DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA, BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NTC-ISO 9001:2000 PARA LOS PROCESOS DE DISEÑO, PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PIJAMAS Y ROPA CASUAL PARA BEBES, NIÑOS Y NIÑAS.

JOHN JAIRO NAVAS CÁRDENAS

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

2004

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA, BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NTC-ISO 9001:2000 PARA LOS PROCESOS DE DISEÑO, PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PIJAMAS Y ROPA CASUAL PARA BEBES, NIÑOS Y NIÑAS.

JOHN JAIRO NAVAS CÁRDENAS

Informe de práctica empresarial para optar al título de
Ingeniero Industrial

Director
LUIS EDUARDO BECERRA
Ingeniero Industrial

Codirector
MARTHA ISABEL GALVÁN
Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2004

Con el permiso de DIOS y el respeto que se merece….

Dedico este gran logro a la persona que me hizo aterrizar en este orbe hace 24 años y que desde entonces se ha esmerado por dejarme esta invaluable herencia por encima de la búsqueda de sus metas personales, Ofelia Cárdenas.

A Mario Humberto Navas Cárdenas y su esposa Elvia Raquel que han sembrado la semilla de la felicidad en nuestro hogar que pronto retoñará haciendo que se iluminen muchos rostros con su presencia.

Por el apoyo sentimental, tan necesario para lograr la estabilidad emocional y el equilibrio entre la mente y el corazon, dedico este esfuerzo a la dueña de mis dias, Nubia Alexandra Rondon Carreño, con quien comparto muchos sueños, ilusiones y realidades del mañana hoy.

A Jesús… Emel Delgado, Eduarth Samir Barbosa, Luis C. Florez, Mario Navas (de nuevo), Lilia Delgado, Bernardo Rangel, C. Alvaro, Edwin Florez, Bercely Quiroga, Tomas Martinez y a todos los demás personajes por enseñarme que la vida es un chiste y como tal hay que disfrutarla a carcajadas.

Agradezco a Mario H. Navas Fonseca, mi padre, por la colaboración prestada para poder culminar con exitos mis estudios universitarios.

AGRADECIMIENTOS

A Luis Eduardo Becerra, Ingeniero Industrial, director del proyecto, por su respaldo, colaboración y gustosa disposición que permitieron la culminación de la práctica aquí descrita.

A Christian Fernando Arenas y Maria Cristina Serrano, directivos de Diseños Sleeping Baby LTDA, por permitir la realización de la práctica empresarial y a todo el personal que labora en la empresa por haber facilitado las labores que condujeron a la exitosa implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

A Martha Isabel Galván, Ingeniera Industrial y codirectora del proyecto y amiga, por las enseñanzas recibidas, los consejos impartidos, el apoyo y motivación recibidos y por todos los momentos compartidos como equipo de trabajo.

A Edwin Clavijo Quintana, colega y amigo, por la colaboración recibida y el apoyo brindado al haberse unido al equipo de trabajo del área de Aseguramiento de la Calidad de Diseños Sleeping Baby Ltda.

A William Jaimes, Ingeniero Metalurgico, director del departamento de Mejoramiento Continuo de Metalteco Ltda, por haber sentado las bases de la Gestión de la Calidad como parte de mi vida cotidiana.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	24
1. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA	26
1.1 RESEÑA HISTÓRICA	26
1.2 MISIÓN	28
1.3 VISIÓN	29
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	29
1.4.1 Nivel estratégico	31
1.4.2 Nivel táctico	31
1.4.3 Nivel operativo	32
1.5 MERCADOS Y PRODUCTOS	32
1.5.1 Ropa exterior	33
1.5.2 Ropa interior	36
1.5.3 Juegos para bebé	36
1.5.4 Accesorios	37
1.5.5 Productos agrupados bajo la marca Binis	37
1.6 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO PRODUCTIVO	38
1.6.1 Proceso de diseño y desarrollo	39
1.6.2 Proceso de compras	39
1.6.3 Recepción y entrega de materiales	39

1.6.4 Subproceso de corte 40

1.6.5 Subproceso de bordados 40

1.6.6 Preparación, ensamble y terminado 40

1.6.7 Proceso de despachos 41

2. MARCO TEÓRICO 42

2.1 LA NORMALIZACIÓN 42

2.1.1 Las normas 43

2.1.2 Organización Internacional para la Normalización, ISO 45

2.1.3 Sistema nacional de normalización 46

2.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA 50

2.2.1 Evolución del concepto de calidad 50

2.2.2 Historia de las normas ISO 9000 52

2.3 ESTRUCTURA DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000:2000 53

2.3.1 NTC-ISO 9000:2000 53

2.3.2 NTC-ISO 9001:2000 54

2.3.3 NTC-ISO 9004:2000 54

2.3.4 NTC-ISO 19011 54

2.4 USO DE LAS NORMAS ISO 9000:2000 55

2.5 MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000 56

2.5.1 Principales cambios respecto a la versión 1994. 57

2.5.2 Principios de gestión de la calidad 60

2.5.3 Ciclo de mejora continua "PHVA" 64

2.5.4 Sistema de Gestión de la Calidad 66

2.5.5 Responsabilidad de la dirección 70

2.5.6 Gestión de los recursos 75

2.5.7 Realización del producto 78

2.5.8 Medición, análisis y mejora 88

2.6 PASOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO 94
2.7 OTROS MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 99
2.7.1 El modelo EFQM de excelencia 100
2.7.2 El modelo TQM (Gestión Total de la Calidad) 102
2.7.3 El modelo SIXSIGMA 103
2.7.4 Modelo de mejoramiento continuo 105
3. DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 106
3.1 DIAGNÓSTICO INICIAL 107
3.1.1 Metodología utilizada 107
3.1.2 Resultados del diagnóstico 108
3.2 DEFINICIÓN DEL ALCANCE DEL SGC Y SUS EXCLUSIONES 109
3.2.1 Alcance 109
3.2.2 Exclusiones 110
3.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC 110
3.4 SECUENCIA, INTERACCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS 112
3.4.1 Secuencia de los procesos 112
3.4.2 Caracterización de los procesos del SGC 114
3.5 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL 117
3.6 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD 119
4. DOCUMENTOS DEL SGC Y SU CONTROL 123
4.1 MANUAL DE CALIDAD 123
4.2 MANUAL DE PROCESOS 125
4.3 CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC 130
4.3.1 Elaboración, aprobación y emisión de documentos 131

4.3.2 Modificación de documentos 132
4.3.3 Control de documentos externos 133
4.3.4 Reposición por pérdida o deterioro 134
4.4 CONTROL DE REGISTROS 134
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN 136
5.1 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD 137
5.1.1 Objetivos de calidad 138
5.1.2 Planificación de actividades del SGC 139
5.1.3 Planificación de cambios en el SGC 140
5.1.4 Planificación de la realización del producto 141
5.1.5 Planificación en los procesos del SGC 142
5.2 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 143
5.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 144
6. GESTIÓN DE RECURSOS 147
6.1 RECURSOS HUMANOS 148
6.1.1 Perfil de los cargos 148
6.1.2 Selección y contratación de personal 149
6.1.3 Formación del personal 150
6.2 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO 152
7. REALIZACIÓN DE PRODUCTO 153
7.1 DISEÑO Y DESARROLLO 153
7.1.1 Planificación del diseño y desarrollo 153
7.1.2 Elaboración del muestrario 155
7.1.3 Modificaciones solicitadas por los clientes 158
7.2 VENTAS 158
7.3 PROGRAMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN 159

Sleeping Baby

7.3.1 Recepción de pedidos 160

7.3.2 Programación de las áreas productivas 160

7.4 COMPRA Y RECEPCIÓN DE MATERIALES 161

7.4.1 Evaluación inicial del proveedor 162

7.4.2 Selección de proveedores y comunicación de requisitos de compra 163

7.4.3 Verificación de los productos comprados 163

7.5 PRODUCCIÓN 165

7.5.1 Preservación de los productos 166

7.5.2 Control de la producción 167

7.5.3 Control del producto no conforme 168

7.6 DESPACHOS 169

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 171

8.1 AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD 172

8.1.1 Programación de las auditorias 173

8.1.2 Selección de auditores internos 174

8.1.3 Preparación de la auditoría 175

8.1.4 Ejecución, conclusiones y evaluación del auditor 176

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 178

8.2.1 Retroalimentación 179

8.2.2 Medición de la satisfacción del Cliente 179

8.3 ANÁLISIS DE DATOS 181

8.4 PROCESOS DE MEJORA 184

8.4.1 Acciones correctivas 184

8.4.2 Acciones preventivas 185

9 DIAGNÓSTICO FINAL Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA 187

9.1 REQUISITOS GENERALES DEL SGC 188

Sleeping Baby

9.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN 189
9.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS 190
9.4 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO 191
9.4.1 Planificación de la realización del producto 191
9.4.2 Procesos relacionados con el cliente 191
9.4.3 Diseño y desarrollo 192
9.4.4 Compras 193
9.4.5 Producción 194
9.4.6 Dispositivos de seguimiento y medición 194
9.5 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 195
9.6 RECOMENDACIONES GENERALES 196
10 CONCLUSIONES 197
BIBLIOGRAFÍA 201
ANEXOS 203

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1. Clasificación de las normas según su ámbito de aplicación 43
Tabla 2. Clasificación del cumplimiento de los requisitos de la norma 107
Tabla 3. Identificación y naturaleza de los procesos del SGC 111
Tabla 4. Estructura de la documentación 117
Tabla 5. Relación entre necesidades del cliente y expectativas de la empresa 121
Tabla 6. Tipos de documentos contenidos en el manual de procesos 126
Tabla 7. Normas incluidas en el manual de procesos del SGC 127
Tabla 8. Procedimientos, instructivos y formatos del SGC 127
Tabla 9. Criterios para la evaluación inicial de proveedores 162
Tabla 10. Criterios para la evaluación de seguimiento a los proveedores 163
Tabla 11. Instructivos de inspección 169
Tabla 12. Caracteristicas evaluadas por el cliente 180

LISTA DE FIGURAS

pág.

Figura 1. Estructura organizacional propuesta 30

Figura 2. Esquema general del proceso productivo 38

Figura 3. Nivel de las organizaciones encargadas de la normalización 44

Figura 4. Proceso de elaboración de las normas internacionales 45

Figura 5. Evolución histórica de la calidad 51

Figura 6. Modelo de la Gestión de la Calidad basada en procesos 58

Figura 7. Despliegue del ciclo PHVA hacia los procesos 65

Figura 8. Explicación del ciclo PHVA según la norma ISO 9000:2000 66

Figura 9. Estructura documental de un Sistema de Gestión de la Calidad 69

Figura 10. Etapas de examen en el proceso diseño y desarrollo 84

Figura 11. Modelo EFQM de excelencia 100

Figura 12. Distribución inicial de requisitos por estado de conformidad 109

Figura 13. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad 113

Figura 14. Esquema de evaluación de seguimiento a los proveedores 165

Figura 15. Lineamientos del buzón de sugerencias 186

Figura 16. Distribución final de requisitos por estado de conformidad 187

LISTA DE ANEXOS

pág.

Anexo 1. Procedimientos documentados requeridos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000 204

Anexo 2. Listado de registros requeridos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000 206

Anexo 3. Diagnóstico inicial de la conformidad del SGC 208

Anexo 4. Caracterización de los procesos del SGC 223

Anexo 5. NI.CDS.01 Normalización de documentos del SGC 236

Anexo 6. Manual de calidad 245

Anexo 7. PG.CDS.01 Control de documentos del SGC 280

Anexo 8. PG.CDS.01-FT.01 Control maestro de documentos del SGC 288

Anexo 9. PG.CDS.01-FT.02 Solicitud de cambios en los documentos 290

Anexo 10. PG.CDS.01-FT.03 Control de asistencia 292

Anexo 11. PG.CDS.01-FT.04 Control de documentos externos 294

Anexo 12. PG.CDS.01-FT.05 Solicitud de reposición de documentos 296

Anexo 13. PG.CDS.01-FT.06 Hoja de control 298

Anexo 14. PG.CDS.01-FT.07 Acta de reunión 300

Anexo 15. PG.CDS.02 Control de registros del SGC 302

Anexo 16. PG.CDS.02-FT.01 Préstamo de registros 307

Anexo 17. PG.CDS.02-FT.02 Disposición final de registros 309

Anexo 18. NI.SGC.01 Estatutos del Comité de Calidad 311

Anexo 19. PG.PDC.01 Planificación de la calidad 317

Anexo 20. PG.PDC.01-FT.01 Objetivos de calidad 326

Anexo 21. PG.PDC.01-FT.02 Planificación del SGC 328

Anexo 22. PG.PDC.01-FT.03 Planificación de la realización del producto 330

Anexo 23. PG.PDC.01-FT.04 Planificación de cambios en el SGC 332

Anexo 24. PG.PDC.01-FT.05 Objetivos para el proceso 334

Anexo 25. PG.RPD.01 Revisión por la dirección 336

Anexo 26. PG.PDC.01-FT.01 Informe para la dirección 342

Anexo 27. PG.GRH.01 Gestión de Recursos Humanos 344

Anexo 28. PG.GRH.01-FT.01 Descripción de cargos 352

Anexo 29. PG.GRH.01-FT.02 Selección de personal 354

Anexo 30. PG.GRH.01-FT.03 Resumen de datos del empleado 356

Anexo 31. PG.GRH.01-FT.04 Solicitud de formación 358

Anexo 32. PG.GRH.01-FT.05 Programa de formación 360

Anexo 33. PG.GRH.01-FT.06 Asistencia a formación 362

Anexo 34. PG.GRH.01-FT.07 Verificación de inducción 364

Anexo 35. PG.GRH.01-FT.08 Historial de formación 366

Anexo 36. NI.GRH.01 Programa de inducción 368

Anexo 37. PG.GRH.01-IT.01 Prueba de aptitud para el proceso 380

Anexo 38. PG.GRH.01-IT.02 Prueba de habilidad con las manos 382

Anexo 39. PG.GRH.01-IT.03 Prueba de habilidad con los dedos 384

Anexo 40. PG.GRH.01-IT.04 Prueba de agudeza visual y concentración 386

Anexo 41. PG.GRH.01-IT.05 Prueba de conocimientos matemáticos 389

Anexo 42. PG.D&D.01 Diseño y desarrollo 391

Anexo 43. PG.D&D.01-FT.01 Programación anual de diseño 400

Sleeping Baby

Anexo 44. PG.D&D.01-FT.02 Entradas para diseños propios 403

Anexo 45. PG.D&D.01-FT.03 Entradas, planificación para diseños externos 405

Anexo 46. PG.D&D.01-FT.04 Planificación del muestrario 407

Anexo 47. PG.D&D.01-FT.05 Boceto 409

Anexo 48. PG.D&D.01-FT.06 Descripción de referencias 411

Anexo 49. PG.D&D.01-FT.07 Reporte de inconvenientes 413

Anexo 50. PG.D&D.01-FT.08 Ficha técnica 415

Anexo 51. PG.D&D.01-FT.09 Cambios solicitados por los clientes 420

Anexo 52. VEN-FT.01 Solicitud de pedido 420

Anexo 53. VEN-FT.02 Solicitud de cambios 422

Anexo 54. PG.PPP.01 Programación de la producción 424

Anexo 55. PG.PPP.01-FT.01 Recepción de pedidos 430

Anexo 56. PG.PPP.01-FT.02 Programación semanal de trabajo 432

Anexo 57. PG.PPP.01-FT.03 Orden de producción 434

Anexo 58. PG.PPP.01-FT.04 Remisión 436

Anexo 59. PG.COM.01 Compras 438

Anexo 60. PG.COM.01-FT.01 Información general del proveedor 446

Anexo 61. PG.COM.01-FT.02 Hoja de vida del proveedor 449

Anexo 62. PG.COM.01-FT.03 Información general de las compras 451

Anexo 63. Incidencia de los productos comprados 453

Anexo 64. Criterios para evaluar proveedores 455

Anexo 65. II.REM.01 Inspección de materia prima 458

Anexo 66. PG.PCC.01 Control de la producción 463

Anexo 67. PG.PCC.01-FT.01 Verificación de dispositivos de medición 470

Anexo 68. PG.PCC.01-IT.01 Instructivo de corte y alistamiento 472

Anexo 69. PG.PCC.02 Control del producto no conforme 478

Anexo 70. PG.PCC.02-FT.01 Control del PNC, Corte y Alistamiento 484

Anexo 71. PG.PCC.02-FT.02 Control del PNC, Bordados y Ensamble 486

Anexo 72. PG.PCC.02-FT.03 Control del PNC, Materia prima 488

Anexo 73. PG.PCC.02-II.01 Inspección y PNC, Materia prima 490

Anexo 74. PG.PCC.02-II.02 Inspección y PNC, Corte y Alistamiento 492

Anexo 75. PG.PCC.02-II.03 Inspección y PNC, Bordados 494

Anexo 76. PG.PCC.02-II.04 Inspección y PNC, Eensamble y Terminado 496

Anexo 77. Listado de no conformidades 498

Anexo 78. PG.DES.01 Despachos 500

Anexo 79. PG.DES.01-FT.01 Relación entrada a bodega 507

Anexo 80. PG.DES.01-FT.03 Salida interna de bodega 509

Anexo 81. PG.DES.01-FT.04 Devoluciones 511

Anexo 82. PG.DES.01-FT.05 Cronograma de pedidos 513

Anexo 83. PG.AIC.01 Auditorías Internas de Calidad 515

Anexo 84. PG.AIC.01-FT.01 Programa de auditorías 523

Anexo 85. PG.AIC.01-FT.02 Selección de auditores internos 525

Anexo 86. PG.AIC.01-FT.03 Ficha técnica de auditorías 528

Anexo 87. PG.AIC.01-FT.04 Recolección de evidencias 530

Anexo 88. PG.AIC.01-FT.05 Reporte de no conformidades 532

Anexo 89. PG.AIC.01-FT.06 Conclusiones de la auditoría 533

Anexo 90. PG.AIC.01-FT.07 Historial del auditor 536

Anexo 91. PG.MEJ.01 Seguimiento y retroalimentación del cliente 538

Anexo 92. PG.MEJ.01-FT.01 Retroalimentación del cliente 544

Anexo 93. PG.MEJ.01-FT.02 Satisfacción del cliente 546

Anexo 94. PG.MEJ.01-IT.01 Instructivo de muestreo 548

Anexo 95. PG.MEJ.02 Análisis de datos 554

Anexo 96. PG.MEJ.02-FT.01 Hoja de vida de indicadores 562

Anexo 97. Herramientas para el control estadístico 564

Anexo 98. MEJ-FT.01 Oportunidades de mejora 574

Anexo 99. PG.MEJ.03 Acciones correctivas 576

Anexo 100. PG.MEJ.04 Acciones preventivas 582

Anexo 101. PG.MEJ.03-FT.01 Acciones de mejora 587

Anexo 102. Imágenes utilizadas en los pictogramas 589

Anexo 103. Comunicado representante para el SGC 592

Anexo 104. Comunicado compromiso alta dirección 594

Anexo 105. Comunicado política de la calidad 596

Anexo 106. Comunicado objetivos de calidad 598

Anexo 107. Registro control maestro documentos 600

Anexo 108. Registro solicitud de cambios en documentos 602

Anexo 109. Registro control de asistencia 605

Anexo 110. Registro control de documentos externos 608

Anexo 111. Registro hoja de control 610

Anexo 112. Registro acta de reunión 612

Anexo 113. Registro objetivos de calidad 614

Anexo 114. Registro planificación del SGC versión 1 617

Anexo 115. Ejemplo planificación del SGC versión 2 619

Anexo 116. Registro planificación de la realización del producto 621

Anexo 117. Descripciones de cargos versión 1 623

Anexo 118. Ejemplo descripción del cargo versión 2 636

Anexo 119. Registro selección de personal 638

Anexo 120. Registro resumen de datos del empleado 640

Anexo 121. Registro solicitud de formación 642

Anexo 122. Registro plan de formación versión 1 644

Anexo 123. Registro asistencia a formación 646

Anexo 124. Registro verificación de inducción 648

Anexo 125. Registro prueba de aptitud para el proceso 650

Anexo 126. Registro prueba de agudeza visual y concentración 652

Anexo 127. Registro programación anual de diseño 654

Anexo 128. Registro planificación del muestrario 657

Anexo 129. Registro boceto 660

Anexo 130. Registro reporte de inconvenientes en muestras 662

Anexo 131. Registro cambios solicitados por los clientes 664

Anexo 132. Registro recepción de pedidos 666

Anexo 133. Registro solicitud de pedido 668

Anexo 134. Registro solicitud de cambios exportación 670

Anexo 135. Registro programación semanal de trabajo 672

Anexo 136. Registro orden de producción 674

Anexo 137. Registro información general del proveedor 676

Anexo 138. Registro hoja de vida del proveedor 679

Anexo 139. Registro control del producto no conforme 681

Anexo 140. Registro programa de auditorías 683

Anexo 141. Registros selección de auditores 685

Anexo 142. Registro ficha técnica de auditoría interna 694

Anexo 143. Registro recolección de evidencias 697

Anexo 144. Registro reporte de no conformidades 701

Anexo 145. Registro conclusiones de la auditoría 706

Anexo 146. Registro retroalimentación del cliente 708

Anexo 147. Registro satisfacción del cliente 710

Anexo 148. Registro hoja de vidad de indicadores 714

Anexo 149. Informe de preauditoría 724

Anexo 150. Reporte de no conformidades, preauditoría 729

Anexo 151. Diagnóstico final de la conformidad del SGC 733

RESUMEN

TITULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA, BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NTC-ISO 9001:2000 PARA LOS PROCESOS DE DISEÑO, PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PIJAMAS Y ROPA CASUAL PARA BEBES, NIÑOS Y NIÑAS *

AUTOR: JOHN JAIRO NAVAS CÁRDENAS **

PALABRAS CLAVES: ISO 9000, ISO 9001, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEJORA CONTINUA, MANUAL DE CALIDAD, MANUAL DE PROCESOS, PHVA **

DESCRIPCIÓN:

La calidad se ha visto como la capacidad para identificar las necesidades de los clientes y demás partes interesadas para satisfacerlas cumpliendo los requerimientos del producto o servicio ofrecido, esto adquiere cada vez más importancia en la gestión de las empresas de ahí que los gerentes reconozcan que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante la implementación y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

En este documento se presentan los resultados alcanzados durante la realización de la práctica en la empresa Diseños Sleeping Baby Ltda. consistente en el diseño de la estructura que soporta el Sistema de Gestión de Calidad, la elaboración de la documentación necesaria tanto para apoyar el funcionamiento de los procesos como para asegurar su mejora continua, la implementación de las acciones descritas en la documentación y el aporte de recomendaciones para que la empresa pueda alegar conformidad contra los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

En los tres primeros capítulos del informe se presenta una breve descripción de la empresa, se presenta la información teórica recopilada y se presenta la forma en la que se estructuró el Sistema de Gestión de Calidad que se iba a desarrollar; en los capítulos 4 al 8 se muestran las disposiciones establecidas durante la práctica para lo cual se ha guardado coherencia con los mismos apartados de la NTC-ISO 9001:2000 en los cuales se establecen los requisitos para el SGC.

