 Cambios en la organización:	
No se evidencian cambios en la empresa que puedan afectar el sistema de gestión de la calidad.	
10.4 Aspectos por verificar en la siguiente auditoria:	

En la siguiente auditoria evaluar el proceso gestión administrativa, en cuanto a las actividades de recurso humano que afecta la calidad del producto ofrecido. También es importante tener en cuenta las actividades cubiertas por el alcance (diseño, fabricación y comercialización), para su evaluación.

#### 11 CONCEPTO DEL EQUIPO AUDITOR

El equipo auditor recomienda la empresa para que le sea otorgado el certificado al sistema de gestión de calidad según los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2000 para el alcance descrito en la primera página de este informe.

Nombre Auditor MARIA TERESA CORTES NARVAEZ Fecha: 2007 05 15

#### 12 RECOMENDACIÓN DEL COMITÉ DE CERTIFICACIÓN

- Aprobar el concepto del auditor  
 Aprobar el concepto del auditor con observaciones  
 No aprobar el concepto del auditor  
 Otra: \_\_\_\_\_

Observaciones:

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: AAAA MM DD

Firma \_\_\_\_\_

#### 13 ANEXOS. Número de Solicitudes de Acción Correctiva

- F05P-SG-02 Solicitud de Acción Correctiva

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

**ANEXO N. Plan de implementación**

**Tabla 52.** Plan de implementación

TEMA A TRATAR	COMPROMISOS	RESPONSABLE	MESES													SEGUIMIENTO						AVANCE							
			M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	AC	B	RA	DD	I	AM	TOTAL	% AVANCE						
ACTIVIDADES GENERALES	DIAGNÓSTICO	CONSULTOR	X																		1	1	1	1	1	1	6	2,00	
	SENSIBILIZACIÓN				X																	1	1	1	1	1	1	6	2,00
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																	1	1	1	1	1	1	6	2,00	
	Determinar la secuencia e interacción de estos procesos (Mapa de Procesos)	Comité de Calidad		X	X																1	1	1	1	1	1	6	2,00	
	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																1	1	1	1	1	1	6	2,00	
	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		1	1	1	1	1	1	6	2,00
	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																1	1	1	1	1	1	6	2,00	
	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																1	1	1	1	1	1	6	2,00	

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	X															1	1	1	1	1	1	6	2,00		
	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									1	1	1	1	1	1	6	2,00	
	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 actividad.	Comité de Calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X										1	1	1	1	1	1	6	2,00
	5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD: Revisar y/o actualizar el organigrama General de la empresa.	Comité de Calidad			X	X															1	1	1	1	1	1	6	2,00
	Elaborar matriz de responsabilidades Cargo Vs. Proceso ó Descripciones de cargo	Comité de Calidad			X	X															1	1	1	1	1	1	6	2,00
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																	1	1	1	1	1	1	6	2,00	
	Conformar Comité de Calidad	Gerente general	X																		1	1	1	1	1	1	6	2,00
	5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: Establecer la metodología para realizar la revisión por la dirección.	Comité de Calidad																	X		1	1	1	1	1	1	6	2,00
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.	Responsable del recurso Humano, Coordinador de calidad			X																1	1	1	1	1	1	6	2,00
	Establecer el perfil de los cargos para estos cargos teniendo en cuenta educación, formación, habilidades y experiencia.	Responsable del recurso Humano, Coordinador de calidad			X	X	X														1	1	1	1	1	1	6	2,00