---

* Práctica Empresarial.

** Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas. Escuela de Ingeniería Industrial. Ing. Luis Eduardo Becerra.

SUMMARY

TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF THE SYSTEM OF ADMINISTRATION OF THE QUALITY OF DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA., BASED IN THE REQUIREMENTS OF THE NTC-ISO 9001:2000 FOR THE PROCESSES OF DESIGN, PRODUCTION AND COMMERCIALIZATION OF NIGHTWEARS AND CASUAL CLOTHES FOR BABIES, CHILDREN AND GIRLS *

AUTHOR: JOHN JAIRO NAVAS CÁRDENAS **

KEY WORDS: ISO 9000, ISO 9001, SYSTEM OF ADMINISTRATION OF THE QUALITY, IMPROVES CONTINUOUS, MANUAL OF QUALITY, MANUAL OF PROCESSES, PHVA **

DESCRIPTION:

The quality has seen as the capacity to identify the necessities of the clients and other interested parts to satisfy them completing the requirements of the product or offered service, this acquires more and more importance in the administration of the companies with the result that the managers recognize that substantial competitive advantages can be obtained by means of the implementation and continuous improvement of a System of Administration of the Quality (SGC).

In this document the results are presented reached during the realization of the practice in the company Designs Sleeping Baby Ltda. consistent in the design of the structure that supports the System of Administration of Quality, the elaboration of the documentation necessary point to support the operation of the processes like to assure their continuous improvement, the implementation of the actions described in the documentation and the contribution of recommendations so that the company can allege conformity against the requirements of the norm ISO 9001:2000.

In the first three chapters of the report a brief description of the company is presented, the gathered theoretical information is presented and the form is presented in the one that the System of Administration of Quality was structured that will develop; in the chapters 4 at the 8 the established dispositions are shown during the practice for that which has stayed coherence with the same sections of the NTC-ISO 9001:2000 in which the requirements settle down for the SGC.

---

* Enterprise Practicum

** Faculty of Engineerings Physique Mechanics. School of Industrial Engineering. Ing. Luis Eduardo Becerra.

La perfección nunca se logra pero siempre se busca, esa es la base del Mejoramiento Continuo.

Eduardo Deming, 1996

INTRODUCCIÓN

Desde hace varios años se ha venido presentando en las empresas la necesidad de ser mas eficientes en su manejo ya sea para ser más competitivas impulsadas por tendencias de globalización de mercados y/o para aumentar la rentabilidad esperada por los propietarios; esta situación ha provocado un cambio en la forma de administrar los negocios recurriendo a la búsqueda de técnicas de gestión que permitan, mediante un manejo más científico, determinar la forma en que la empresa se debe administrar para establecer y alcanzar sus metas.

Conscientes de esta necesidad, diferentes organismos se han dado a la tarea de desarrollar técnicas de gestión para los diferentes factores que influyen en el desempeño empresarial, es así como hoy día podemos encontrar sistemas normativos para el manejo de las finanzas, el recurso humano, el medio ambiente, la seguridad industrial, la certificación de productos y la Gestión de la Calidad.

Una de las estrategias definidas por las empresas para conquistar nuevos mercados es asegurar la capacidad de la organización para satisfacer los requisitos de sus clientes, esto lo logran mediante la correcta implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad documentado de manera formal y con un desempeño eficaz y eficiente, el cual tiene como pilar el mejoramiento continuo y el estricto control de los procesos que tienen un efecto sobre la calidad de los productos.

El Sistema de Gestión de la Calidad trae como resultado para las empresas el Aseguramiento de Calidad, el cual está constituido por un conjunto de actividades planificadas y sistemáticas, evaluaciones, auditorías, etc, que se desarrollan para dar confianza de que la organización tiene la capacidad de cumplir con los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes.

Conscientes de esta situación la alta dirección Diseños Sleeping Baby ha decido iniciar el proceso de diseño, documentación e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos de su organización que están directamente involucrados con la calidad de los productos; a manera genral, estos procesos son el Diseño y Desarrollo de muestras a ofertar, la comercialización de estas en el mercado nacional e internacional y la fabricación y despacho de sus productos a los clientes.

El modelo de Sistema de Gestión de la Calidad escogido fue el promovido por la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001 en su versión mas reciente (2000) debido a la amplia acogida y difusión que ha tenido en los últimos años en todo el mundo, a lo cual no ha sido ajeno nuestro país, por lo cual se podía contar con la asesoría, la documentación, la capacitación y demás recursos de apoyo necesarios para realizar la práctica descrita en el presente documento.

En los tres primeros capítulos del informe se presenta una breve descripción de la empresa, se presenta la información teórica recopilada y se presenta la forma en la que se estructuró el Sistema de Gestión de Calidad que se iba a desarrollar; en los capítulos 4 al 8 se muestran las disposiciones establecidas durante la práctica para lo cual se ha guardado coherencia con los mismos apartados (4 al 8) de la NTC-ISO 9001:2000 en los cuales se establecen los requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad.

1 ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

A continuación se presenta la información que se ha considerado más relevante para dar inicio a la exposición del presente documento y a partir de la cual se empezó a trabajar tomándola como base para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa; aspectos como la misión, la visión y la estructura organizacional fueron revisados y cambiados dado que se considero que los existentes no se acoplaban con el nuevo enfoque que se quería dar a la organización quedando establecidos como se muestran en este capítulo.

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

Diseños Sleeping Baby Ltda fue Creada por Christian Fernando Arenas y Maria Cristina Serrano en 1989 inicialmente bajo el nombre de Baby Blue con el cual no pudieron continuar funcionando dado que ya se encontraba registrado como nombre comercial, por lo cual, luego de 4 años de operación se constituye en el año 1993 como Diseños Sleeping Baby Ltda con el fin de confeccionar ropa para bebes; en este entonces el fuerte de la empresa era la línea de lencería compuesta por portabebes, pañaleras, edredones, laterales de cuna, acolchados, toallas y zapaticos.

Sleeping Baby

La base de las ventas de la empresa han sido las exportaciones, se inició exportando a Estados Unidos, luego se fueron sumando otros países como México, Panamá, Venezuela y Ecuador, los cuales se constituyen como sus principales clientes hoy en día. También se cuenta con un mercado a nivel nacional en 20 departamentos del territorio colombiano, tales como Cundinamarca, Santander, Norte de Santander, Atlántico, Tolima, Casanare, Antioquia, Valle del Cauca, Magdalena y Risaralda entre otros.

La empresa comenzó con un promedio de 10 empleados y solo contaba con unas cuantas máquinas planas, fileteadoras, una botonadora y una cerradora; a medida que la empresa fue creciendo se fue aumentando la maquinaria y con ello el número de empleados, así mismo se adicionaron nuevas líneas de confección como pijamas, ropa sport y conjuntos de niño y de niña.

Los bordados, los cuales constituyen una parte esencial de las prendas, se contrataban externamente hasta 1994, año en que se adquirió una máquina bordadora múltiple BARUDAN de 15 cabezotes, esto condujo a que la empresa ampliara su mercado a nuevos clientes que solicitaban únicamente la maquila de este proceso, años después, y ante el aumento de los volúmenes de exportación se decide destinar esta tecnología casi exclusivamente a los productos de Sleeping Baby.

El sistema de producción de la empresa cambió, siempre se había trabajado el proceso de producción por lotes, hasta el año 2003 en el que se implementó un nuevo sistema, el de producción modular, obteniendo los múltiples beneficios que de este se derivan como la reducción del inventario en proceso, la disminución de tiempos de fabricación, la detección temprana de defectos en las prendas y la

eliminación de actividades como el planchado de las prendas e inspecciones innecesarias, entre otros.

Hoy día la empresa cuenta con más de 60 empleados divididos en un área administrativa y un área operativa, ha diversificado sus líneas de producción constituyendo su portafolio en ropa exterior (Pijamas, mamelucos, sudaderas, batas, conjuntos), ropa interior (Camisas, bodys, pantalones), juegos para bebe (Juegos de dos, tres y siete piezas), accesorios (Toallas, cobijas, baberos, babitas) y ropa sport que se comercializa bajo la marca Binis.

En este momento la cultura organizacional de la empresa se esta viendo tímidamente influenciada por las nuevas tendencias en cuanto a herramientas administrativas y tecnologías de la información se refiere lo cual indica que se avecinan tiempos de cambios positivos siempre y cuando estas tendencias sean adoptadas bajo una estrategia global y no simplemente como una moda pasajera.

1.2 MISIÓN

"Somos una empresa dedicada al diseño, producción y comercialización de pijamas y ropa casual para bebes, niños y niñas; mediante la transformación de los tejidos de punto y plano en ideas vanguardistas, la implementación de herramientas innovadoras, la utilización de tecnología avanzada, el mejoramiento continuo de los procesos involucrados y la unión de esfuerzos del mejor talento humano. Brindando respeto por las necesidades, gustos y preferencias de todos nuestros clientes nacionales y extranjeros".

1.3 VISIÓN

Diseños Sleeping Baby tiene una visión permanente de intervenir constantemente en nuevos mercados nacionales e internacionales con su mejor carta de presentación: "la calidad de nuestros productos" respondiendo a las necesidades de los clientes de la manera más eficiente posible.

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En base a la estructura organizacional con la cual contaba la empresa se determinaron tres niveles dentro de la misma, se cambiaron los nombres de algunos cargos y se crearon otros que no existían como tales y que se previeron necesarios para la eficaz implementación, funcionamiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se intentó homogeneizar los nombres de los cargos teniendo en cuenta sus funciones, responsabilidades, supervisión y niveles de autoridad, tratando de conformar cada departamento con un Director de departamento, uno o varios Jefes de sección, los operarios y auxiliares necesarios para el funcionamiento de las diferentes áreas de la empresa.

De esta manera, la estructura de mando y control de Diseños Sleeping Baby Ltda quedo conformada por treinta y dos cargos distribuidos en los tres niveles diferenciables mostrados en la Figura 1: el nivel estratégico, el táctico y el nivel operativo que se describirán a continuación.

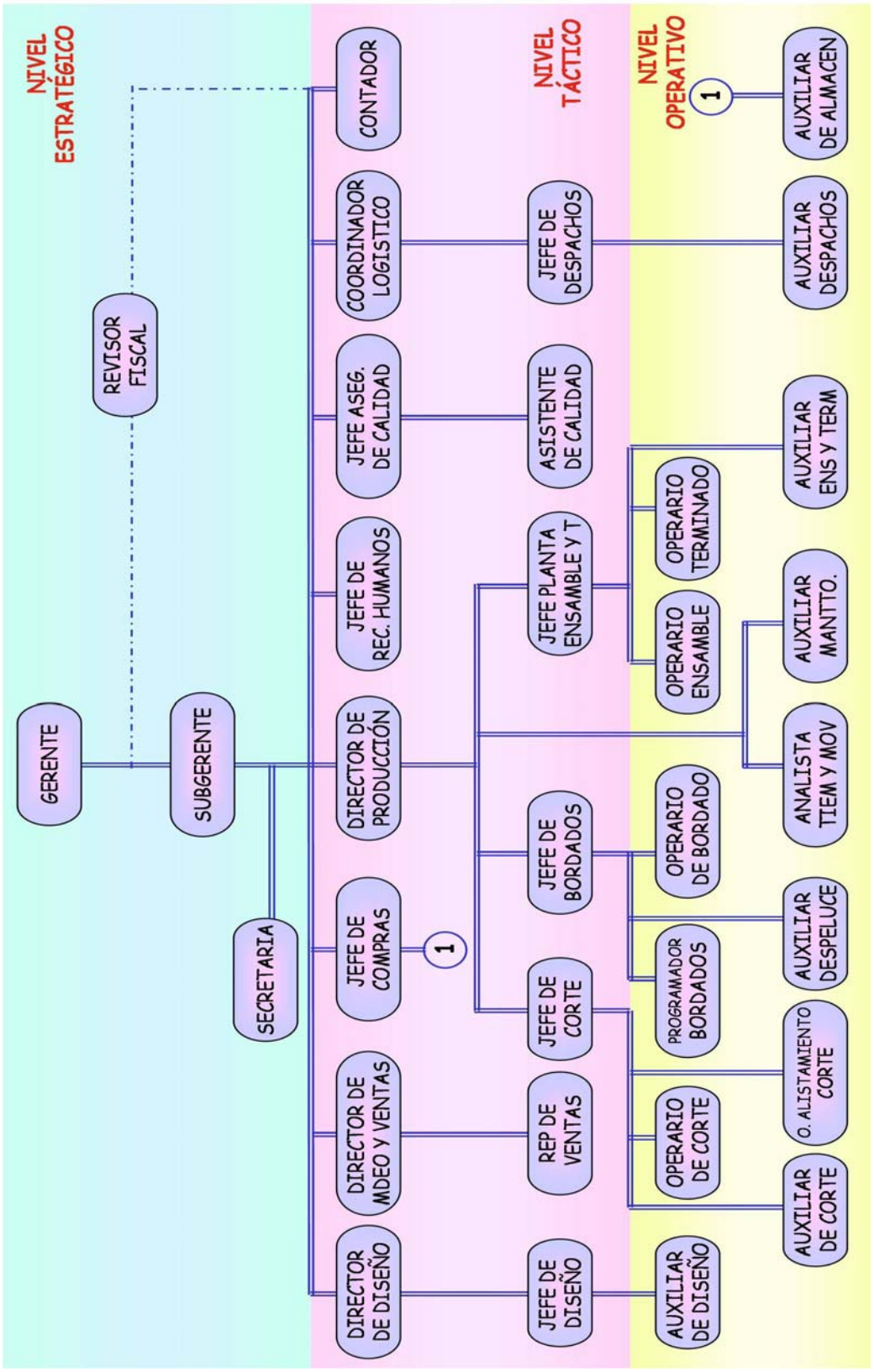


Figura 1. Estructura organizacional propuesta

1.4.1 Nivel estratégico

Este nivel se encuentra conformado por el Gerente y la Subgerente de la empresa y junto con el Jefe de Aseguramiento de Calidad conforman la Alta Dirección de la organización frente al Sistema de Gestión de la Calidad; entre sus funciones principales se pueden contar el análisis de oportunidades y amenazas, el análisis de fuerzas y debilidades internas, aunque actualmente no se haga de una manera formal. Este nivel es el encargado de definir y revisar la misión, la visión, las políticas y los objetivos generales de la organización así como de implementar las estrategias necesarias para lograr las metas. Este nivel es clave para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad dado que debe existir un amplio y evidenciado compromiso de ellos tanto hacia el cumplimiento de los requisitos de la norma como hacia los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.4.2 Nivel táctico

Este nivel esta conformado por los directores y jefes de las diferentes áreas y secciones en las cuales se encuentra dividida la empresa, es decir, hacen parte el Director de Diseño y Desarrollo y el Jefe de esta misma área, El Director de Mercadeo y Ventas, El Jefe de Compras, El Director de Producción con los Jefes de Corte, Bordados y Ensamble. Entre las funciones pertinentes a este nivel se encuentran planear, organizar, dirigir y controlar los recursos necesarios para el cumplimiento de las políticas, metas, objetivos y estrategias definidas por la alta dirección definiendo objetivos y metas para las áreas que dirigen y suministrando a la alta dirección la información necesaria

sobre el desempeño de los diferentes procesos que atañen al área correspondiente.

1.4.3 Nivel operativo

En el nivel operativo se encuentra ubicada la fuerza laboral de la empresa encargada de llevar a cabo las actividades y tareas necesarias para diseñar, producir y comercializar los productos que Sleeping Baby ofrece al mercado y del cual hacen parte los Representantes de Ventas y los diferentes operarios y auxiliares del área de Diseño, Compras y Producción. Este nivel se caracteriza por su bajo nivel académico pero amplia experiencia en las labores que desempeñan constituyendo una gran base del conocimiento implícito de la organización, necesario para el levantamiento de la documentación (conocimiento explicito) del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.5 MERCADOS Y PRODUCTOS

Los productos de Diseños Sleeping Baby están orientados a satisfacer las necesidades de vestido, abrigo, comodidad y estilo en los bebes, niñas y niños de las familias de estrato medio alto y alto, tanto a nivel nacional como para los clientes de exportación que se encuentran principalmente ubicados en Estados Unidos, México, Ecuador, Panamá y Venezuela y a los cuales se dedica la mayor parte de la capacidad productiva de la empresa por significar un volumen de ventas superior al demandado por el mercado nacional.

Los productos con los cuales se llega a estos mercados se encuentran categorizados en cuatro líneas bajo la marca Sleeping Baby® y una línea de ropa sport comercializada con la marca Binis®. A continuación se presenta la conformación de estas cinco líneas de productos mostrando las diferentes variaciones que en cada una de ellas se puede presentar.

1.5.1 Ropa exterior

Se entiende por ropa exterior todas aquellas prendas casuales utilizadas en los bebes para los exteriores; esta línea es la más representativa para las operaciones de la empresa encontrándose en esta clasificación los siguientes productos con sus respectivas características:

- **Pijama enteriza:** Producto elaborado en tejido de punto que se adapta completamente al cuerpo del bebé, protegiéndolo desde el cuello hasta los pies. Las pijamas se abren y cierran con broches, cierres o velcro, los cuales se encuentran ubicados en partes específicas teniendo en cuenta no afectar al bebé debido a la rapidez de sus movimientos así como para no producir irritaciones en su delicada piel. En este producto se pueden encontrar las siguientes variaciones: niña con bota, niña con pie, niño con bota, niño con pie, unisexo con bota, unisexo con pie.

✂ **Pijama de dos piezas:** Producto que se divide en dos partes, una superior que cubre desde el cuello hasta la cintura del bebé y una inferior que cubre desde la cintura hasta los pies; al igual que la pijama enteriza, es elaborada en tejido de punto. Este producto es diseñado con las siguientes variantes: niña con bota, niña con pie, niño con bota, niño con pie, unisexo con bota.

✂ **Mamelucos:** Producto elaborado en tejido de punto o plano, su diseño holgado facilita la locomoción que el bebé requiere durante su etapa de crecimiento dándole la comodidad necesaria a la hora de sentarse o gatear. Las variaciones con que se presenta este producto son mameluco para niña y mameluco para niño.

✂ **Batas:** Producto elaborado en tejido de punto o plano, su variedad en estilos y colores atiende todos los gustos de las niñas que las hacen lucir tiernas y divertidas. Las dos variaciones con que se diseña este producto son las batas con panty y las batas tipo vestido las cuales se caracterizan, al igual que los demás productos Sleeping Baby por los adornos y bordados que resaltan a la vista.

✂ **Sudaderas:** Producto elaborado en tejido de punto, ideal para las salidas al parque, los paseos campestres o para estar en casa. Para la fabricación de estas prendas se utilizan los tejidos con fibras sintéticas o mezclas entre éstas y las fibras naturales ya que son suaves, no irritan la piel y son cálidas. Se ofrece al mercado sudaderas para niña y sudaderas para niño.

- **Conjuntos sport:** Producto elaborado en tejido de punto o plano. Se incorpora en su fabricación el uso del elastómero que permite mayor flexibilidad en los movimientos del bebé. Los diseños incluyen camisitas con falda, pantalón capri o pantalón largo lo cual contrasta muy bien con los diversos climas.

- **Conjuntos niño:** Productos elaborados combinando la utilización de tejidos de punto o plano destacándose la utilización de preteñidos. Son prendas que se crean con tejidos y diseños a la vanguardia de la moda con colores y bordados llamativos que permiten llamar la atención sobre el niño que lo viste.

- **Pijamas Júnior:** Producto elaborado en tejido de punto. Diseñadas para la noche, son prendas livianas y holgadas que garantizan la comodidad del usuario así como mantiene su temperatura estable. Estas prendas son elaboradas teniendo en cuenta el medio ambiente que puede rodear a los usuarios, es por ello que los diseños van para las niñas desde las batolas, pasando por los conjuntos de pantalón largo, pantalón corto y pantalón capri; para los niños los diseños incluyen conjuntos de pantalón largo y pantalón corto. También se emplean en las camisas diversas mangas que permiten un mejor bienestar como la manga sisa, la manga corta o la manga larga.

1.5.2 Ropa interior

Esta línea se encuentra conformada por los productos que son utilizados como "ropa de casa" para los bebes, caracterizándose por su sencillez, frescura y comodidad; son prendas informales, elaboradas en tejido de punto algodón 100%, lo cual hace que sean muy frescas y no causan alergias ya que permiten que la piel respire lo necesario.