## ANEXO O. Indicador incremento de producción

**Tabla 53.** Indicador incremento de producción.



### HOJA DE VIDA DE LOS INDICADORES

**CODIGO:**  
FR-Q-17

**VERSIÓN:**1

**F.A:** 01/06/06

<b>PROCESO:</b> Gestión Producción		<b>FRECUENCIA:</b> Mensual																													
<b>DIRECTRIZ</b>	<b>FORMULA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>																												
Comprometida en producir y comercializar prendas de vestir.	Incremento en prendas producidas VS año anterior	Implementando controles en los procesos productivos.	≥10%.																												
<b>FUENTE DE DATOS</b>		<b>GRAFICO</b>																													
<b>COMPARATIVO 2005, 2006</b>		<div style="text-align: center;"> <p><b>ESTADISTICA DE PRODUCCION</b></p> <table border="1" style="display: none;"> <caption>ESTADISTICA DE PRODUCCION</caption> <thead> <tr> <th>MES</th> <th>2005</th> <th>2006</th> <th>% Cambio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JULIO</td> <td>2668</td> <td>2668</td> <td>-4.6%</td> </tr> <tr> <td>AGOSTO</td> <td>3168</td> <td>3882</td> <td>+20%</td> </tr> <tr> <td>SEPTIEMBRE</td> <td>3008</td> <td>3912</td> <td>+26%</td> </tr> <tr> <td>OCTUBRE</td> <td>3695</td> <td>3912</td> <td>+7.6%</td> </tr> <tr> <td>NOVIEMBRE</td> <td>3724</td> <td>5182</td> <td>+38.9%</td> </tr> <tr> <td>DICIEMBRE</td> <td>2622</td> <td>4052</td> <td>+53.5%</td> </tr> </tbody> </table> </div>		MES	2005	2006	% Cambio	JULIO	2668	2668	-4.6%	AGOSTO	3168	3882	+20%	SEPTIEMBRE	3008	3912	+26%	OCTUBRE	3695	3912	+7.6%	NOVIEMBRE	3724	5182	+38.9%	DICIEMBRE	2622	4052	+53.5%
MES	2005			2006	% Cambio																										
JULIO	2668			2668	-4.6%																										
AGOSTO	3168			3882	+20%																										
SEPTIEMBRE	3008			3912	+26%																										
OCTUBRE	3695			3912	+7.6%																										
NOVIEMBRE	3724			5182	+38.9%																										
DICIEMBRE	2622			4052	+53.5%																										
<b>MES</b>	<b>2005</b>																														
JULIO	2668																														
AGOSTO	3168																														
SEPTIEMBRE	3008																														
OCTUBRE	3695																														
NOVIEMBRE	3724																														
DICIEMBRE	2622																														

#### ANALISIS DE LA TENDENCIA DEL GRAFICO

Julio: No se cumplió la meta debido a calidad de la Telas, las cuales presentaban gran cantidad de marras.

Agosto: La acción correctiva implementada dio buen resultado, se cumplió la meta trazada y aumento la producción en un 20%.

Septiembre Se cumplió La meta, logrando un aumento de la producción del 26%.

Octubre: No se cumplió la meta, debido a que los rollos estaban muy dosificados y esto aumentos los tiempos.

Noviembre: Se alcanzo un aumento de la producción del 38,9%, cumpliendo la meta.

Diciembre: La producción aumento un 53,5%, utilizando los mismos recursos.

#### ACCION TOMADA:

Julio: La corrección fue no producir más esas telas y devolverlas al proveedor, la acción correctiva fue establecer criterios de aceptación. Se realizo un estudio de métodos y tiempos.

Agosto: Contratación de una patinadora para disminuir el bloqueo y las demoras de material de un puesto de trabajo a otro y contratación de aprendices del SENA.

Octubre: La corrección fue devolver los rollos, y se determino no recibir rollos que tengan un peso inferior a 5 Kilogramos.

**Fuente:** Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.

Tabla 54. Hoja de vida de los indicadores.



HOJA DE VIDA DE LOS INDICADORES			CODIGO: FR-Q-17	VERSIÓN:1 F.A: 01/06/06																				
PROCESO: Gestión Producción		FRECUENCIA: Mensual																						
DIRECTRIZ	FORMULA	OBJETIVO	META																					
Comprometida en producir y comercializar prendas de vestir.	Incremento en prendas producidas VS año anterior	Implementando controles en los procesos productivos.	≥10%.																					
FUENTE DE DATOS		GRAFICO																						
COMPARATIVO 2006, 2007																								
MES	2006	2007	<table border="1"> <caption>ESTADISTICA DE PRODUCCION</caption> <thead> <tr> <th>MES</th> <th>2006</th> <th>2007</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2212</td> <td>4010</td> <td>44,8%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>3665</td> <td>4420</td> <td>17,1%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1645</td> <td>5098</td> <td>67,7%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>2935</td> <td>3512</td> <td>16,4%</td> </tr> </tbody> </table>		MES	2006	2007	%	1	2212	4010	44,8%	2	3665	4420	17,1%	3	1645	5098	67,7%	4	2935	3512	16,4%
MES	2006	2007			%																			
1	2212	4010			44,8%																			
2	3665	4420			17,1%																			
3	1645	5098			67,7%																			
4	2935	3512	16,4%																					
ENERO	2212	4010																						
FEBRERO	3665	4420																						
MARZO	1645	5098																						
ABRIL	2935	3512																						
<b>ANALISIS DE LA TENDENCIA DEL GRAFICO</b>																								
Enero: La producción aumento 44,8%, se cumplió la meta.																								
Febrero: La producción aumento un 17,7%, se cumplió la meta.																								
Marzo: Se cumplió la meta, la producción aumento un 67,7%. Se fabricaron 4352 blusas y 746 pantys.																								
Abril: Se cumplió la meta, la producción aumento en un 16,4%.																								
<b>ACCION TOMADA:</b>																								

Fuente: Sistema de gestión de calidad TEJIDOS ESQUI SURF LTDA.