Esta línea se encuentra compuesta por los productos *camisitas*, bodys y pantalones; el uso de estas prendas es de gran importancia porque se adaptan fácilmente a cualquier clima, ya que son ideales para climas cálidos, medios o fríos. Los pantalones son prendas amplias que permiten la movilidad del bebé y son adecuadas tanto para la casa como para la calle; son ideales para los momentos en que empieza a gatear, ya que protege las piernas del bebe del contacto directo con el suelo.

1.5.3 Juegos para bebé

La línea de juegos para bebé la conforman *sets* de varias piezas de otras líneas como ropa exterior, ropa interior y accesorios conformando juegos de dos, tres y siete piezas especiales para regalo en los primeros meses de vida de los bebes.

1.5.4 Accesorios

Los accesorios son todas aquellas prendas que no visten directamente al bebé sino que cumplen otras funciones como abrigo, protección y limpieza; este es el caso de las cobijas, salidas de baño, toallas y baberos que se encuentran clasificados dentro de esta línea.

Los accesorios son prendas elaborados en tejidos de punto, debiendo su importancia por ser el complemento de las prendas de vestir, permiten mantener la piel del bebé muy higiénica y protegen a su vez el vestuario de quien está a su cuidado. Su presentación se desarrolla en prácticos empaques, que garantizan el cuidado de los productos de agentes externos mientras son exhibidos en las tiendas, así como permite información sobre el cuidado y composición del producto.

1.5.5 Productos agrupados bajo la marca Binis

Binis es la marca utilizada por la empresa para comercializar aquellos productos que están dirigidos a un mercado con características diferentes al atendido por la marca Sleeping Baby en cuanto a edad se refiere, estando constituido por ropa sport para niñas.

1.6 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO PRODUCTIVO

Los procesos de realización del producto comprenden desde la toma de las bases iniciales para los diseños hasta el despacho de los productos terminados hacia los clientes comprendiendo actividades como el aprovisionamiento de materias primas e insumos, el corte y bordado de las telas y la preparación, ensamble y terminado de las prendas. En la figura 2 se muestra gráficamente el proceso general para la transformación de las ideas, telas y accesorios en prendas de vestir para los mercados atendidos.

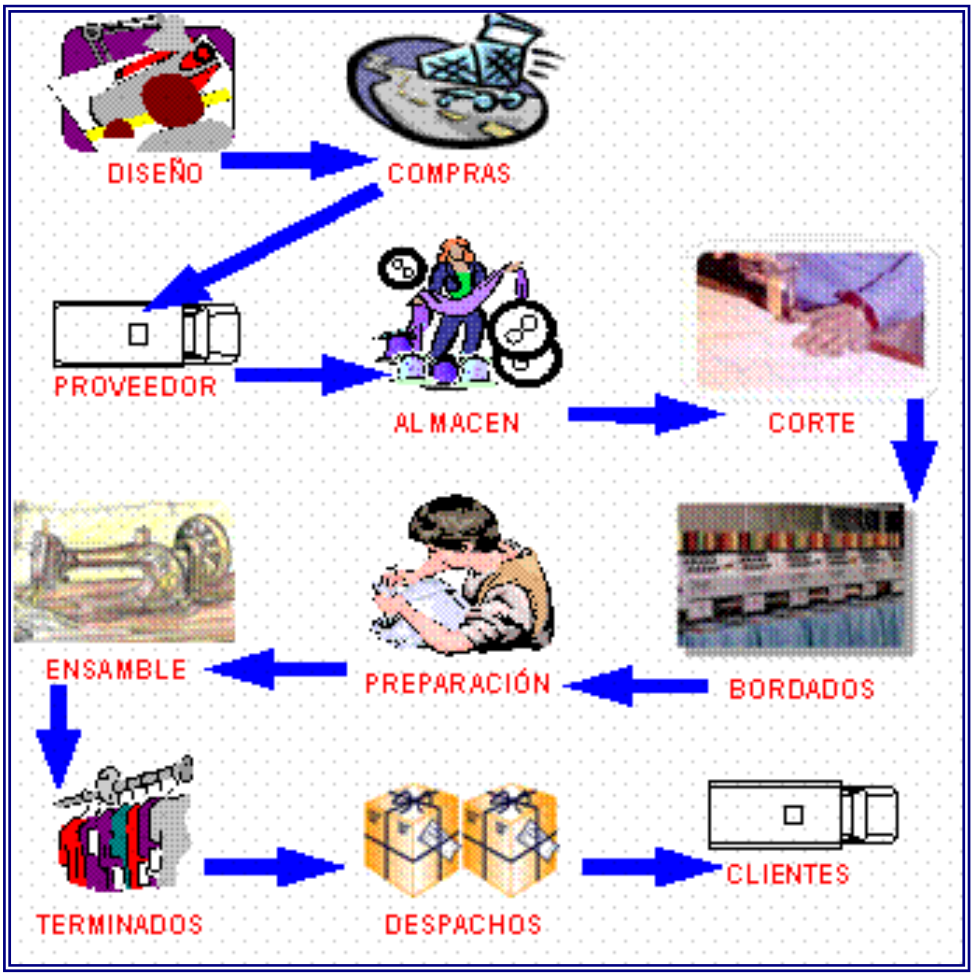


Figura 2. Esquema general del proceso productivo

1.6.1 Proceso de diseño y desarrollo

El objetivo principal del diseño y desarrollo es la transformación de ideas vanguardistas en prendad de vestir para bebes, niños y niñas mediante la escogencia e incorporación de materas primas de excelente calidad teniendo siempre en cuenta la seguridad y comodidad de los futuros usuarios del producto. El proceso consiste en tomar ideas de medios externos tales como desfiles, figurines, internet, vitrinas, etc. complementándolas con la innovación propia aportada por las personas a cargo de este proceso las cuales se encargan de transformar estas entradas en especificaciones técnicas para las prendas representadas por bocetos, moldes, muestras físicas y fichas técnicas.

1.6.2 Proceso de compras

El proceso de compras es el encargado de aprovisionar el sistema productivo con las materias primas e insumos necesarios para la realización del producto realizando las compras de acuerdo a las características técnicas suministradas por el proceso de diseño.

1.6.3 Recepción y entrega de materiales

Este proceso se encarga de verificar que los productos comprados cumplen con los requerimientos de compra especificados por el proceso anteriormente descrito, almacenándolos hasta el momento en que sean requeridos en la producción para lo cual debe alistarlos y revisarlos antes de entregarlos. Este proceso se considera parte del proceso de compras pero se tomó aislado para un mayor enfoque a la gestión por procesos.

1.6.4 Subproceso de corte

El corte de las prendas consiste en trazar los moldes sobre las telas de tal forma que se obtengan las piezas necesarias para la conformación de los productos.

Este proceso, junto con la preparación, el ensamble y terminado de las prendas, forman parte del proceso principal al cual se determinó denominar como Producción, es decir, son secciones o subprocesos de producción tal y como se mostrará en el apartado 3.4 del presente documento correspondiente al establecimiento de la secuencia, interacción y caracterización de los procesos.

1.6.5 Subproceso de bordados

Los bordados de las prendas le dan a los productos la diferenciación y posicionamiento frente a las demás empresas del sector que atienden el mismo mercado destacándose históricamente por la calidad de los mismos. Este proceso se encuentra automatizado gracias a la adquisición de una bordadora múltiple capaz de procesar varias prendas simultáneamente siendo programada digitalmente.

1.6.6 Preparación, ensamble y terminado

Una vez realizado el corte y bordado de las prendas se hace necesaria la realización de trabajos previos para su preparación para la confección en forma modular en la cual se realiza el ensamble de los diferentes componentes que

conforman cada producto para posteriormente ser colgados, o doblados y empacados para su entrada a la bodega de producto terminado.

1.6.7 Proceso de despachos

El proceso productivo general de la empresa culmina con la selección y envío de los productos solicitados a los clientes, los productos son recibidos de producción y almacenados hasta que se acumule la cantidad suficiente para realizar los envíos hacia las diferentes ciudades del país; dados los altos volúmenes de producción de la empresa se hace necesario el envío fraccionado de los pedidos en dos o tres parciales para los pedidos nacionales, los despachos hacia los clientes de exportación se realizan completos, en un solo envío.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 LA NORMALIZACIÓN

Al inicio del siglo XX nació la normalización como herramienta para limitar la diversidad de componentes, piezas y suministros, y favorecer su intercambiabilidad facilitando la producción en serie, la reparación y mantenimiento de los productos y servicios, así como para facilitar las relaciones externas entre países que necesitan piezas estándares y además ofrecen garantías de cumplimiento de requisitos del cliente.

La normalización es la actividad de formular, publicar y aplicar, en relación a problemas reales o potenciales, documentos normativos dirigidos a la obtención de un grado óptimo de orden en un contexto dado, estos documentos son conocidos como normas.

La normalización promueve la creación de un idioma técnico común a todas las organizaciones y es una contribución importante para la libre circulación de los productos industriales. Además, tanto en el mercado local como a nivel global, fomenta la competitividad empresarial, principalmente en el ámbito de las nuevas tecnologías.

2.1.1 Las Normas

Una definición basada en la guía ISO/IEC 2:1991 precisa que una norma es un "documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para el uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados dirigido a alcanzar el nivel optimo de orden en un concepto dado".

En las normas se puede encontrar definiciones y terminología, especificaciones de producto, mantenimiento, medidas, dimensiones, tolerancias, garantías, requisitos para sistemas de gestión (ambiental, calidad, seguridad), etc. Este tipo de documento (las normas) esta basado en los resultados de la experiencia y el desarrollo tecnológico y debe ser accesible al público.

Debido a la gran variedad de productos, procedimientos y actividades que se realizan en el ámbito mundial las normas se han clasificado en los siguientes niveles:

Tabla 1. Clasificación de las normas según su ámbito de aplicación

Tipo de norma	Descripción
Internacionales	Regidas por organismos mundiales y acatadas por los países pertenecientes a dichos organismos.
Regionales	Por región se entiende a bloques económicos, características de climas, suelos, territorios, etc.
Nacionales	Propias de un país y sus productos internos.
Sectoriales	Dependiendo del producto, por ejemplo, sector de la construcción.
Empresariales	Rigen los procedimientos, actividades y especificaciones para la elaboración de un producto, proceso o servicio.

Fuente: Elaboración del autor a partir de documentación suministrada por el SENA

De acuerdo con esta clasificación se establece la norma ISO 9001:2000 como una norma de carácter internacional la cual es emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en ingles) cuya sede se encuentra en Ginebra, Suiza; la oficina encargada de la misma serie de normas adecuadas a la región latinoamericana es la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y el organismo que finalmente se encarga de adaptarlas para el caso Colombiano es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) el cual revisa las normas y las adapta para que estas se ajusten mejor a la tipología de las empresas de nuestro país.

Los niveles básicos de normalización junto con los organismos encargados se muestran a continuación:

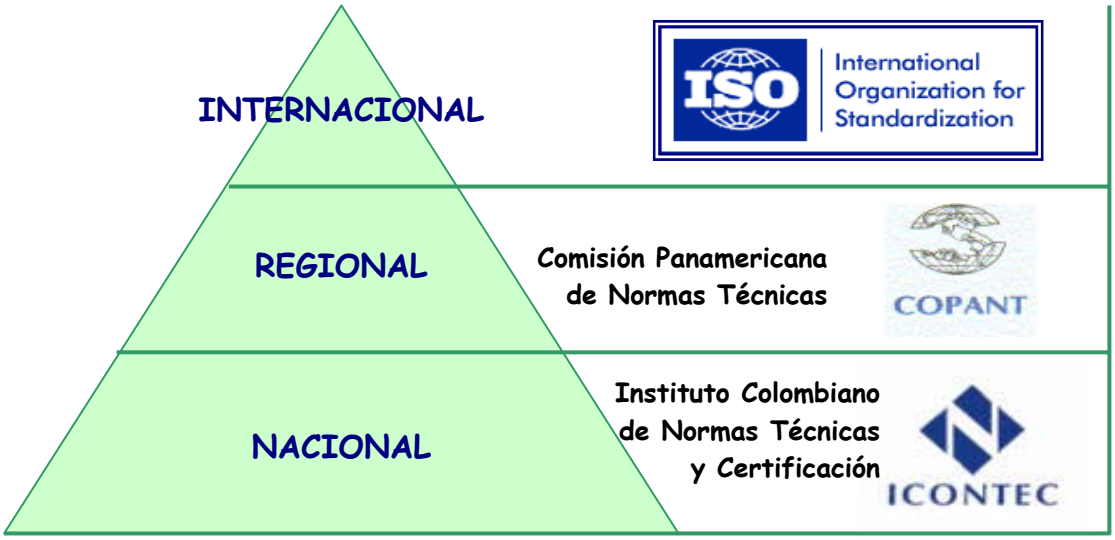


Figura 3. Nivel de las organizaciones encargadas de la normalización

Como un nivel inferior a los mostrados se encuentra la normalización subregional que tiene lugar en una división territorial de un país. Es posible, también, encontrar normas sectoriales, por ejemplo en el ámbito de una asociación. En Colombia, ejemplos de estas normas son las elaboradas por las Unidades Sectoriales de Normalización de COTELCO, IAC, CCS.

Sleeping Baby

2.1.2 Organización Internacional para la Normalización (ISO)

La Organización Internacional para la Normalización se origina a partir de la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926-1939). En octubre de 1946, en Londres, representantes de veinticinco países deciden adoptar el nombre de *International Organization for Standardization* conocida como ISO por sus siglas y por la referencia a la palabra griega relativa a la igualdad.

ISO realiza su primera reunión en el mes de junio de 1947 en Zurcí, Alemania, y se establece como sede para su funcionamiento la ciudad de Ginebra, Suiza. Su finalidad principal es la de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas incluyendo la conformidad de los estatutos para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo.

ISO es una federación mundial integrada por organismos nacionales de normalización (organismos miembros de la ISO como el ICONTEC) representantes de cada país participante, en la actualidad existen 138 países miembros cuyos representantes se encuentran divididos en tres categorías: Miembros del comité ejecutivo, Miembros correspondientes y Miembros suscritos. Las normas ISO se desarrollan básicamente siguiendo las etapas que se muestran a continuación referenciando los documentos de soporte que se generan en el proceso:

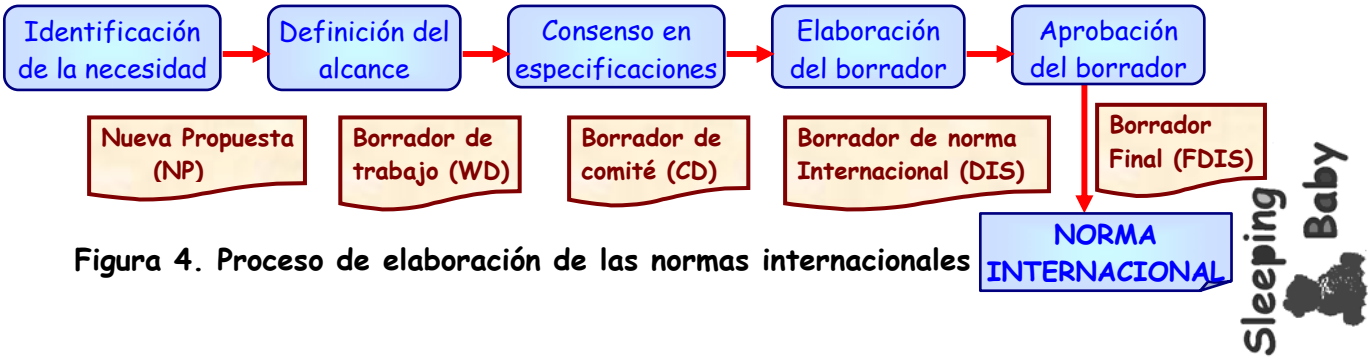


Figura 4. Proceso de elaboración de las normas internacionales

2.1.3 Sistema nacional de normalización

2.1.3.1 Generalidades[1]. El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Desarrollo Económico expidió el Decreto 2269 de 1993, con el cual organizó el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, buscando el desarrollo coherente de estas tres áreas. Este Sistema ha garantizado una amplia participación y el compromiso de todos los sectores involucrados: Gobierno, industria, comercio y consumidores en general.

Con la Resolución 140 de 1994, se estructuró el proceso de acreditación de laboratorios y entes certificadores, estableciendo los requisitos de acuerdo con los lineamientos internacionales, para responder con agilidad y eficiencia la demanda del comercio mundial. Los organismos que pueden ser acreditados y que conforman el Sistema Nacional en el aspecto de la Certificación son:

- **Organismos de Certificación:** Entidades públicas o privadas nacionales o internacionales que poseen y demuestren la competencia e idoneidad para administrar un sistema de certificación.

- **Organismo de Inspección:** Pueden ser entidades públicas o privadas que realizan actividades parciales del proceso de certificación.

- **Laboratorios de Ensayo y de Metrología:** La base fundamental para que el Sistema Nacional opere, es que se cuente con una adecuada infraestructura de metrología y ensayos. Solo los laboratorios acreditados garantizan que las certificaciones de conformidad que se otorguen estén debidamente respaldadas por ensayos confiables.

[1] FORERO PARRA, Adriana. Historia de la calidad en América Latina. Soluciones organizacionales C.A. Colombia, (12, Mar., 2000).

2.1.3.2 Organismos de certificación. Los siguientes son los organismos que se encuentran acreditados mediante resolución de la Superintendencia de Industria y Comercio Colombiana como organismos de certificación para Sistemas de Gestión de la Calidad basados en los requerimientos de la NTC-ISO 9001:2000[2]:

- **INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.**

ICONTEC es una empresa multinacional, sin ánimo de lucro, creada en 1963. Desde 1991, ICONTEC viene trabajando conjuntamente con la industria nacional e internacional en la certificación de sistemas de gestión, lo que le ha permitido expandir sus fronteras hacia otros países con certificados otorgados a organizaciones de Ecuador, Perú, Salvador, Panamá, México y USA. En la actualidad, ICONTEC otorga certificados para Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001, Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001, QS 9000, HACCP y OHSAS 18001.

- **S.G.S. COLOMBIA.**

SGS se encuentra acreditado como organismo certificador mediante el decreto 2269 de 1993 y la resolución 8728 de 2001, el grupo SGS ha iniciado una nueva etapa de desarrollo con cambios importantes en la Alta Dirección en Ginebra así como una nueva identidad corporativa muestran el compromiso de SGS con la modernización de sus operaciones, mejora la productividad, alcance de sus servicios, mejora el servicio al cliente.

[2] Listado tomado de la pagina principal de la Superintendencia de Industria y Comercio http://www.sic.gov.co (21, Agosto, 2003)

Ofrece certificación de sistemas de gestión de calidad bajo las normas y estándares nacionales e internacionales. ISO 9000, ISO 14001, QS-9000 , SA 8000, HACCP, SQF 2000, OHSAS 18000, Marcado CE y PM 9000 (calidad de los servicios públicos). Un eficaz adiestramiento del personal es la clave de un éxito duradero en los campos de la calidad y la certificación, y esta formación se facilita en toda la red SGS. Especialistas experimentados y con grandes dotes para la motivación ofrecen una amplia gama de cursos y fórmulas de adiestramiento a aquellas organizaciones que deseen consolidar su éxito a través de la mejora permanente de la calidad.

B.V.Q.I. COLOMBIA LTDA.

BVQI esta aprobado por la superintendencia de industria y comercio según el decreto 2269 de 1993 y la resolución 140 de 1994, es una de las mayores y más importantes organizaciones de certificación en el mundo. Fundado en Londres, en 1987, está presente en más de 44 países en los 5 continentes. Con una larga trayectoria nacional e internacional, certifica las normas ISO 9000, ISO 14001, QS 9000, VDA 6.1, AVSQ'94, ISO/ TS 16949, SA 8000, Marca de Conformidad, BS 8800, OHSAS 18001, Certificación de Productos, Marca CE, TickIT entre otras.

BVQI es una referencia mundial de vanguardia, credibilidad y liderazgo. Aprobado por más de 20 organismos de acreditación de diversos países, la marca BVQI es mundialmente reconocida como un símbolo de calidad internacional. Más de 30.000 clientes son atendidos a través de más de 130 oficinas instaladas en los principales centros de negocios del mundo. Un total de 4.000 profesionales

están preparados para ofrecer servicios de excelencia técnica a los clientes del BVQI donde sean necesarios.

- **CORPORACIÓN CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO.**

CIDET se encuentra acreditada mediante el decreto 2269 de 1993 y la resolución 8728 de 2001, ofrece un servicio integral y especializado de certificación a las empresas que participan de las siguientes actividades económicas: Fabricación de productos, construcción de obras, instalación de equipos, comercio de equipos, procesamiento de datos, mantenimiento y reparación de equipos, investigación y desarrollo, actividades jurídicas, asesoramiento empresarial en materia de gestión, arquitectura e ingeniería, ensayos y análisis técnicos, obtención y suministro de personal, seguridad, practica médica, entre otros.

- **INTERNATIONAL CERTIFICATION AND TRAINING S.A. - IC & T**

International Certification and Training S.A. - IC & T se encuentra acreditado por la superintendencia de industria y comercio conforme a los criterios establecidos en el decreto 2269 de 1993 mediante la resolución 8728 de 2001 y únicamente se encarga de la certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad conforme a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000.

2.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA

2.2.1 Evolución del concepto de calidad

El concepto de calidad manejado por las empresas ha sufrido un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy en día se conoce como calidad total, también denominado excelencia. En el contexto del cambio de época hacia la revolución industrial se entendía la calidad como el grado en que un producto cumplía con las especificaciones técnicas que se habían establecido cuando fue diseñado. Este concepto evolucionó mas tarde para enfocarse en el uso previsto lográndose definir la calidad como la adecuación al uso de producto o, mas detalladamente, el conjunto de características y propiedades de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades implícitas o explicitas, esta definición ha sido la base tomada por ISO para establecer los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, la norma ISO 9000 define[3] calidad como el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Pero el concepto de calidad no se detiene ahí y ha evolucionado hasta lo que hoy se conoce como modelo de excelencia el cual la define[4] como todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general.

Como se puede observar, esta última definición se basa en la anterior y esta a su vez en la inicial. En paralelo con esta evolución ha ido también progresando los mecanismos por los cuales las empresas gestionan su calidad.

[3] ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y vocabulario. ICONTEC. (2000).
[4] European Foundation for Quality Management (EFQM). Modelo EFQM de Excelencia. club Gestión de la Calidad, Madrid. (1999).

Así, inicialmente se hablaba de **Control de la Calidad,** departamento o función responsable de la inspección y ensayo de los productos para verificar su conformidad con las especificaciones, estas inspecciones se realizaban en un principio masivamente en el producto acabado y, mas tarde, se fueron aplicando durante el proceso de fabricación conociéndose esta actividad como calidad en la fuente. En los años 50, y en consonancia con el enfoque de calidad hacia el uso previsto, surgió el término **Aseguramiento de la Calidad** y que engloba el conjunto de actividades planificadas y sistemáticas necesarias para dar confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requerimientos establecidos. Todo este ámbito, que es en el cual se basa el modelo ISO 9000, ha pasado a denominarse actualmente **Gestión de la Calidad**. Posteriormente, y con relación a la última definición presentada, han surgido varios términos como *Total Quality Management, Company Wide Quality Control*, etc., que se pueden traducir, eliminando pequeñas diferencias entre ellos y simplificando significados como **Administración Total de la Calidad** o **Excelencia.**

En el siguiente gráfico se muestra esquemáticamente la evolución que ha sufrido el concepto de calidad a través de los años:

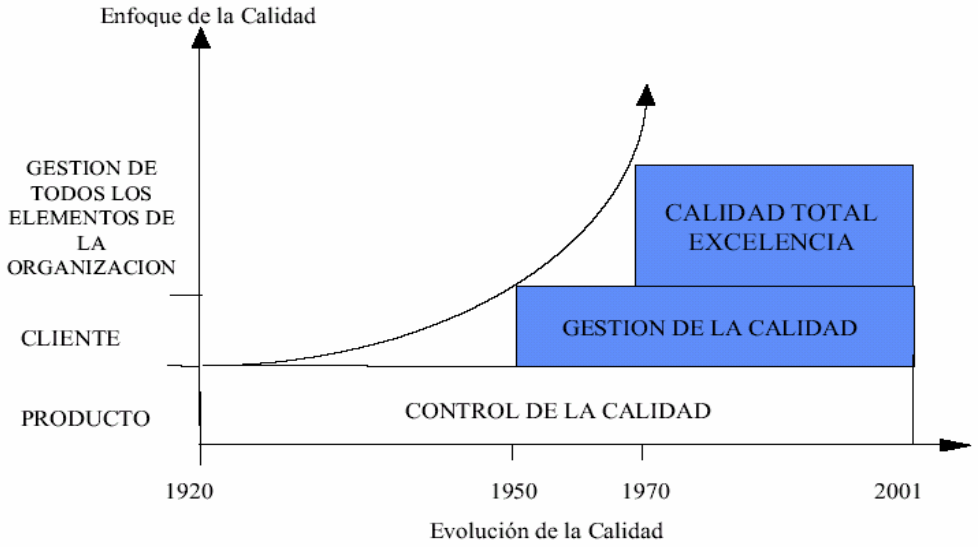


Figura 5. Evolución histórica de la calidad

2.2.2 Historia de las normas ISO 9000[5]

En 1959, el Departamento de la Defensa de los Estados Unidos estableció un programa de administración de la calidad el cual fue llamado MIL-Q-9858. Cuatro años más tarde se revisó y nació la MIL-Q-9858A. En 1966 la Organización de tratados del Atlántico Norte (NATO) prácticamente adaptó esta última norma para elaborar la publicación referente al tema del Aseguramiento de la Calidad (*Quality Assurance Publication*); Años mas tarde, en el año 1970, el Ministerio de defensa británico adoptó esta publicación en su programa de Administración de la Estandarización para la defensa (DEF/STAN 05-8). Con esta base, el Instituto Británico de la Estandarización (*British Standard Institute*, BSI) desarrolló en 1979 el primer sistema para la administración de la estandarización comercial conocido como el BS-5750.

Con este antecedente, ISO creó en 1987 la serie de normas ISO 9000 adoptando la mayor parte de los elementos de la norma británica BS-5750. En ese mismo año la norma fue adoptada por los Estados Unidos como la serie ANSI/ASQC-Q90 (*American Society for Quality Control*); la norma BS-5750 sufrió su primera revisión con el objetivo de que esta asimilara los cambios y mejoras planteados en la norma ISO 9000. A partir de ese momento se empiezan a adoptar las normas ISO 9000 como estándar mundial con lo referente a la gestión de la calidad; hasta este entonces y debido a los cambios tecnológicos, cambios de mentalidad y a la globalización de los mercados, se han realizado dos revisiones de esta norma que han generado dos nuevas versiones: la versión 1994 y la versión 2000 que reemplaza a las anteriores y es con la cual se trabaja actualmente.

[5] Recopilación hecha por el autor a partir de varios textos citados en la bibliografía.

2.3 ESTRUCTURA DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000:2000

Con el fin de brindar asistencia y soporte a las organizaciones en la implementación y la operación de un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz, ISO ha elaborado un conjunto de cuatro normas coherentes (ISO 9000, 9001, 9004 y 19011) las cuales conforman la familia de normas ISO 9000, de estas normas la única certificable es la norma ISO 9001; el mayor valor en el uso de estas se obtiene cuando se utiliza en conjunto las cuatro normas de forma integrada. Se sugiere comenzar con la Norma ISO 9000 a la vez que se adopta la Norma ISO 9001 para lograr un primer nivel de desempeño, las prácticas descritas en la Norma ISO 9004 pueden entonces implementarse para hacer que el sistema de gestión de la calidad sea cada vez más eficaz en el logro de las metas de negocio propias; la utilización de las normas de esta manera permitirá relacionarlas con otros sistemas de gestión (por ejemplo, ambiental), otras estrategias de gestión de la calidad (tales como los premios a la calidad y Gestión de la Calidad Total) y con requisitos específicos del sector (tales como la ISO/TS 16969 en la industria automotriz).

2.3.1 NTC-ISO 9000:2000

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO. Esta norma describe los fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad y especifica la terminología usada para los SGC; muestra los principios de gestión de la calidad y anuncia la nueva norma ISO 19011 como una guía de orientación relativa a las auditorias de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental. Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización.

2.3.2 NTC-ISO 9001:2000

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS. En ella se especifican los requisitos 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 los reglamentarios que le sean de. Esta es la norma de requisitos que se emplea para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, para así conseguir la satisfacción del cliente.

2.3.3 NTC-ISO 9004:2000

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO. Esta norma proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del SGC. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción no solo de los clientes sino de las demás partes interesadas como proveedores, socios, accionistas, empleados, etc.

2.3.4 NTC-ISO 19011

DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA MEDIOAMBIENTAL Y DE LA CALIDAD. Como su nombre lo indica, proporciona una guía para las auditorias de estos dos sistemas. Proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos. Esta norma se puede utilizar internamente o para auditar a los proveedores.

2.4 USO DE LAS NORMAS ISO 9000:2000

La Norma ISO 9001 se utiliza si se desea establecer un sistema de gestión que proporcione confianza en la conformidad del producto con requisitos establecidos o especificados y para ser certificado por una entidad externa. Hay cinco capítulos en la norma que especifican actividades que deben ser consideradas cuando se implemente el sistema. La empresa debe describir las actividades que utiliza para proporcionar sus productos y servicios y puede excluir las partes del capítulo Realización del producto (Capítulo 7) que no son de aplicación a sus operaciones. Los requisitos de los otros cuatro capítulos, Sistema de gestión de la calidad (Capítulo 4), Responsabilidad de la dirección (Capítulo 5), Gestión de los recursos (Capítulo 6) y Medición, análisis y mejora (Capítulo 8), son aplicables a todas las organizaciones y la empresa debe decidir cómo adoptarlos en el Manual de la Calidad u otra documentación.

Los cinco capítulos juntos de la Norma ISO 9001 se utilizan para describir cómo la empresa debería satisfacer a sus clientes y cumplir con los requisitos legales o reglamentarios aplicables. Además, buscan mejorar el Sistema de gestión de la calidad incluyendo los productos y servicios que se proporciona a los clientes.

La Norma ISO 9004 se utiliza para ampliar los beneficios obtenidos de la Norma ISO 9001 a todas las partes que están interesadas o afectadas por sus operaciones de negocio. Las partes interesadas incluyen a los empleados, propietarios, proveedores y a la sociedad en general. Proporciona una base para lograr el reconocimiento a través de muchos esquemas de premios nacionales. Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 están armonizadas en cuanto a organización y terminología para ayudar a moverse con facilidad de una a otra.

Ambas normas utilizan el mismo "enfoque basado en procesos" en cuanto a su estructura. Se reconoce que los procesos consisten en una o más actividades vinculadas que requieren recursos y deben ser gestionadas para lograr resultados predeterminados. El resultado de un proceso puede formar directamente el elemento de entrada del siguiente proceso y el producto final es, a menudo, el resultado de una red o sistema de procesos.

2.5 MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000

La familia de normas ISO 9000:2000 es un conjunto de normas internacionales y guías de calidad que ha obtenido una reputación mundial como base para establecer sistemas de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9001 se aplica cuando el objetivo es lograr de forma coherente la satisfacción del cliente con los productos y servicios de la organización, cuando se necesita manifestar la capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos del cliente y los requisitos reglamentarios aplicables y para mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9001 está organizada en un formato sencillo, con términos que son fácilmente reconocidos por todos los sectores de negocio para todos los grupos de productos, incluyendo los proveedores de servicios. La norma se utiliza para propósitos de certificación por las organizaciones que buscan el reconocimiento de su sistema de gestión de la calidad.

Las Normas ISO 9000 no definen como debe ser el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización, sino que fija requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad. Dentro de estos requisitos hay una amplia gama de posibilidades que permite a cada organización definir su propio sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con sus características particulares.

Aunque mucho se ha hablado sobre las normas ISO 9000, aún existe entre los empresarios desconocimiento sobre como funciona este certificado internacional, que cada día se impone más en el mundo de los negocios. La norma ISO 9000 se puede mirar desde dos perspectivas: como un modelo necesario para asegurar la calidad, o como un sistema de gestión integral que sirve para sostener, monitorear y mejorar los logros obtenidos una vez recibida la certificación.

2.5.1 Principales cambios respecto a la versión 1994.

Con objeto de adecuarse a las nuevas necesidades de un horizonte empresarial cada día más diverso, la normativa "estrella" para la gestión de un sistema de la calidad se actualizó a finales del año 2000. Desde hace tiempo, todos los agentes que trabajan bajo los criterios de la serie de normas ISO 9000 percibían la necesidad de esta actualización. Sin lugar a dudas, la versión que se encontraba en furor (1994) presentaba debilidades en diversos aspectos, tales como falta de referencias a la mejora continua, compleja aplicabilidad a las empresas de servicios, algunos criterios y apartados poco claros, etc.

Esta nueva versión pretende solucionar las carencias en su aplicación a todo tipo de sectores, aclarar diversos aspectos a veces de difícil interpretación e incluir

la mejora como herramienta básica, acorde con las tendencias de gestión más modernas.

La estructura de "20 elementos" de la Norma ISO 9001:1994 fue reemplazada por un sistema de gestión de la calidad basado en procesos y fundamentado en el ciclo de mejora "PHVA" cuyo modelo gráfico se muestra a continuación[6]:

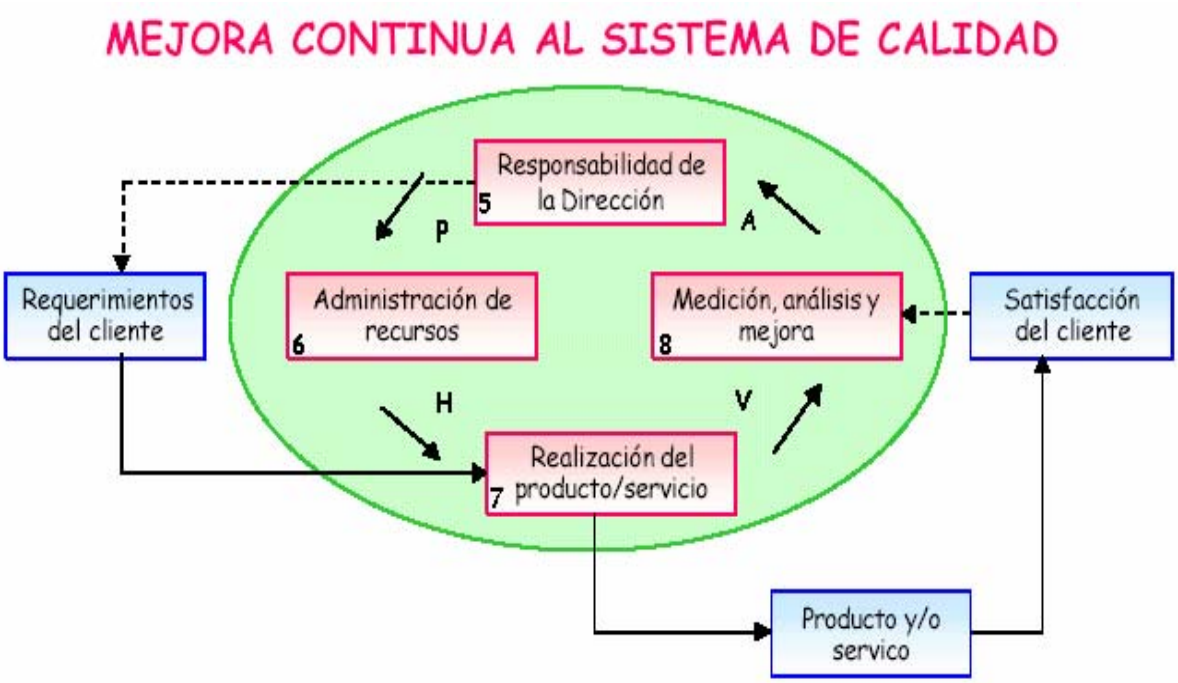


Figura 6. Modelo de la Gestión de la Calidad basada en procesos

La familia de normas ISO 9000:2000 promueven la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora un sistema de gestión de la calidad (SGC). El enfoque basado en procesos está reflejado en la estructura de la Norma ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos, y también en la Norma ISO 9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

Esta versión de la norma exige un mayor énfasis en el papel de la Alta Dirección, lo cual incluye su compromiso en el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad, la consideración de los requisitos reglamentarios, legales y del cliente y el establecimiento de objetivos medibles en todas las funciones y niveles relevantes de la organización.

El alcance de esta nueva versión 2000 no hace distinciones en la aplicación de ISO 9001/9002/9003 como en la versión de 1994 para diferentes alcances de empresas, por lo que cualquier empresa que busque la certificación será bajo el esquema de ISO 9001, para lo cual se pueden realizar exclusiones a numerales de la norma. Cuando se realizan exclusiones, no se puede alegar conformidad con los requisitos de la norma a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos del capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Como definiciones en la versión 2000 se agregan la definición de cadena de suministro, la cual, en la versión 94 se definía como:

Donde la empresa adoptaba el nombre de proveedor. Los términos de la cadena de suministro utilizados en la edición de la norma ISO 9001:2000 se han cambiado para reflejar el vocabulario actualmente en uso, quedando establecida de la siguiente manera:

[6] ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y vocabulario. Icontec. (2000). P, 4.

El termino "organización" reemplaza al termino "proveedor" para referirse a la unidad o ente al cual se aplica la norma, así mismo, el termino "proveedor" reemplaza ahora al término "subcontratista".

2.5.2 Principios de gestión de la calidad

El modelo promovido por la norma ISO 9000:2000 se fundamenta en los ocho principios de administración de la calidad, de alto nivel, que reflejan las mejores prácticas de administración determinadas a partir de la evolución del concepto de calidad a través de los años hasta llegar a los modelos de mejoramiento continuo planteados hace algunas décadas. Estos ocho principios son[7]:

1. Organización enfocada al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. La correcta aplicación de este principio trae como beneficio para la organización:

- Aumento de los ingresos y de la cuota de mercado a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.

[7] La definición de los principios ha sido tomada del apartado 0.2 de la NTC-ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y vocabulario. Icontec. (2000). Los beneficios se han deducido tomando como base información encontrada en www.asesaragon.org/normativa/UNEISO9000.htm (5, Septiembre, 2003)

- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de una organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Mejora de la fidelidad del cliente, lo cual conduce a la continuidad en los negocios.

2. Liderazgo: Los líderes establecen unidad de propósito y dirección a la organización; deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización.

Aplicar el principio del liderazgo en todos los niveles de la escala jerárquica de la organización conlleva a:

- El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización.
- Las actividades se evalúan, alinean e implementan de una forma integrada.
- La falta de comunicación entre los niveles de una organización se reducirá.

3. Participación del personal: El personal, con independencia del nivel de la organización en el se encuentre, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización. Los beneficios que brinda aplicar este principio con el personal involucrado con los procesos de la empresa son:

- Un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la organización.
- Innovación y creatividad en promover los objetivos de la organización.

- Un personal valorado por su trabajo.
- Un personal deseoso de participar y contribuir a la mejora continua.

4. Enfoque basado en procesos: Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionados se gestionan como un proceso. La adopción del enfoque basado en procesos beneficia a la organización en:

- Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, coherentes y predecibles.
- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.

5. Enfoque del sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la eficacia y eficiencia de una organización. El enfoque sistémico y la gestión basada en este principio brindan los siguientes beneficios:

- Integración y alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.

6. Mejora continua: La mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización. Los siguientes son los beneficios que se pueden lograr adoptando el principio de calidad de la mejora continua como objetivo permanente de la organización:

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones basada en hechos: Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y de la información. La toma de decisiones basadas en el análisis de la información beneficia a la organización en:

- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de decisiones anteriores a través de la referencia a registros objetivos.
- Aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones.
- Brinda las bases para implementar un sistema de Gestión del Conocimiento.

8. Relación mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas intensifican la capacidad de ambos para crear valor. Mantener relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor ayuda a la empresa a:

- Aumentar la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta a un mercado cambiante o a las necesidades y expectativas del cliente.
- Optimización de costos y recursos.

- Mayor conocimiento sobre el uso apropiado de los productos comprados para obtener un excelente desempeño.

Hay diferentes formas para aplicar estos principios de gestión de la calidad, la naturaleza de la organización y los retos específicos a los que se enfrente determinarán cómo implementarlos. Muchas organizaciones pueden encontrar beneficios a la implementación de Sistema de Gestión de la Calidad basándose en estos principios.

2.5.3 CICLO DE MEJORA CONTINUA "PHVA"

El ciclo de mejora continua "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado por W, Edwars Deming. Por esta razón es frecuentemente conocido como el "Ciclo de Deming".

El concepto de PHVA es algo que está presente en todas las áreas de nuestra vida profesional y personal, y se utiliza continuamente, tanto formalmente como de manera informal, consciente o subconscientemente, en todo lo que hacemos. Cada actividad, no importa los simple o compleja que sea, se enmarca en este ciclo interminable.

Dentro del contexto de un Sistema de Gestión de la Calidad, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la

planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del SGC.

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso puede lograrse aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles dentro de la organización, esto aplica por igual a los procesos estratégicos de alto nivel, tales como la planificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad o la revisión por la dirección, y a las actividades operacionales simples llevadas a cabo como una parte de los procesos de realización del producto.

El enfoque basado en procesos indica que todos los procesos como las auditorias internas, la revisión por la dirección el análisis de datos y el proceso de gestión de recursos, entre otros, pueden ser gestionados utilizando como base el ciclo de mejora continua PHVA. La implementación del ciclo PHVA puntual o como un todo se muestra esquemáticamente a continuación[8]:

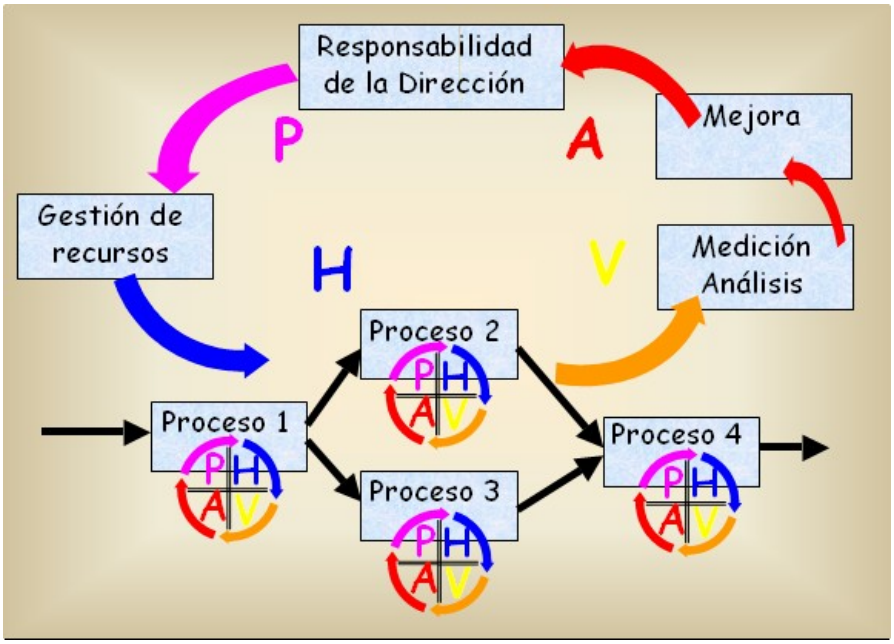


Figura 7. Despliegue del ciclo PHVA hacia los procesos

[8] Elaboración propia a partir de la figura 6 del documento ISO/TC 176/SC 2/N 544R (31, Mayo, 2001)

En la nota del apartado 0.2 de la Norma ISO 9001:2000 se explica que el ciclo PHVA aplica a los procesos tal y como se muestra a continuación[9]:

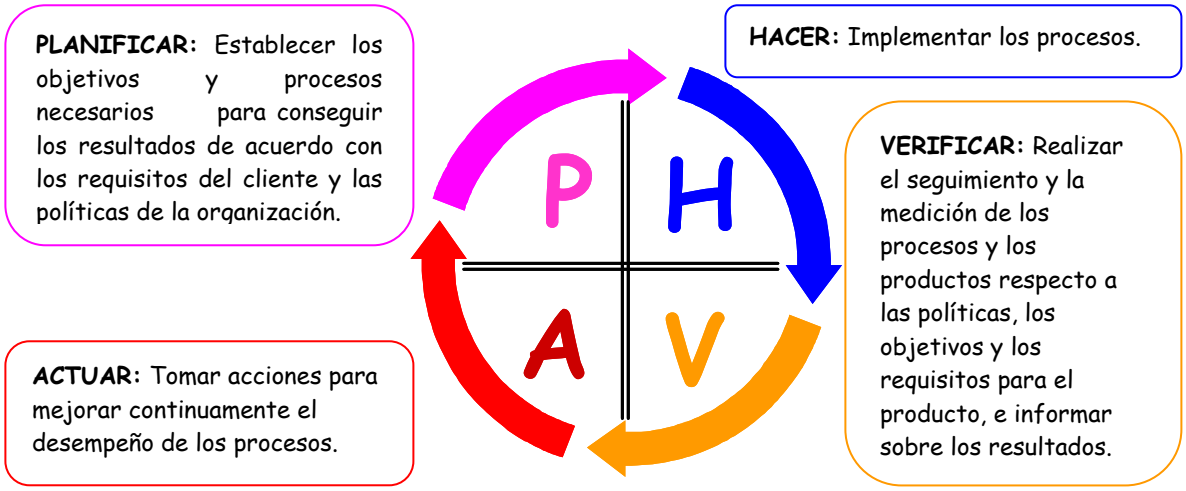


Figura 8. Explicación del ciclo PHVA según la norma ISO 9000:2000

2.5.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un Sistema de Gestión de la Calidad es la forma como la organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que la empresa emplea para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se hacen y registrando los resultados para demostrar que se hicieron y para ser analizados con el fin de buscar oportunidades de mejora.

[9] Elaboración propia a partir del apartado 0.2 de la NTC-ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos. Icontec. (2000)

Si bien un Sistema de Gestión de la Calidad puede contribuir a alcanzar las expectativas de los empresarios, se debe recordar que es solo un medio y no puede ocupar el lugar de las metas que la organización establece. Un SGC, por si solo, no conduce a una mejora inmediata de los procesos de trabajo o la calidad del producto o servicio, no resuelve todos los problemas, es un medio para que la organización asuma una orientación más sistemática frente a los procesos de la empresa.

Dirigir y operar una organización con éxito requiere gestionarla de una manera sistemática y visible, el éxito debe ser el resultado de implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad que sea diseñado para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la organización mediante la consideración de las necesidades y expectativas de los clientes. El capítulo 4 de la norma ISO 9001:2000 especifica como requisito general que la organización establezca realmente un Sistema de Gestión de la Calidad.

2.5.4.1 Requisitos generales. En el numeral 4.1 de la norma se establece ampliamente las actividades asociadas con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (estas actividades se describen con mayor detalle en el resto de la norma.) y se le exige a la organización que debe:

- Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos para asegurar que la operación y el control de estos procesos sea eficaz.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Un requisito nuevo e importante en este numeral (4.1) es que siempre que se contrate externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos.

2.5.4.2 Requisitos de la documentación. En el Sistema de Gestión de la Calidad el requisito sobre la Documentación tiene como propósito establecer cómo debe estar documentado el Sistema de Gestión de la Calidad en la organización. La norma identifica dos tipos de Documentos: Documentos generales y procedimientos documentados.

Los documentos son la forma como se provee información para el desempeño de las actividades en la organización. El procedimiento documentado se refiere a un procedimiento escrito obligatorio, que se exige para describir cómo la organización desempeña la actividad; la documentación puede estar en cualquier tipo de medio. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir:

- Declaraciones de la política de la calidad y objetivos de la calidad.
- Un manual de la calidad.
- Los procedimientos obligatorios requeridos por la norma, (ver Anexo 1)
- Los Documentos necesarios para asegurar la planificación, operación y control de los procesos.
- Los Registros requeridos por esta Norma. (ver Anexo 2)

Figura 9. Estructura documental de un Sistema de Gestión de la Calidad[10]

La documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones.

La organización requiere definir, diseñar, desarrollar, emitir, implantar y mantener los procedimientos para identificar, archivar, controlar, llenar y disponer de los registros de calidad, los cuales deben ser mantenidos para demostrar que se han cumplido todos los requisitos de la norma, esto incluye registros de la administración de las ventas, el diseño del producto y/o el proceso y en la operación, desde el recibo de los materiales hasta terminar con todas las operaciones, incluyendo las de entrega, para demostrar la efectividad del sistema de calidad; también, se debe tener la documentación que compruebe el control de la calidad de los materiales y productos proporcionados por los proveedores y/o los clientes en caso de que esto aplicara para la organización.

[10] Elaboración propia del autor con base en el numeral 4.2 de la NTC-ISO 9001:2000

2.5.5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección se define en la norma ISO 9000:2000 como la persona o grupo de personas que dirigen y controlan al mas alto nivel una organización; la norma exige que dicha persona o grupo de personas demuestre su compromiso con el sistema de gestión de la calidad mediante las actividades generales descritas en el numeral 5.1 de la norma y en los numerales 5.2 a 5.6 se amplían estos elementos.

2.5.5.1 Compromiso de la dirección. El numeral 5.1 de la norma ISO 9001:2000 enuncia las acciones necesarias para demostrar el compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia; para esto, la Alta Dirección debe:

- Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Establecer la política de la calidad.
- Asegurar que se establecen los objetivos de la calidad.
- Llevar a cabo las revisiones por la dirección, y
- Asegurar la disponibilidad de recursos.

Se debe esperar que la Alta Dirección no sólo garantice que su compromiso es bien conocido en toda la organización sino que también mantenga los registros adecuados para demostrar el modo como logra esto.

2.5.5.2 Enfoque al cliente. En el numeral 5.2 la norma hace énfasis en el origen de la información de entrada para el modelo de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, también aclara que, independientemente de quien realmente asume

la interacción con el cliente, es responsabilidad de la Alta Dirección asegurarse de que estos sean comprensibles y que se este en capacidad de cumplirlos, específicamente la norma establece que la Alta Dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

2.5.5.3 Política de la calidad. La norma ISO 9001 requiere que la dirección documente formalmente su política de calidad para garantizar que todos los interesados la entiendan y den los pasos apropiados para velar por que la política se aplique totalmente.

Las políticas permiten a la dirección operar sin su constante intervención, y una vez establecidas, permite a otros trabajar con un sistema sin tener que solicitar aprobación de sus decisiones o consejos de sus superiores. La Alta Dirección debe asegurarse de que la política de calidad cumpla con los siguientes aspectos:

- Es adecuada al propósito de la organización.
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Es comunicada y entendida dentro de la organización.
- Es revisada para su continua adecuación.

La mejor manera de inculcar la calidad a los empleados es que la Alta Dirección imparta el ejemplo en su aplicación. Si se aceptan soluciones contrarias o desviaciones de los procedimientos, se enviará un mensaje erróneo al personal de

la organización, con graves repercusiones a largo plazo, en el sentido de que puede que los empleados no se tomen en serio la política de la calidad.

2.5.5.4 Planificación. Con el fin de que la política de calidad se implemente en la organización, la Alta Dirección debe establecer algunos objetivos definidos con claridad, a los cuales se debe apuntar con todas las acciones que se implementen y decisiones que se tomen a lo largo de la organización. La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

La planificación de la calidad se puede tratar en dos niveles: el primer nivel concierne a la planificación que se debe realizar para que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda cumplir con los requisitos generales de la norma ISO 9001:2000, la mayor parte de esta planificación se realiza en las etapas iniciales de documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad; el segundo nivel de la planificación es el requerido para alcanzar los objetivos de calidad establecidos.

2.5.5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación. La Alta Dirección debe garantizar que todos los empleados conocen lo que se espera que ellos hagan (responsabilidades), lo que se les permite hacer y en que medida (autoridad) y como se relacionan entre sí estos dos aspectos, para esto la norma pide que la Alta Dirección deba asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la dirección.

Dentro de estas responsabilidades y autoridades, la Alta Dirección debe designar a alguien facultado para que asuma la responsabilidad general del Sistema de Gestión de la Calidad, es así como la norma pide que la alta dirección deba designar un miembro de la dirección, quién, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

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

Este último requisito no indica que el representante deba informar personalmente a las personas de la organización que les competa conocer los requisitos del cliente, sino que el representante de la dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad debe saber y verificar que la gente haya sido informada.

Para que le Sistema de Gestión de la Calidad funcione de manera eficiente, la buena comunicación debe ser una herramienta fundamental, la Alta Dirección debe establecer procesos que incentiven a la gente a comunicarse en todos los niveles de la organización, el modelo ISO 9001 pide a la Alta Dirección que se asegure de que se establecen dichos procesos y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los procesos de comunicación deben ofrecerle al personal de la organización la capacidad para:

- Recibir información de manera rápida y actuar o tomar decisiones sobre ella.
- Crear confianza entre las partes que se comunican.
- Identificar oportunidades de mejora.

2.5.5.6 Revisión por la dirección. La Alta Dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos establecidos por la organización para asegurarse de su continua conveniencia, adecuación y eficacia, puede ser aceptable la revisión anual pero esta puede ser inferior cuando se planean cambios constantes, o la empresa se encuentra en proceso de implementación. Como requisito de la norma se pide que la revisión incluya la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- Resultados de auditorías.
- 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 sistema de gestión de la calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

Al identificar los asuntos que fallan de los anteriores elementos, y dependiendo de los resultados de la revisión, la Alta Dirección puede desarrollar y mejorar sus propios planes de calidad, planes estratégicos y planes de negocio. Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- La mejora del producto e relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

Como resultado de la revisión, la Alta Dirección debe tomar decisiones en las categorías anteriores e implementarlas. Lo que se quiere dar a entender es que se debe decidir: cuándo se justifican tales mejoras y cómo se van a implementar, siempre y cuando se cuente con los recursos necesarios.

2.5.6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Como parte de la planificación general de las actividades que realiza la empresa y de las actividades necesarias para mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, la organización debe identificar y gestionar los recursos necesarios para cumplir alcanzar los resultados deseados, tanto en eficiencia, cumplimiento de objetivos, conformidad de los productos, satisfacción del cliente y rentabilidad esperada.

2.5.6.1 Provisión de recursos. El propósito del numeral 6 de la norma ISO 9001:2000 es que la organización se asegure que cuenta con los recursos necesarios para realizar los trabajos requeridos tanto en la realización del producto como en la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, con esta base, la norma requiere que la organización determine y proporcione los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Estos recursos comprenden el personal, las instalaciones, los equipos y el control de las características medioambientales que pueden afectar la conformidad de los productos.

2.5.6.2 Recursos humanos. Una parte esencial de una buena planificación consiste en considerar en manos de quien queda la ejecución de las actividades planificadas, en la asignación de dichas actividades es fundamental exigir que el personal designado posea la competencia necesaria para llevar a cabo de la mejor manera posible las actividades trazadas. En este numeral la norma se establece que el personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, para lo cual la organización debe:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.
- Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

La formación puede ocurrir en el lugar de trabajo, en la casa o en cualquier otro lugar externo y estar a cargo de la propia organización o de agentes externos (seminarios, cursos, capacitaciones, etc.) dependiendo del tema y la profundidad que se quiere lograr en él.

2.5.6.3 Infraestructura. El requisito de este numeral (6.3) es nuevo para la versión 2000 de la norma ISO 9001, aunque siempre fueron necesarios nunca se establecieron directamente.

Con el fin de garantizar que el personal asignado a las actividades planificadas puede realizar eficaz y eficientemente su labor, se debe gestionar los recursos de infraestructura necesarios para posibilitar la realización de su trabajo. La norma ISO 9001, en este numeral (6.3) establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- Edificios, espacio de trabajo adecuado y servicios asociados.
- Equipo y herramientas para los procesos (tanto hardware como software).
- Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas informáticos).

La práctica de este requisito se exige únicamente para la infraestructura necesaria que permita lograr la conformidad de los productos y/o servicios, sin embargo, la organización debería considerar un campo de aplicación un poco más amplio.

2.5.6.4 Ambiente de trabajo. Es importante que las empresas identifiquen cual es el ambiente adecuado para el desarrollo de sus procesos, este ambiente incluye tanto las características ambientales necesarias para que los procesos se efectúen bajo condiciones controladas (temperatura, humedad, limpieza, etc.) como los factores que pueden afectar el desempeño del personal que ejecuta las actividades planificadas.

2.5.7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La realización del producto es el término empleado en la norma para cubrir la prestación de un servicio o la manufactura de un producto o combinaciones de las dos; la Alta Dirección de la organización debería asegurarse de la operación eficaz y eficiente de los procesos de realización del producto y de apoyo a los mismos, así como de la red de procesos asociados de manera tal que la organización tenga la capacidad de satisfacer a sus partes interesadas. Si bien los procesos de realización del producto generan como resultado productos que aportan valor a la organización, los procesos de apoyo son también necesarios para la organización y aportan valor de manera indirecta.

El motor para la mejora continua del desempeño de la organización debe enfocarse en la mejora de la efectividad de los procesos como el medio para obtener resultados provechosos. El incremento en las utilidades, el aumento de la satisfacción del cliente, el mejor aprovechamiento de los recursos y la reducción son ejemplos de resultados medibles logrados por una adecuada gestión de los procesos.

2.5.7.1 Planificación de la realización del producto. La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto, dicha planificación debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad requeridos en el numeral 4 de la norma.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- Cuales son los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización, es decir que toda esta información debe estar documentada por cualquier medio. Para productos y/o servicios regulares (cuyos procesos no varían substancialmente en cada orden de producción), esta actividad de planificación sólo requiere llevarse a cabo en la etapa inicial y revisarse cuando haya cambios en el proceso o recursos que afectan la realización del producto.

Este apartado de la norma (7.1) le imprime a la realización del producto la dinámica de la mejora continua basada en el ciclo PHVA mencionado en el numeral 1.5.3 del presente trabajo de grado.

2.5.7.2 Procesos relacionados con el cliente. El numeral 7.2 de la norma se enfoca principalmente hacia el producto y/o servicio que la empresa esta proporcionando a los clientes y los requisitos o necesidades que se deben satisfacer, no obstante, se debe tener en cuenta que estos no son los únicos requisitos que se deben cumplir, adicionalmente se deben cumplir requisitos tales como los reglamentarios y/o legales, los cronogramas de entrega y las condiciones de pago. Primeramente la norma establece que la organización debe determinar:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.
- Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

La forma en la cual se presentan los requisitos especificados por el cliente puede variar en su forma de presentación, esta puede ser un orden formal de compra por escrito, un acuerdo verbal, un pedido telefónico, vía correo electrónico (e-mail) o por envío desde una pagina web; sea cual sea la forma en la cual se toma el pedido, la norma establece que la organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto, esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente y debe asegurar de que:

- Están definidos los requisitos del producto.
- Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

- La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos.
- Se registran los resultados de la revisión y de las acciones originadas.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, además, cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

Muchos de los problemas que generan incumplimiento a los clientes se derivan del mal entendimiento de lo que éste está solicitando, para esto, la buena comunicación entre la organización y los clientes es esencial para resolver cualquier malentendido, en vista de esto, en este numeral de la norma (7.2) se determina que la organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a:

- La información sobre el producto.
- Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.
- La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas y reclamos.

Adicional a los procesos relacionados con el cliente, y la determinación y cumplimiento de sus requisitos, tomando como base la tendencia hacia la excelencia, la organización debería gestionar además, la satisfacción de las necesidades de otras partes interesadas como son los proveedores, los empleados, los dueños o accionistas y la sociedad en general, esta última consideración no hace parte de los requisitos de la norma ISO 9001, pero probablemente será incluido en una próxima revisión.

2.5.7.3 Diseño y desarrollo. Este requisito (7.3) es pertinente sólo para aquellas empresas que en realidad realizan diseño y desarrollo de sus productos y/o servicios, de lo contrario, se puede avocar exclusión de este numeral dando una clara justificación en el manual de la calidad de la organización.

Los requisitos básicos de este numeral establecen de forma clara que la organización debe contar con los controles para las actividades relacionadas con el diseño de los productos que ofrece la empresa a fin de establecer un método disciplinado del proceso de diseño, esto debe garantizar que se determinan y se tienen en cuenta los aspectos que requieren consideración a la hora de diseñar los productos.

Inicialmente la organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- Las etapas del diseño y desarrollo.
- La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño.
- Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Luego de realizada la planificación del diseño, deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros, estos elementos de entrada deben incluir:

- Los requisitos funcionales y de desempeño.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.
- Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios. Es recomendable considerar cuidadosamente y escribir todos los aspectos a tomarse en cuenta en la elaboración de los diseños por ser este uno de los procesos más importante para las organizaciones debido a que de él dependen los costos, la calidad y la facilidad de producción de los productos diseñados.

Determinados los requisitos de entrada para el diseño y ejecutadas las actividades propias del diseño, los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación. Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.
- Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto.
- Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

En las etapas adecuadas, debe realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con las disposiciones planificadas con el fin de evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias para prevenirlo.

Se debe realizar las verificaciones y validaciones del diseño y desarrollo tanto para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo, como para cerciorarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido.

La siguiente figura ofrece una representación gráfica de las diferencias entre revisión, verificación y validación.

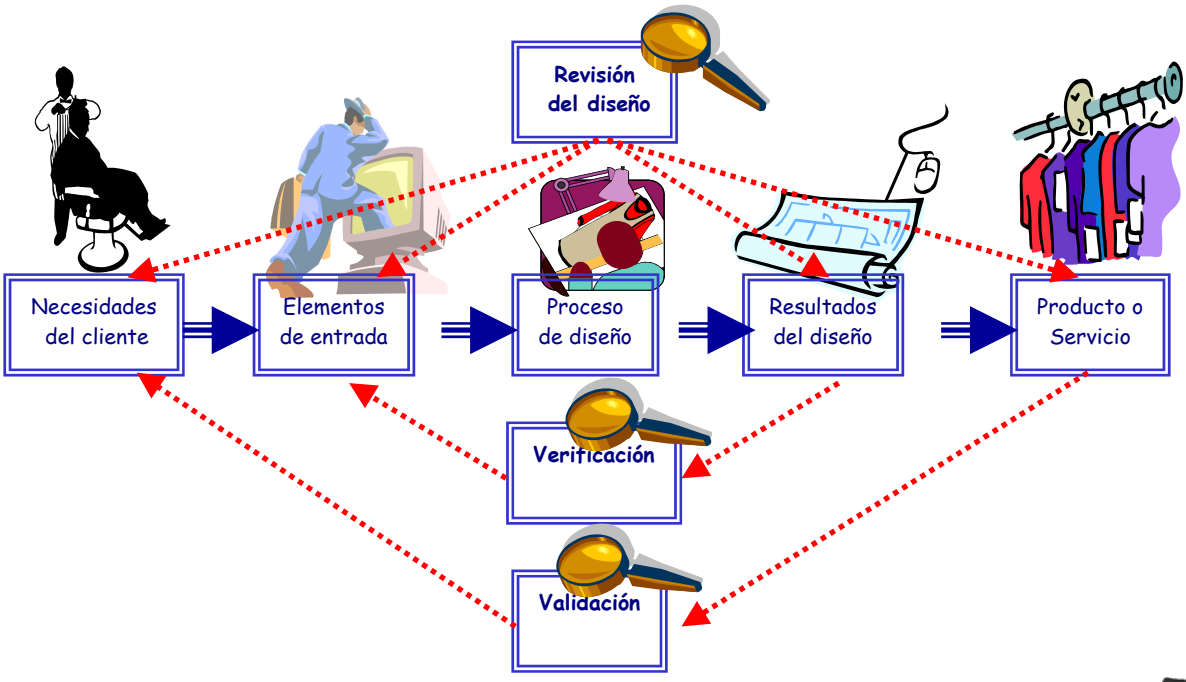


Figura 10. Etapas de examen en el proceso diseño y desarrollo.

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse, revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación, la revisión de dichos cambios debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

2.5.7.4 Compras. La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor para después cerciorarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados, para esto debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias que le permitan revisar el producto comprado contra las especificaciones de compra. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

Se debe ser consientes de que el poder de compra de las pequeñas empresas es limitado, y que las amenazas de dejar de comprarle a un proveedor pueden ser inútiles y contraproducentes para los objetivos de la organización, esto sucede particularmente cuando los proveedores poseen un mayor tamaño, desarrollo y poder negociador que la organización.

2.5.7.5 Producción y prestación del servicio. El numeral 7.5 de la norma ISO 9001:2000 hace referencia a la gestión de los procesos productivos la cual debe garantizar que estos se realizan de forma controlada cuando se planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio, haciendo referencia a condiciones controladas:

- La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- El uso del equipo apropiado.
- La implementación del seguimiento y de la medición asegurando la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

La organización debe analizar la forma en la que cada uno de los procesos asociados a la elaboración de los productos causan impacto sobre este y debe asegurar que los controles apropiados se encuentran definidos e implementarlos para poder cumplir cualquier requisito del cliente, ya sea este explicito o implícito.

Otro requisito exigido en este numeral es la identificación y trazabilidad del producto. La identificación consiste en saber cual es el producto resultante de un proceso en particular, cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios apropiados a través de toda la realización del producto, además la organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

La trazabilidad consiste en conocer de donde viene el producto y sus componentes, donde esta ahora, y, en el caso de los servicios, en que etapa se encuentra. En algunos sectores industriales como el caso del desarrollo de software, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto, lo cual incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto, es decir, no solo al producto terminado sino también a aquellos componentes, materias primas e insumos que lo conforman.

2.5.7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición. El numeral 7.6 de la norma hace referencia a la confianza que se debe tener en el equipo que se emplea para verificar los resultados de los procesos, este numeral es aplicable únicamente a aquellas empresas donde se emplea equipo de medición o ensayo para verificar que lo que se esta entregando cumple con los requisitos establecidos por los clientes, por ejemplo, si las características de calidad del producto requieren simplemente una inspección visual, entonces es posible que el requisito referente al control de los dispositivos de seguimiento y medición no aplique para el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para aquellas organizaciones en las cuales se aplique este requisito se debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados. Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización,
- Ajustarse o reajustarse según sea necesario.
- Identificarse para poder determinar el estado de calibración.
- Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
- Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

La calibración consiste en el proceso de comparar periódicamente los equipos de medición contra un patrón de referencia para determinar su grado de exactitud y si esta corresponde a la requerida para las mediciones realizadas con este equipo. "Periódicamente" puede significar sobre una base temporal (anualmente, mensualmente, semanalmente) o con base en el uso (antes o después de utilizar el equipo, después de determinado numero de usos).

2.5.8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

El capitulo número 8 de la norma ISO 9001:2000 es el pilar de la mejora continua dado que establece la obligación de planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, la conformidad de los procesos y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual comprende la determinación de los métodos aplicables para el análisis de datos (incluyendo técnicas estadísticas) que conduzca a la detección de oportunidades de mejora y la determinación de las causas de las no conformidades encontradas o

potenciales permitiendo una efectiva implementación de acciones correctivas y preventivas.

2.5.8.1 Generalidades. La organización debe planificar la forma con la cual se pretende realizar las actividades de seguimiento y medición e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto.
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

2.5.8.2 Seguimiento y medición. Este numeral (8.2) de la norma brinda los parámetros para que la organización establezca las mediciones necesarias para asegurarse del correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y detectar oportunidades de mejora para el mismo.

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, este es un aspecto nuevo en la versión 2000. De forma más específica lo que se exige es monitorear la información acerca de cómo percibe el cliente el desempeño de la organización como proveedora de productos y/o servicios que han sido diseñados para satisfacer sus necesidades.

Como seguimiento a las actividades implementadas, se debe establecer la auditoría interna de calidad la cual realiza una función de apoyo y asesoría a la Alta Dirección, esta se identifica como un proceso que agrega valor al desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad al generar acciones de mejora, evaluar la efectividad de la gestión de la calidad a través del análisis a los procesos, el examen del seguimiento y control, y la prevención de no conformidades; orienta su participación mediante una actuación independiente y objetiva, siempre a la luz de una ética profesional y un enfoque hacia la búsqueda de una mejor forma de realizar las actividades auditadas tendiendo a aumentar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

La norma pide a la organización en éste numeral que lleve a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar sí el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, además de verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas, además se deben definir los criterios de auditorías, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría, esto hace referencia a que los auditores no deben auditar su propio trabajo.

2.5.8.3 Control del producto no conforme. No se exime, que por estar implementando un Sistema de Gestión de la Calidad, no se puedan presentar no conformidades en los productos, estas siempre podrán ocurrir y en este caso la organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Cuando se corrige un producto no conforme, este debe ser sometido a nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

2.5.8.4 Análisis de datos. Como resultado de las actividades de seguimiento y medición se reúnen cantidad significantes de datos, los cuales deben ser transformados en información mediante su análisis para permitir la toma de decisiones basada en hechos reales o tendencias proyectadas que pueden indicar la necesidad de implementar actividades de mejora.

El uso de técnicas estadísticas puede ser de ayuda para comprender la variabilidad entre los productos y procesos con los requisitos establecidos para estos y ayudar por lo tanto a las organizaciones a resolver problemas y a mejorar la eficacia y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad, asimismo estas técnicas facilitan una mejor utilización de los datos disponibles para ayudar en la toma de decisiones.

Las técnicas estadísticas pueden ayudar a medir, describir, analizar, interpretar y hacer modelos de dicha variabilidad, incluso con una cantidad relativamente limitada de datos, el análisis estadístico de dichos datos puede ayudar a proporcionar un mejor entendimiento de la naturaleza, alcance y causas de la variabilidad, ayudando así a resolver e incluso prevenir los problemas y a promover la mejora continua.

En cuanto al análisis de datos, la norma establece que la organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes. El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- El comportamiento de los proveedores.

Este análisis puede realizarse mediante el empleo de herramientas como los diagramas de flujo, diagramas de control, histogramas, gráficos Pareto, diagramas de dispersión, diagramas circulares, análisis causa-efecto, gráficos de control, diagramas de afinidad, diagramas de interrelación, diagramas de árbol, y demás herramientas que la organización considere útiles para realizar el análisis de los datos recolectados.

2.5.8.5 Mejora. A diferencia de la versión 1994, la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad ahora es un requisito, para lo cual es recomendable que se busque continuamente la forma de mejorar la eficacia y eficiencia de la organización, mas que esperar a que un problema revele oportunidades para la mejora. Estas mejoras pueden generar como resultados cambios en el proceso, en el producto e incluso en el Sistema de Gestión de la Calidad implementado basándose en el establecimiento de acciones correctivas y preventivas provenientes de la detección de no conformidades actuales o potenciales respectivamente.

Para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, la organización debe hacer uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. Es importante que se entienda que mejorar continuamente no significa que ocurre sin una interrupción o cese, por el contrario, la mejora debe interpretarse como una actividad repetitiva que se debe implementar cuando se identifique cada oportunidad de mejora y que además se cuente con los recursos necesarios.

La norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe tomar acciones para eliminar la causa de las no conformidades encontradas o potenciales con

objeto de prevenir o evitar que ocurran o vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas o potenciales y se debe:

- Revisar las no conformidades encontradas (incluyendo las quejas de los clientes) y determinar las no conformidades potenciales.
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades encontradas no vuelven a ocurrir y/o evitar la ocurrencia de las no conformidades potenciales.
- Determinar e implementar las acciones correctivas o preventivas necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones tomadas.

2.6 PASOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO

Existen diversas metodologías para la implementación de sistemas de gestión de la calidad, y en todas, sus autores coinciden en considerar la elaboración de la documentación como una etapa importante, pero existe una tendencia a reducir el enfoque de esta cuestión a ofrecer algunos consejos para la elaboración de documentos, cuando no se trata sólo de confeccionarlos sino de garantizar que el sistema documental funcione como tal y pase a ser una herramienta eficaz para la administración de los procesos.

El Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, ha establecido a modo de orientación los pasos básicos para implementar y mejorar un Sistema de Gestión de la Calidad, estos pasos son[11]:

PASO NÚMERO 1	
ACTIVIDAD	**ORIENTACIÓN**
Identifique los objetivos generales que usted quiere lograr.	Objetivos generales típicos pueden ser: ❖ Ser más eficiente y lucrativo. ❖ Producir productos y servicios que cumplan coherentemente los requisitos del cliente. ❖ Lograr la satisfacción del cliente. ❖ Incrementar la cuota de mercado. ❖ Incrementar la confianza en el sistema productivo

PASO NÚMERO 2	
ACTIVIDAD	**ORIENTACIÓN**
Identifique lo que otros esperan de usted.	Se refiere a las expectativas de las partes interesadas, tales como: ❖ Clientes y usuarios finales, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad

PASO NÚMERO 3	
ACTIVIDAD	**ORIENTACIÓN**
Obtenga información sobre la familia de normas ISO 9000.	❖ Consultando los folletos emitidos por ISO. ❖ Consultando las Normas ISO 9000 e ISO 9001 para información más detallada.

[11] Tomado del documento ISO/TC 176/N 613 (31, Mayo, 2001)

PASO NÚMERO 4	
ACTIVIDAD	**ORIENTACIÓN**
Aplique las Normas ISO 9000 en su sistema de gestión.	Decida si lo que se busca es la certificación de que su sistema de gestión de la calidad es conforme con la Norma ISO 9001, o si se está preparando para optar a un premio Nacional a la calidad. ❖ Utilice la Norma ISO 9001 como base para la certificación. ❖ Utilice la Norma ISO 9004 junto con los criterios de los premios nacionales a la calidad para prepararse para un premio nacional de calidad.

PASO NÚMERO 5	
ACTIVIDAD	**ORIENTACIÓN**
Obtenga ayuda en temas específicos dentro del sistema de gestión de la calidad.	Estos documentos normativos de temas específicos son: ❖ ISO 10006 para la gestión de proyectos. ❖ ISO 10007 para la gestión de la configuración. ❖ ISO 10012 para los sistemas de medición. ❖ ISO/TR 10013 para la documentación de la calidad. ❖ ISO/TR 10014 para gestionar los aspectos económicos de la calidad. ❖ ISO 10015 para la formación. ❖ ISO/TR 10017 para el uso de técnicas estadísticas. ❖ ISO 19011 para las auditorías.
PASO NÚMERO 6	

ACTIVIDAD	ORIENTACIÓN
Determine las diferencias existentes entre su sistema de gestión de la calidad y un sistema que cumpla con los requisitos.	Se pueden utilizar uno de los siguientes métodos, o ambos: ❖ Auto evaluación. ❖ Evaluación por una organización externa.

PASO NÚMERO 7	
ACTIVIDAD	**ORIENTACIÓN**
Determine los procesos necesarios para suministrar los productos a los clientes.	Revise los requisitos del capítulo 7 Realización del Producto de la Norma ISO 9001 para determinar si son aplicables al Sistema de gestión de la calidad los requisitos, incluyendo: ❖ Procesos relacionados con el cliente. ❖ Diseño y desarrollo. ❖ Compras. ❖ Producción y prestación del servicio. ❖ Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

PASO NÚMERO 8	
ACTIVIDAD	**ORIENTACIÓN**
Desarrolle un plan para eliminar las diferencias existentes entre el sistema de la calidad actual y un sistema que cumpla los requisitos.	Identifique las acciones necesarias para eliminar las diferencias existentes, asigne recursos y responsabilidades para llevar a cabo estas acciones, y establezca un programa para completar las acciones necesarias.

PASO NÚMERO 9	
ACTIVIDAD	**ORIENTACIÓN**
Lleve a cabo el plan	Implemente las acciones identificadas y haga un seguimiento del progreso del programa para eliminar las diferencias existentes entre el sistema de la calidad actual y el sistema ideal que cumpla los requisitos.

PASO NÚMERO 10	
ACTIVIDAD	**ORIENTACIÓN**
Lleve a cabo auditorías internas periódicas.	Utilice la Norma ISO 19011 como orientación para la auditoría, la calificación del auditor y la gestión de los programas de auditoría. Puede necesitar o desear demostrar la conformidad (certificación/registro) por varios motivos, por ejemplo: ❖ Requisitos contractuales. ❖ Razones de mercado o preferencias del cliente. ❖ Requisitos reglamentarios. ❖ Marcar un objetivo claro para el desarrollo interno de la calidad.

PASO NÚMERO 11	
ACTIVIDAD	**ORIENTACIÓN**
Lleve a cabo auditorías por un organismo de certificación / registro independiente.	Contrate una entidad acreditada para llevar a cabo una auditoría y certificar la conformidad del sistema de gestión la calidad.

PASO NÚMERO 12	
ACTIVIDAD	**ORIENTACIÓN**
Continúe mejorando su negocio.	Revise la eficacia e idoneidad del sistema de gestión. La Norma ISO 9004 proporciona una metodología para la mejora.

Estos pasos son genéricos para cualquier organización que se encuentre en proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad frente a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000.

2.7 OTROS MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El modelo de Gestión de la Calidad promovido por las normas ISO 9000 ha sido desarrollado tomando como base teorías y principios de otros modelos desarrollados previamente, sin embargo, pueden observarse algunas diferencias entre estos y el modelo promovido por ISO, así como con otros modelos de Gestión que se encuentran en auge en la época actual. A continuación se presenta un breve resumen de los modelos de Gestión de la Calidad más destacados en las últimas décadas.

2.7.1 EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA

La EFQM se crea en 1988 con el apoyo de 14 importantes empresas europeas para la promoción de la calidad en Europa. La EFQM, con apoyo de la Organización Europea para la Calidad (EOQ) y la Comisión Europea, crea en 1991 un modelo de Gestión de la Calidad, el cual representa los criterios de evaluación de un premio para reconocer la excelencia de las empresas europeas. Es lo que se conoce como el Premio Europeo a la Calidad (EQA), al cual subyace un modelo con una serie de criterios al que se denomina MODELO EFQM DE EXCELENCIA. El Modelo ha sido el resultado de experiencias de empresarios europeos líderes en la gestión de empresas y de la experiencia de premios anteriores como el Deming en Japón y el Malcolm Baldrige en USA. El modelo cuenta con nueve criterios agrupados en dos bloques homogéneos: agentes y resultados, tal como se observa en la siguiente figura[12]:

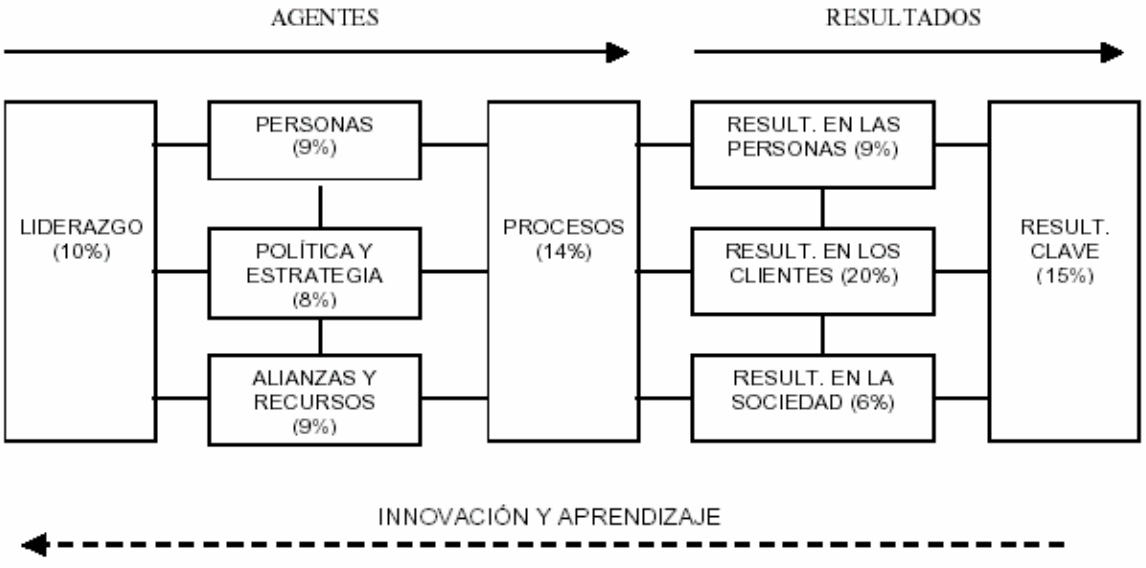


Figura 11. Modelo EFQM de excelencia

[12] El Modelo que se presenta aquí es la última versión del Modelo Europeo, resultado de una revisión llevada a cabo en los últimos años y que vio la luz en abril de 1999.

Observamos como, en el modelo, el objetivo final es la satisfacción de las necesidades de todos los grupos implicados en la empresa (stakeholders), y que este concepto abarca a los clientes externos (resultados en los clientes), a los empleados (resultados en las personas), a los accionistas (resultados económicos) y a la sociedad en general (resultados en la sociedad). La consecución de los resultados será posible gracias a los criterios agentes: en el modelo se entiende por agentes facilitadores los cinco primeros criterios, en los cuales puede incidir la organización siguiendo un determinado enfoque para conseguir la excelencia en los resultados.

La lectura del modelo nos indica que, si no se ejerce a todos los niveles de la organización un liderazgo evidente y una implicación clara de la dirección a través de una estrategia coherente, si no se gestionan adecuadamente todos los recursos humanos y también materiales, financieros, tecnológicos, así como las posibles alianzas, y si no se tienen definidos y controlados los procesos clave de la organización, entonces difícilmente se podrán obtener buenos resultados en relación con los diferentes implicados. De esta forma se establece una relación causal entre agentes y resultados.

Las flechas de retroalimentación enfatizan la naturaleza dinámica del modelo y muestran que la innovación y el aprendizaje ayudan a mejorar los "agentes", lo cual permitirá una mejora de los "resultados". El modelo es una herramienta de gestión viva que apoya la mejora y mira hacia el futuro.

Para llegar a ser "excelentes" no es suficiente con un esfuerzo voluntarioso y entusiasta sino que se precisa un enfoque sistemático que, en este caso, viene dado por el modelo, el cual orientará la organización hacia una metodología de mejora continua.

2.7.2 EL MODELO TQM (Gestión Total de la Calidad)

Este modelo incorpora una perspectiva estratégica de la calidad. La calidad se concibe como una estrategia competitiva que busca proporcionar productos o servicios que satisfagan al cliente, a través de la movilización de los individuos en la empresa y el liderazgo de la dirección.

Siguiendo las aportaciones de Dotchin y Oakland (1992), Dean y Bowen (1994) o Wilkinson et al. (1998) es posible definir este enfoque en base a cuatro principios básicos; la Gestión Total de la Calidad se podría entender como una opción estratégica que implica fundamentalmente:

- Considerar al cliente como punto de referencia para fijar objetivos, o diseñar los productos y procesos de la empresa.
- Promover la mejora continua de todos los procesos y actividades, para lo cual es indispensable contar con un sistema capaz de aportar la información necesaria sobre los hechos relevantes para poder mejorar.
- Fomentar el desarrollo e implicación de las personas como activos más importantes de la organización.
- El liderazgo por parte de la dirección y la planificación de la calidad en todas las áreas.

La certificación a partir de los requisitos que establece la norma ISO 9001: 2000 puede ser un buen comienzo para las empresas que se inician en la GCT, ya que consigue abarcar sus principios básicos, fundamentalmente la sistematización y la gestión de procesos como medio para que las empresas satisfagan de forma consistente los requisitos de sus clientes.

No obstante, una empresa que implanta un sistema de calidad siguiendo esta norma debe seguir avanzando en una dinámica de mejora continua. Para ello, la reforma de las normas en el año 2000 de la norma ISO 9004: 2000 recoge ya una serie de principios básicos y está pensada para aquéllas empresas que quieren ir más allá de los requisitos contractuales o normativos establecidos en la ISO 9001.

2.7.3 EL MODELO SIXSIGMA

Actualmente existen numerosos servicios orientados a la excelencia en la gestión, pero sólo Seis Sigma ha alcanzado un reconocimiento tal, como para ser considerado un criterio de selección para invertir en bolsa. Las empresas que han implantado Seis Sigma han visto crecer su valor para el accionista por encima de otras con similares ratios financieros[13].

Seis Sigma puede ser definida como una filosofía que busca la reducción de variabilidad de los procesos utilizando mediciones basadas en datos de productos, procesos y servicios y que es gerenciada a través de una "agresiva" serie de indicadores.

Conceptualmente Seis Sigma es un índice de capacidad de proceso, es un número que representa cuan capaz es un proceso de cumplir las especificaciones del cliente en función del grado de variabilidad de dicho proceso.

[13] http://www.juran.es/seissigmacon.html (Noviembre, 2003)

Imaginando que un proceso se comporta de acuerdo a una distribución normal con una media y desviación estándar conocida, se puede definir como nivel Seis Sigma cuando teniendo una especificación media nominal (EN) centralizada (admitiendo hasta un corrimiento de 1,5 sigmas), los límites superior e inferior de especificación se encuentren a Seis desviaciones estándar (de allí el nombre Seis Sigma) de esta EN. El éxito de los programas Seis Sigma se basa en los siguientes tres ejes que los diferencian de otras alternativas de mejora:

- Participación activa de la dirección en la selección de proyectos con impacto en el negocio y en el liderazgo necesario para su despliegue.
- Dedicación significativa del responsable de cada proyecto con el fin de conseguir los objetivos de mejora previstos.
- Utilización sistemática de herramientas estadísticas a través de aplicaciones informáticas que facilitan su eficaz empleo a los no especialistas.

Los objetivos más importantes de la implementación de un programa Seis Sigma son:

- La búsqueda de beneficios económicos mediante la utilización de métodos cuantitativos (estadísticos).
- La eliminación de defectos.
- La minimización de diferencias entre necesidades del cliente y productos y servicios entregados.

- La posibilidad de toma de decisiones basadas en datos estadísticos.
- El desarrollo de una sistemática que promueva el vínculo entre planeamiento estratégico y herramientas estadísticas y de calidad.

2.7.4 MODELO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

El proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero.

Así mismo este proceso implica la inversión en nuevas maquinaria y equipos de alta tecnología más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de la capacitación continua, y la inversión en investigación y desarrollo que permita a la empresa estar al día con las nuevas tecnologías.

De acuerdo a un estudio en los procesos de mejoramiento puestos en práctica en diversas compañías en Estados Unidos, existen diez actividades de mejoramiento que deberían formar parte de toda empresa, sea grande o pequeña:

- Obtener el compromiso de la Alta Dirección.
- Establecer un consejo directivo de mejoramiento.
- Conseguir la participación total de la administración.
- Asegurar la participación en equipos de los empleados.
- Conseguir la participación individual.
- Establecer equipos de mejoramiento de los sistemas y procesos.
- Desarrollar actividades con la participación de los proveedores.
- Establecer actividades que aseguren la calidad de los sistemas.
- Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo.
- Establecer un sistema de reconocimientos.

3 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Como un primer paso, y tal vez el de mayor importancia para una exitosa implementación y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se inició el proyecto con el diseño de la estructura que el sistema tendría, para lo cual se determinaron las diferencias entre las actividades que realizaba la empresa y los requisitos contemplados en la norma ISO 9001:2000, luego se estableció cuál debería ser el alcance del SGC a implementar justificando las exclusiones que no tenían aplicación dentro de la organización de lo cual se partiría para la identificación de los procesos necesarios para el funcionamiento del SGC estableciendo sus secuencias e interacciones.

La documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella se plasman no sólo la forma de operar de la organización sino toda la información que permite el eficaz desarrollo de los procesos y facilita la toma de decisiones basadas en hechos, por lo tanto se inició la practica con el diseño de la estructura de la documentación para el SGC de la empresa determinando el tipo de documentos que para tal fin se requerían (procedimientos, normas, formatos, instructivos, guías) y como se articulaban entre ellos.

Con el fin de determinar el direccionamiento que debía tener el Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, se estableció la política y los objetivos de calidad de tal manera que se tuviera una base sólida para la orientación de cada proceso que conforma el SGC.

3.1 DIAGNÓSTICO INICIAL

3.1.1 Metodología utilizada

Para la realización del diagnóstico inicial de la conformidad del SGC respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2000 se utilizó como herramienta una lista de chequeo de doscientos puntos que contiene requisito a requisito todos los requerimientos de la norma desde el capítulo cuarto de la misma hasta el octavo.

La metodología utilizada consistió en la evaluación de cada punto de la lista de chequeo contra el desempeño de la organización calificando de 1 a 5 cada requisito de acuerdo con los siguientes parámetros:

Tabla 2. Clasificación del cumplimiento de los requisitos de la norma

Clase	Descripción
1	El requisito no tiene aplicación dentro de la organización por lo cual se considera una exclusión siempre y cuando no se afecte la capacidad para proporcionar productos conformes.
2	El requisito es aplicable a la organización pero no se cumple ni se encuentra referenciada la documentación donde se establece como se debería cumplir. **(No implementado – No documentado)**
3	El requisito es cumplido informalmente sin estar documentada la forma explicita como tales actividades se deben realizar. **(Implementado - No documentado)**
4	Se encuentra documentada la forma en la cual se debe dar cumplimiento al requisito pero no se han implementado dichas actividades. **(No implementado – Documentado)**
5	Se cumple a cabalidad con el requisito de acuerdo con lo estipulado en la documentación de la organización. **(Implementado - Documentado)**

Fuente: Elaboración propia del autor con apoyo de su tutor en la empresa

En el Anexo 3 se muestra la lista de chequeo diligenciada para cada numeral de la norma ISO 9001:2000.

La recolección de la información para el diligenciamiento de la lista de chequeo se realizó mediante entrevista directa con las personas responsables de cada actividad relacionada con los requisitos de la norma, así como con los Jefes y Directores de las diferentes áreas y secciones donde deberían cumplirse cada uno de los requerimientos consignados en la lista de chequeo; las apreciaciones recolectadas se verificaron mediante la solicitud de evidencias objetivas constituidas por datos, documentos, registros o productos que pudieran confirmar los resultados de la evaluación de cumplimiento.

Una vez diligenciada la lista de chequeo se revisó junto con el Jefe de Aseguramiento de Calidad con el fin de aclarar los puntos en los que se hubieran presentado dudas, verificar la objetividad del diagnóstico realizado y solucionar algunas discrepancias para continuar con la elaboración de los resultados.

3.1.2 Resultados del diagnóstico

De acuerdo con la información mostrada en la lista de chequeo del Anexo 3, se encontró que de los doscientos requisitos exigidos en la norma, 161 no se habían documentado por ningún medio ni se desarrollaban como parte del funcionamiento de la organización, este valor corresponde a un 81% del total de requisitos como se muestra en la Figura 12; el porcentaje restante corresponde a treinta y siete requisitos que se cumplían de manera informal como resultado de las operaciones cotidianas de la empresa y que tampoco se encontraban documentados, cabe resaltar que dos de los doscientos requisitos no aplicaban para la empresa y fueron tomados en cuenta para determinar el alcance y las exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad presentados posteriormente en la segunda parte del presente capítulo (Numeral 3.2).

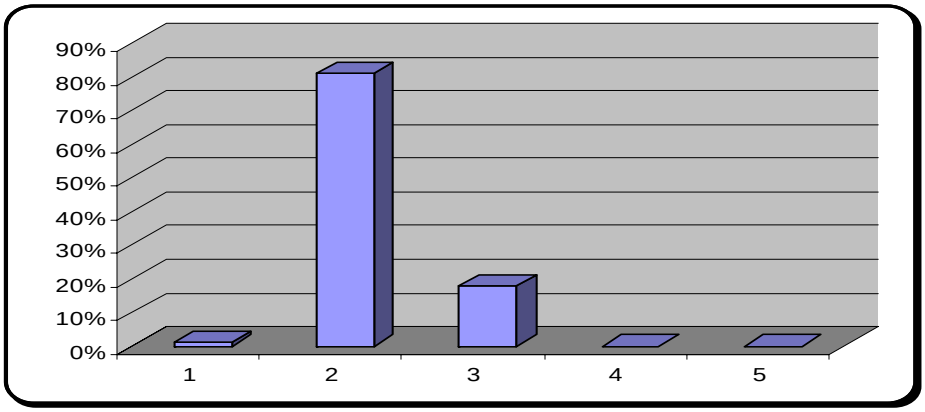


Figura 12. Distribución inicial de requisitos por estado de conformidad

El diagnóstico realizado sirvió para conocer la conformidad que tenia el funcionamiento de la empresa aun sin haber implementado su Sistema de Gestión de la Calidad de manera formal, además se pudo determinar cuales eran las exclusiones que presentaría el alcance del SGC al tiempo que se previeron las dificultades que se podrían presentar durante el proceso de documentación e implementación del SGC.

3.2 DEFINICIÓN DEL ALCANCE DEL SGC Y SUS EXCLUSIONES

3.2.1 Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se determinó teniendo en cuenta las expectativas de crecimiento de la empresa, así como el tipo de clientes y características generales del mercado al que se dirigen los productos, con lo cual se estableció que el SGC abarcaría el ***"diseño, producción y comercialización de pijamas y ropa casual para bebes, niñas y niños tanto para el mercado nacional como para el extranjero".***

3.2.2 Exclusiones

Las exclusiones fueron determinadas a partir de los resultados del diagnóstico inicial, para lo cual se verificó que estas exclusiones no afectaran la capacidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos de los clientes. Los requisitos de la norma que no tienen aplicación en el Sistema de Gestión de la Calidad son los siguientes:

- **Requisito 7.5.2. Validación de los procesos de la producción:** No existen características en los productos que deban ser medidas una vez estos se encuentren en uso, las características críticas de calidad pueden ser medidas antes de que estos sean suministrados a los clientes.

- **Requisito 7.5.4. Propiedad del cliente:** En ninguno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad se trabajan materiales suministrados por los clientes, por lo tanto, este numeral no aplica para la organización.

3.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC

Luego de definido el alcance del SGC se determinaron cuales eran los procesos necesarios para el funcionamiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad; como un primer proceso se identificó el control de documentos y registros (CDS) que comúnmente no es visto como proceso pero que se consideró conveniente identificarlo como tal, se partió de este proceso dado que permite normalizar, controlar y dinamizar la generación de información documentada para soportar los demás procesos.

Los procesos se establecieron de acuerdo con la estructura de contenido de la norma ISO 9001:2000 y se asoció un código a cada proceso para facilitar la identificación y control de los documentos. A continuación se muestra el listado de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad junto con el código asignado y se presenta una relación (naturaleza) con el capítulo de la norma en el cual se establecen los requisitos fundamentales para el respectivo proceso.

Tabla 3. Identificación y naturaleza de los procesos del SGC

NATURALEZA		PROCESO	
Cáp.	**Descripción**	**Cód.**	**Nombre**
4	Requisitos generales del SGC	CDS	Control de documentos del SGC[14]
5	Responsabilidad de la dirección	RPD	Revisión por la dirección
		PDC	Planificación de la calidad
6	Gestión de recursos	GRH	Gestión de recursos humanos
7	Realización de producto	D&D	Diseño y desarrollo
		VEN	Mercadeo y ventas
		PPP	Programación de la producción
		COM	Compras
		REM	Recepción y entrega materiales
		PCC	Producción
		DES	Despachos
8	Medición, análisis y mejora	AIC	Auditorias internas de calidad
		MEJ	Mejora [15]

Fuente: Elaboración propia del autor basado en la estructura de la norma

No se incluyeron como procesos el control del producto no conforme, el seguimiento y medición, el análisis de datos y el ambiente de trabajo dado que se concluyó que estos no eran procesos como tales sino actividades que debían ser llevadas a cabo internamente por de cada proceso como parte del ciclo de mejora continua PHVA que debe estar inmerso no solo en el sistema general sino en cada proceso que lo compone (Ver numeral 2.5.3, Ciclo de mejora PHVA).

[14] Incluye el control de documentos y control de registros.
[15] Incluye el análisis de datos y la determinación de acciones correctivas y preventivas.

3.4 SECUENCIA, INTERACCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Para esquematizar la secuencia entre los procesos se elaboró el diagrama conocido como mapa de procesos mostrado en la figura 13 y para el cual se tuvo presente mostrar la forma como se mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, agrupando los procesos de acuerdo con su intervención en cada una de las etapas del ciclo planificar, hacer, verificar y actuar; la secuencia de los procesos mostrados en el mapa de procesos se explica con mayor detenimiento en el numeral 3.4.1 del presente capítulo.

Se utilizaron caracterizaciones de los procesos (Ver Anexo 4) para describir, entre otras cosas, la interacción de los diferentes procesos del SGC tomando como base el principio para la gestión de la calidad referente al enfoque basado en procesos (Ver numeral 2.5.2), mostrando los materiales e información de entrada necesaria para la ejecución de las actividades y sus procesos proveedores así como las salidas y sus procesos clientes; la información complementaria contenida en las caracterizaciones se muestra en el numeral 3.4.2 del presente documento.

3.4.1 Secuencia de los procesos

Tal como se muestra en la Figura 13, el ciclo inicia con la planificación de la calidad (PDC) que es realizada por la alta dirección de la organización constituida por el Gerente, el Subgerente, y apoyada por el representante de la dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad; el ciclo continúa con la Gestión de los Recursos Humanos (GRH) como base par garantizar la competencia y motivación del personal para el eficaz desempeño de sus actividades.

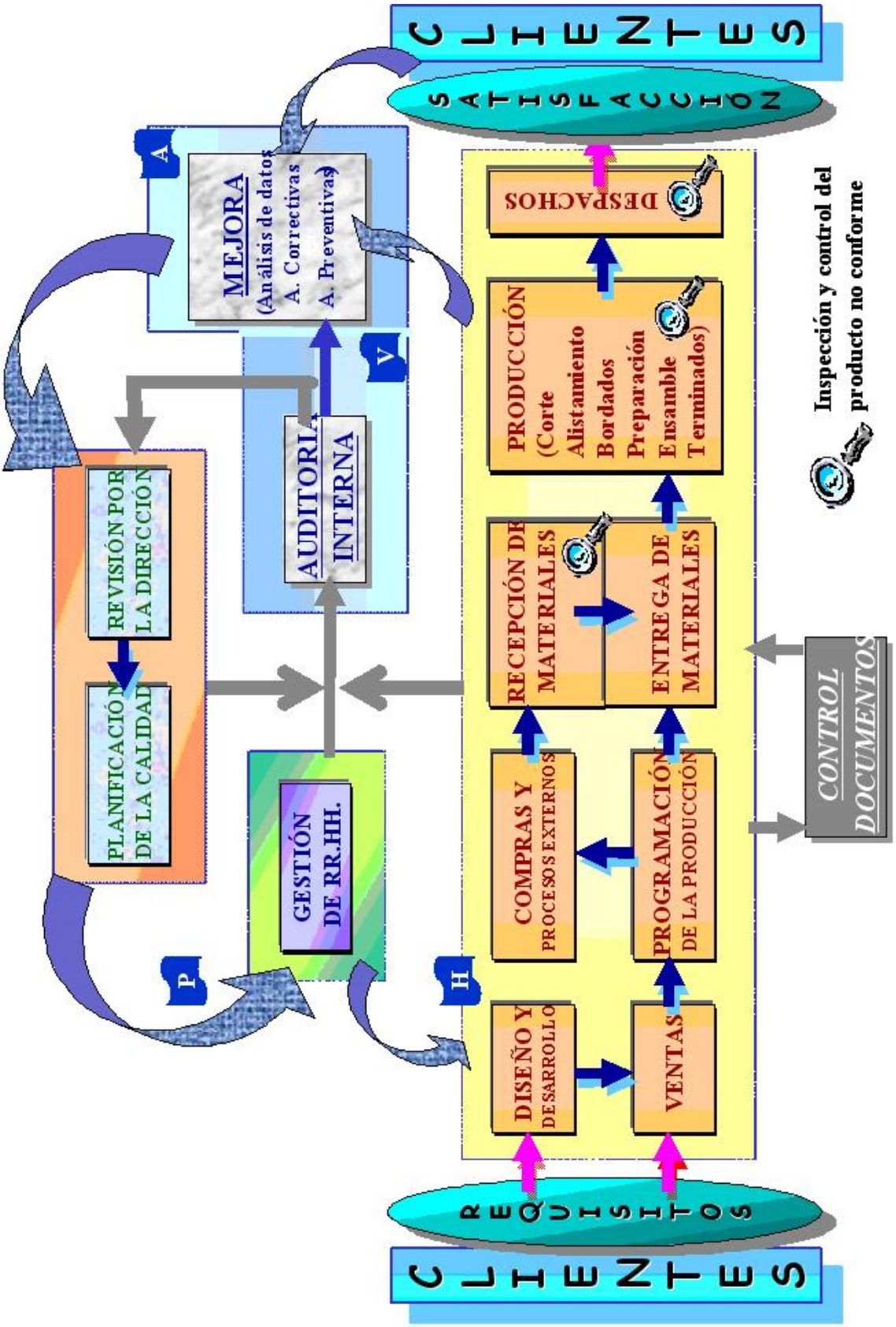


Figura 13. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

Como bloque principal de la operación de la empresa se desarrollan los procesos de realización del producto en donde se toman inicialmente las necesidades y expectativas de los clientes para Diseñar las características y especificaciones de los productos (D&D) que luego son ofertados a los clientes por el proceso de Ventas (VEN) el cual alimenta a la Programación de la producción (PPP) que provee a Compras (COM) la información necesaria para la compra de las materias primas e insumos los cuales son inspeccionados y almacenados en la Recepción y entrega de materiales (REM) de donde se entregan para la Producción (PCC) de los productos finales que mediante el proceso de Despachos (DES) son enviados hacia los clientes.

Por último, y para cerrar el ciclo PHVA, se encuentran los procesos de medición, análisis y mejora, compuestos por el proceso de Auditorias internas de calidad (AIC), el análisis general de datos y las acciones correctivas y preventivas determinadas a partir de los procesos de seguimiento y medición nombrados anteriormente (MEJ). Estos procesos alimentan la Revisión por la dirección (RPD) con la cual se finaliza y sirve de enlace con el nuevo ciclo de mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad diseñado.

3.4.2 Caracterización de los procesos del SGC

Las caracterizaciones de procesos fueron utilizadas con el fin de entender cada uno de los procesos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad mediante una metodología fácil y didáctica para el entendimiento de todo el personal involucrado con el proyecto.

Las caracterizaciones fueron realizadas tomando información directamente de la fuente y de los responsables de la ejecución de actividades en cada proceso, siendo modificadas a medida que se realizaba la documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad quedando definitivamente establecidas como se muestran en el Anexo 4.

En el formato utilizado para las caracterizaciones de los procesos se consideraron los campos que necesarios para describir completamente cada proceso de tal forma que esta información fuera suficiente para brindar un conocimiento general de la ejecución de cada proceso así como que sirviera como una de las fuentes de información para comprender, documentar y mejorar cada uno de los procesos del SGC.

La información contenida en cada uno de los campos de las caracterizaciones mostradas en el Anexo 4 se describe a continuación:

- **Proceso:** Indica el nombre del proceso y el código asignado al mismo.

- **Finalidad:** Describe brevemente el objetivo principal del proceso como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, es decir, el por qué de ese proceso.

- **Documentos de apoyo:** Referencia aquellos documentos que apoyan la ejecución de las actividades del proceso pero que no pertenecen al SGC.

- **Autoridad:** Identifica al responsable principal de la gestión del proceso, comúnmente llamado dueño del proceso.

- **Entradas:** Enuncia los diferentes tipos de entradas y sus procesos proveedores indicando el tipo de información, ordenes o materiales que son materias prima para el proceso.

- **PHVA:** Forma en que se planifica, ejecuta, revisa y mejora el proceso.

- **Salidas:** Representa los productos resultantes del proceso (tangibles o intangibles) indicando los procesos clientes a los cuales le son suministrados. Junto con las entradas describen las interacciones entre los procesos del SGC.

- **Recursos:** Indica los recursos humanos, infraestructura o ambiente de trabajo que se requieren comúnmente para el correcto funcionamiento del proceso.

- **Información de apoyo:** Referencia las normas, procedimientos o instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad que proveen la información necesaria para la gestión y operación del proceso.

- **Registros:** Enuncia los registros donde se evidencia la ejecución y control de las actividades descritas o mediante los cuales se provee información a otros procesos.

- **Indicadores:** Muestra los indicadores establecidos para el control de la gestión del proceso, lo cual permite informar sobre su desempeño, el desempeño de los productos y el logro de los objetivos propuestos.

✂ **Responsables del seguimiento y medición:** Identifica los responsables designados para hacer seguimiento al desempeño del proceso, así como de calcular los indicadores establecidos.

3.5 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Con base en la información recopilada inicialmente en las caracterizaciones y el análisis del requerimiento y flujo de información entre los procesos (interacciones), se establecieron los diferentes tipos de documentos que soportarían el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, se identificaron cuatro tipos de documentos principales constituidos por manuales, procedimientos, instructivos y formatos; así mismo se estableció una subclasificación para los manuales e instructivos quedando constituida la estructura documental de la siguiente manera:

Tabla 4. Estructura de la documentación

Clasificación	Subclasificación	Cód	Descripción / contenido
Manual	Manual de Calidad	MC	Funcionamiento del SGC
	Manual de procesos	MP	Documentación para los procesos
Normas	Norma interna	NI	Reglamentos internos
Procedimiento	Procedimiento General	PG	Forma de ejecutar el proceso
Instructivo	Instructivo de Trabajo	IT	Instrucciones de actividades
	Instructivo de Inspección	II	Instrucciones para inspección
	Instructivo para Diligenciar Formatos	IF	Instrucciones para diligenciar formatos en medio electrónico
Formato	----------	FT	medio para registrar información
Otros	Comunicados, actas, publicaciones, catálogos, documentos externos		

Fuente: Elaboración propia del autor

El primer documento formal elaborado para el Sistema de Gestión de la Calidad fue la norma interna para la estandarización de la documentación mostrada en el Anexo 5 (NI.CDS.01 *Normalización de documentos del SGC*); en este documento se establecen aspectos específicos para elaboración de los documentos tales como los márgenes, portada y estructura del contenido, también se especifica el contenido de los encabezados de los documentos el cual sirve de herramienta para el control de los documentos dado que contiene el nombre, la codificación, la versión y fecha de implementación del mismo.

Dada la necesidad de adecuación y claridad en la información suministrada a los procesos, se establece que las normas y procedimientos que soportan el SGC deben hacer referencia al objetivo que se quiere lograr con el documento, limitar la aplicación del documento mediante el establecimiento de su alcance y precisar los términos, abreviaciones y/o convenciones que se consideraran necesarios para tener un mejor entendimiento del contenido del documento; en lo referente al cuerpo de los procedimientos se establece que deben contener una breve descripción de las actividades a realizar, acompañadas por un pictograma alusivo a la actividad descrita, el cual que debe tener adjunto el responsable de la ejecución de dicha actividad; la secuencia de las diferentes actividades descritas en un procedimiento se establece mediante la unión por medio de flechas entre los pictogramas, lo cual facilita la comprensión y entendimiento por parte de los usuarios de estos documentos.

Se adjuntaron como anexos a esta norma: la plantilla "procedimiento.doc" para facilitar la elaboración de los procedimientos y un archivo donde se consignan las imágenes estándar a utilizar en los pictogramas (diagramas de flujo elaborados con dibujos) tal y como se muestra en el Anexo 102.

3.6 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

El método utilizado para definir la política de calidad de Diseños Sleeping Baby Ltda consistió en confrontar las necesidades y expectativas de los clientes con las necesidades y expectativas de la organización. Este método tiene la ventaja de permitir a las organizaciones que se lleve a cabo la aplicación orientada al cliente y a conducir a la empresa hacia una solución efectiva de sus problemas.

La información referente a las necesidades y expectativas de los clientes fue recopilada con base en datos históricos de encuestas realizadas a los clientes a finales del año 2002 y a mediados del 2003 y confrontadas con la opinión de las diferentes personas que laboran en la organización y la alta dirección, de esta manera se determinaron las siguientes necesidades y expectativas de los clientes:

- Atención eficiente a las solicitudes realizadas mediante los pedidos.
- Buen trato por parte de los Representantes de ventas.
- Cumplimiento en los tiempos de entrega pactados.
- Incorporación de tendencias de última moda, innovación y creatividad.
- Uso de excelentes materias primas e insumos.
- Buenos terminados finales de las prendas.
- Empaque y embalaje adecuado.

Las necesidades y expectativas de la empresa se definieron con la participación de los empleados de las distintas áreas de la empresa, utilizando una encuesta escrita realizada de manera informal; los resultados de estas encuestas fueron sometidos a revisión por parte de la alta dirección con quienes se estableció que

las necesidades y expectativas de la organización en cuanto al SGC serían las siguientes:

- Disminuir los costos de producción.
- Lograr la participación activa de todo el personal.
- Mejoramiento continuo de los procesos.
- Aumentar la disponibilidad de efectivo proveniente de mayores ventas.
- Continua capacitación de los empleados.
- Establecimiento del adecuado control de los procesos de producción.
- Determinación y uso de la tecnología adecuada para los procesos.

Para realizar la confrontación entre las principales necesidades de los clientes y las expectativas más importantes de la empresa se utilizó la matriz mostrada en la Tabla 5 en cuyas filas se consignaron las necesidades de los clientes y en las columnas las expectativas de la empresa relacionando apareadamente cada necesidad del cliente con cada expectativa de la empresa mediante la asignación de puntos de acuerdo con su relación de la siguiente manera:

- Relación fuerte entre necesidad del cliente y expectativa de la empresa: 5 puntos.
- Relación media entre necesidad y expectativa: 3 puntos.
- Relación débil entre estas dos características: 1 punto.
- Relación inexistente entre la necesidad del cliente y la expectativa de la empresa: 0 puntos.

Comparando las relaciones entre las necesidades de los clientes y las expectativas de la empresa y asignando la puntuación de acuerdo a su relación, se conformó la matriz de la siguiente manera:

Tabla 5. Relación entre necesidades del cliente y expectativas de la empresa

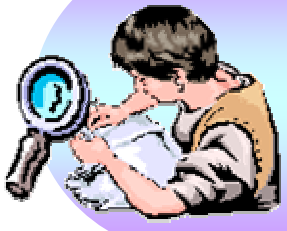
	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LA EMPRESA							
NECESIDADES DEL CLIENTE	Costos PCC	Particip. personal	Mejora Continua	Dispon. efectivo	Capa citación	Control procesos	Tecnología adecuada	TOTAL
Atención solicitudes	1	3	5	5	5	5	3	27
Trato con vendedores	0	3	3	1	5	0	0	12
Tiempos entrega	0	3	3	3	1	3	3	16
Innovación	3	5	5	0	5	3	1	22
Materias primas	1	5	5	0	5	3	3	22
Terminados	1	3	3	0	5	5	5	22
Empaque y embalaje	3	3	1	1	1	3	5	17
TOTAL	9	25	25	10	27	22	20	

Fuente: Elaboración del autor con base en encuestas realizadas antes de la práctica

Tomando como base los resultados de la aplicación de la anterior matriz, se determinaron las directrices más relevantes para ser contenidas en la política de calidad de la organización y que podrían servir como base para el establecimiento de los objetivos de calidad, estas directrices se muestran a continuación:

- Atención eficiente a las solicitudes realizadas mediante los pedidos.
- Incorporación de tendencias de última moda, innovación y creatividad.
- Uso de excelentes materias primas e insumos.
- Terminados finales de las prendas.
- Participación activa de todo el personal.
- Mejoramiento continuo de los procesos.
- Continua capacitación de los empleados.
- Establecimiento del adecuado control de los procesos de producción.
- Uso de la tecnología adecuada para los procesos.

Una vez determinados estos criterios se torno sencilla la forma de establecer la política de la calidad pero a la vez garantizando que se vieran acogidos los intereses tanto de la empresa como de los clientes estableciendo la siguiente política de calidad:



"En DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA... Atendemos eficientemente las solicitudes de nuestros clientes, comprometidos con la plena satisfacción de sus necesidades mediante la implementación y mejora continua de la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad sustentado en la participación activa de nuestros trabajadores, su permanente capacitación, el diseño de prendas a la vanguardia de la moda infantil, la utilización de materias primas e insumos de excelente calidad, el efectivo control de nuestros procesos de producción y el análisis e incorporación de herramientas y tecnología adecuada para el propósito de la organización."

La política de calidad se comunicó a todo el personal por medio de capacitaciones, la publicación del comunicado mostrado en el Anexo 105 y un pendón publicitario que se encuentra ubicado a la entrada de la planta, además de incluirla como parte de la inducción del nuevo personal contratado como se verá en el capítulo 6.

4 DOCUMENTOS DEL SGC Y SU CONTROL

En este capítulo se presentan las generalidades de los documentos principales que soportan el funcionamiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, la forma en que estos se elaboran, se comunican y se controlan así como la finalidad y principales contenidos de cada uno de ellos.

4.1 MANUAL DE CALIDAD

Entre los documentos del sistema de calidad, el manual de calidad constituye el principal instrumento en el cual se describe y demuestra el Sistema de Gestión de Calidad implementado siendo un hito de gran importancia para la búsqueda de la mejora continua, guía para la realización de auditorias y carta de presentación de la empresa ante clientes y proveedores actuales y potenciales.

El manual de calidad de Diseños Sleeping Baby Ltda, el cual se muestra en el Anexo 6, se diseñó de tal forma que guardara relación y coherencia con los numerales de los capítulos de requisitos (del 4 al 8) contenidos en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000 con el fin de facilitar su consulta y entendimiento. La versión de cada uno de estos capítulos guarda independencia entre sí, diseñándose de esta forma para dinamizar la implementación de cambios, evitando cambiar la totalidad del manual cada vez que cambiara algún

capítulo y ajustándose a las disposiciones planteadas para el control de documentos, que serán vistas en el numeral 4.6 del presente informe, controlando cada capítulo del manual como si fuera un documento independiente.

En los capítulos introductorios del manual de calidad (de 1 al 3) se presenta la información más relevante en cuanto a la estructuración de la empresa y sus productos, su cultura organizacional y las generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad implementado tales como la política de calidad, los objetivos de calidad, el alcance del SGC junto con las justificaciones de las exclusiones, y la identificación de los procesos en forma de mapa de procesos o macroproceso.

En los capítulos posteriores del manual (del 4 al 8) se presenta la forma de operación del Sistema de Gestión de la Calidad en relación y concordancia con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 dando explicación al cumplimiento de cada uno de los numerales de la norma y haciendo referencia a los procedimientos documentados y demás documentos del SGC en los que este se soporta.

En el manual de calidad también se incluyen las caracterizaciones de los procesos que se muestran en el Anexo 4, con lo cual se busca describir la interacción entre los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad así como brindar la máxima información para el fácil entendimiento de los mismos permitiendo así tener una visión general de la forma en que se articulan los procesos del SGC para alcanzar los objetivos de calidad, satisfacer las necesidades de los clientes y mejorar continuamente su eficacia.

Los documentos que son referenciados en el manual de calidad, tales como normas, procedimientos, instructivos y formatos, se encuentran contenidos en el manual de procedimientos explicado a continuación.

4.2 MANUAL DE PROCESOS

Como se mencionó anteriormente, el manual de procesos recopila todos los documentos que sirven de soporte al Sistema de Gestión de Calidad así como a los procesos que lo conforman con el fin de lograr el cumplimiento de los requisitos del cliente y la mejora de la calidad, proveer la información apropiada, mantener la repetibilidad y la trazabilidad de los resultados de los procesos, proporcionar evidencias objetivas para las auditorias, evaluar la eficacia e idoneidad del SGC y establecer la dinámica de mejora continua en la organización.

Para la elaboración de los documentos contenidos en el manual de procesos se ha tenido en cuenta la norma interna *Normalización de documentos del SGC* (NI.CDS.01) mostrada en el Anexo 5, así como los procedimientos *Control de documentos* y *Control de registros del SGC* (PG.CDS.01 y PG.CDS.02, respectivamente), tratados en los numerales 4.3 y 4.4 del presente documento. En la elaboración de los documentos contenidos en el manual de procesos se tuvieron siempre en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Presentaran simplicidad y brevedad para su fácil entendimiento.
- Reflejar la realidad de la empresa y no metas ficticias.
- Facilidad de distribución para garantizar su disponibilidad en los puntos de uso.
- Que los documentos fueran revisados y aprobados antes de su emisión, y
- Que incluyeran pictogramas, de los que se esperaba que sirvieran tanto para ubicar fácil y rápidamente al lector como para que este se formara un pequeño esquema mental de las actividades descritas, sus responsables y su secuencia.

Sleeping Baby

Las clases de documentos que se elaboraron y que forman parte del manual de procesos se muestran en la siguiente tabla junto con una pequeña descripción y un ejemplo del mismo:

Tabla 6. Tipos de documentos contenidos en el manual de procesos

Documento	Descripción	Ejemplo
Norma Interna	Documento que posee reglamentos, requisitos y disposiciones adoptadas por la empresa para el Sistema de Gestión de la Calidad.	Programa de inducción. (NI.GRH.01)
Procedimiento	Documento en el cual esta contenida la forma especifica en que se debe llevar a cabo un proceso o subproceso.	Diseño y desarrollo. (PG.D&D.01)
Instructivo	Documento que contiene disposiciones especificas para la ejecución de una tarea.	Inspección de materia prima. II.REM.01
Formato	Documento compuesto por campos vacíos en los cuales se espera recolectar datos e información convirtiéndose en un registro.	Hoja de vida del proveedor. PG.COM.01-FT.01
Anexo	Documento que se anexa a otro para aclarar o profundizar en algún tema específico.	Portafolio de productos. Anexo 1 (a PG.D&D.01)

Para una mayor simplicidad en la referenciación documental, estos no se han incluido como parte del manual de procesos sino como documentos independientes anexados al presente trabajo escrito, mostrando un anexo por cada norma, procedimiento, instructivo o formato, los cuales se encuentran contenidos del Anexo 5 al Anexo 101. En las tablas 7 y 8 se pueden observar los documentos constitutivos del manual de procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Diseños Sleeping Baby y el Anexo en el cual se presentan.

Tabla 7. Normas incluidas en el manual de procesos del SGC

Código	Nombre	Anexo
NI.CDS.01	Normalización de documentos del SGC	**Anexo 5**
NI.SGC.01	Estatutos del Comité de Calidad	**Anexo 18**
NI.GRH.01	Programa de inducción	**Anexo 36**

En la siguiente tabla se muestran los procedimientos contenidos en el manual de procesos, así como los formatos e instructivos que se segregan de cada uno de ellos con su respectiva codificación secundaria (complemento de la codificación del procedimiento del cual se desprende el documento), en la tabla también se hace referencia al anexo en el cual se presenta el documento en cuestión.

Tabla 8. Procedimientos, instructivos y formatos del SGC

Código	Procedimiento[16]	Anx	Cód	Formato / Instructivo	Anx
PG.CDS.01	**Control de documentos del SGC**	**7**	FT.01	Control maestro de documentos del SGC	**8**
			FT.02	Solicitud de cambios en los documentos	**9**
			FT.03	Control de asistencia	**10**
			FT.04	Control de documentos externos	**11**
			FT.05	Solicitud de reposición de documentos	**12**
			FT.06	Hoja de control	**13**
			FT.07	Acta de reunión	**14**
PG.CDS.02	**Control de registros del SGC**	**15**	FT.01	Préstamo de registros	**16**
			FT.02	Disposición final de registros	**17**
PG.PDC.01	Planificación de la calidad	**19**	FT.01	Objetivos de calidad	**20**
			FT.02	Planificación del SGC	**21**
			FT.03	Planificación de la realización del producto	**22**
			FT.04	Planificación de cambios en el SGC	**23**
			FT.05	Objetivos para los procesos	**24**

[16] Los 6 procedimientos documentados exigidos por la norma se muestran resaltados en color azul.

PG.RPD.01	Revisión dirección	**25**	FT.01	Informe para la dirección	**26**
PG.GRH.01	Gestión de recursos humanos	**27**	FT.01	Descripción de cargos	**28**
			FT.02	Selección de personal	**29**
			FT.03	Resumen de datos del empleado	**30**
			FT.04	Solicitud de formación	**31**
			FT.05	Programa de formación	**32**
			FT.06	Asistencia a formación	**33**
			FT.07	Verificación de inducción	**34**
			FT.08	Historial de formación por empleado	**35**
			IT.01	Prueba de aptitud para el proceso	**37**
			IT.02	Prueba de habilidad con las manos	**38**
			IT.03	Prueba de habilidad con los dedos	**39**
			IT.04	Prueba de agudeza visual y concentración	**40**
			IT.05	Prueba de conocimientos matemáticos	**41**
PG.D&D.01	Diseño y desarrollo	**42**	FT.01	Programación anual de diseño	**43**
			FT.02	Entradas para diseños propios	**44**
			FT.03	Entradas / planificación diseños externos	**45**
			FT.04	Planificación del muestrario	**46**
			FT.05	Boceto	**47**
			FT.06	Descripción de referencias	**48**
			FT.07	Reporte de inconvenientes	**49**
			FT.08	Ficha técnica	**50**
			FT.09	Cambios solicitados por los clientes (Nal.)	**51**
		VNT-FT.01		Solicitud de pedido	**52**
		VNT-FT.02		Solicitud de cambios (Exp.)	**53**
PG.PPP.01	Programación de la producción	**54**	FT.01	Recepción de pedidos	**55**
			FT.02	Programación semanal de trabajo	**56**
			FT.03	Orden de producción	**57**
			FT.04	Remisión	**58**

PG.COM.01	Compras	59	FT.01	Información general del proveedor	60
			FT.02	Hoja de vida del proveedor	61
			FT.03	Información general de las compras	62
			A-1	Incidencia de los productos comprados	63
			A-2	Criterios para evaluar proveedores	64
		II.REM.01		Inspección de materia prima	65
PG.PCC.01	Control de la producción	66	FT.01	Verificación de dispositivos medición	67
			IT.01	Instructivo de corte y alistamiento	68
PG.PCC.02	**Ctrl. del Producto No Conforme**	69	FT.01	Control del PNC – Corte y alistamiento	70
			FT.02	Control del PNC – Bordado y ensamble	71
			FT.03	Control del PNC – Materia prima	72
			II.01	Inspección y PNC en Materia prima	73
			II.02	Inspección y PNC en Corte y alistamiento	74
			II.03	Inspección y PNC en Bordados	75
			II.04	Inspección y PNC en Ensamble y terminado	76
			A-1	Listado de no conformidades	77
PG.DES.01	Despachos	78	FT.01	Relación entrada a bodega	79
			FT.03	Salida interna de bodega	80
			FT.04	Devoluciones	81
			FT.05	Cronograma de pedidos	82
PG.AIC.01	**Auditorias internas de calidad**	83	FT.01	Programa de auditorias	84
			FT.02	Selección de auditores internos	85
			FT.03	Ficha técnica de auditorías internas	86
			FT.04	Recolección de evidencias	87
			FT.05	Reporte de no conformidades – Auditoría	88
			FT.06	Conclusiones de la auditoría	89
			FT.07	Historial del auditor	90

PG.MEJ.01	Seguimiento y retroalimentación del cliente	**91**	FT.01	Retroalimentación del cliente	**92**
			FT.02	Satisfacción del cliente	**93**
			IT.01	Instructivo de muestreo	**94**
PG.MEJ.02	Análisis de datos	**95**	FT.01	Hoja de vida de indicadores	**96**
			IT.01	Herramientas para el control estadístico	**97**
		MEJ-FT.01		Oportunidades de mejora	**98**
PG.MEJ.03	**Acc. correctivas**	**99**	FT.01	Acciones de mejora	**101**
PG.MEJ.04	**Acc. preventivas**	**100**			

Los procedimientos mostrados en color azul corresponden a los 6 procedimientos documentados requeridos por la NTC-ISO 9001:2000 y que han sido presentados en el Anexo 1. Los detalles sobre la elaboración e implementación de estos documentos se presentan en los capítulos posteriores del presente informe.

4.3 CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC

Con el fin de establecer los controles necesarios para asegurar la disponibilidad y acceso a la información necesaria y actualizada que soporta los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, se elaboró e implementó el procedimiento obligatorio ***Control de documentos del SGC*** (Ver Anexo 7); los registros resultantes de la implementación de este procedimiento aplicado a la documentación de los procesos del SGC se muestran desde el Anexo 107 hasta el Anexo 112.

4.3.1 Elaboración, aprobación y emisión de documentos

En el primer apartado del procedimiento *Control de documentos* se establece la metodología para la elaboración, revisión, aprobación, emisión y distribución de los diferentes documentos necesitados por el SGC, en este apartado también se establece la necesidad de capacitar a los usuarios de los documentos en cuanto al entendimiento y manejo de los mismos. En la nota al final de este apartado se decide que los responsables de cada proceso deben velar por la protección de los documentos a su cargo.

Como premisa para la aprobación de documentos y cambios en los mismos se estableció que estos debían estar de acuerdo con los propósitos de la organización, que los cambios planteados no debían afectar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y que debían cumplirse los parámetros establecidos en el documento *Normalización de documentos del SGC* (NI.CDS.01) mostrado en el Anexo 5, todo esto para garantizar la adecuación de los documentos antes de su emisión, distribución y uso.

Como resultado de esta etapa se debe realizar el diligenciamiento los formatos *Control maestro de documentos del SGC* (ver formato en el Anexo 8 y registro en el Anexo 107), *Control de asistencia* (ver en los Anexos 10 y 109 el formato y registro respectivamente), *Hoja de control* (ver Anexo 13 y Anexo 111) y *Acta de reunión* (ver Anexo 14 y Anexo 112) en caso de que la aprobación del documento sea llevada a cabo por el comité de calidad.

En esta sección del procedimiento es de destacar la triple funcionalidad del formato *Hoja de control*[17] (Ver Anexo 13), en el cual se realiza el control de la emisión del documento identificando los responsables de haber llevado a cabo su elaboración, revisión y aprobación, así como la fecha en que estas se realizaron; en este formato también se efectúa el control de versiones y cambios efectuados registrándose una breve descripción de los mismos; por último, en este formato se realiza el control de distribución de los documentos identificando el tipo (original, copia controlada o copia no controlada), forma (impresa o electrónica) y fecha de entrega del documento a cada uno de los implicados en su implementación.

4.3.2 Modificación de documentos

En el segundo apartado del procedimiento *Control de documentos* se establecieron las disposiciones para la identificación de necesidades de cambios en los documentos, la evaluación y aprobación de estas necesidades y la realización, revisión, aprobación e identificación de los mismos; de igual forma se estableció la forma en que se controlan las diferentes versiones de los documentos recolectando y destruyendo las copias de versiones obsoletas e identificando y almacenando el original del documento obsoleto como se establece en el procedimiento.

Este numeral del procedimiento permite el cumplimiento de los requisitos de revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión

[17] La hoja de control se anexa al original del documento impreso como lo establece el procedimiento; en los procedimientos anexos a este informe se presenta el formato semidiligenciado dado que estos se tomaron de un medio electrónico (computador) y no de los originales impresos.

actual de los documentos, asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Se destaca en esta sección del procedimiento el diligenciamiento del formato *Solicitud de cambios en los documentos* (Ver Anexo 9) en el cual se realiza tanto la identificación de la causa de la necesidad del cambio como la revisión de la solicitud que conduce a la aprobación o desaprobación de los cambios propuestos. Hasta el momento algunos documentos han sido modificados como resultado del análisis de la información recolectada en las auditorías internas; algunas de estas nuevas versiones aun no han sido implementadas en su totalidad.

4.3.3 Control de documentos externos

En la tercera sección del procedimiento *Control de documentos* se estableció el método para la identificación de los documentos externos determinando la forma en que se debía controlar la distribución de los mismos; en este apartado se incorporó un nuevo código para la identificación de los documentos, "EXT." indica que el documento es de origen externo, tal es el caso de normas, tablas, manuales, libros, etc. que no son originados internamente sino por un proveedor, cliente u otra entidad, y que sirven de apoyo para el funcionamiento y correcto desempeño de los procesos del SGC.

El control de distribución de los documentos externos se realiza diligenciando el formato *Control de documentos externos* (ver Anexo 11) el cual acopia los documentos externos mostrando su versión actual y a quienes se ha distribuido.

4.3.4 Reposición por pérdida o deterioro

Se ha incluido este apartado en el procedimiento con el objetivo de lograr que los documentos permanezcan legibles a pesar del paso del tiempo o de los imprevistos presentados durante su manejo, siendo reemplazados cuando se considere necesario.

Se ha determinado en este apartado que una vez detectada la necesidad de reponer un documento, ya sea por perdida o deterioro, se solicita una nueva copia del mismo mediante el diligenciamiento del formato *Solicitud de reposición de documentos* (ver Anexo 12) indicándose en él la causa que originó el daño o perdida del documento, luego se origina una nueva copia y se entrega al solicitante destruyendo el documento deteriorado para impedir su uso indebido.

4.4 CONTROL DE REGISTROS

Con el objetivo de establecer el método para controlar los registros generados, de tal forma que se garantizara que estos podrían brindar la información necesaria sobre el desempeño de los procesos, los productos y el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad se elaboró e implemento el procedimiento obligatorio ***Control de registros del SGC*** (Ver Anexo 15).

El control de los registros se lleva a cabo principalmente por medio del formato *Control maestro de documentos del SGC* mostrado en el Anexo 8 y en el cual se diligencia tanto el control de documentos como el control de registros, para lo cual cabe recordar que la norma ISO 9001 en su apartado 4.2.3 deja claro que los registros son un tipo especial de documento; en este formato se determinan

los responsables del diligenciamiento y archivo del registro, el lugar de permanencia, la forma de indexación y las personas autorizadas para su consulta, así como el tiempo de retención o vida útil y la disposición final aplicable al registro al final del tiempo de retención establecido.

Con el fin de evitar la pérdida de registros, cuando estos fueran extraídos del archivo para su consulta, se diseñó e implemento el formato *Préstamo de registros* (ver Anexo 16), en el cual se lleva a cabo el control de los registros prestados, las personas a las cuales se les a hecho entrega de registros, la fecha en que se realizó y la fecha en que se efectuó la devolución de los mismos.

Por último, se establece en el procedimiento que una vez cumplido el tiempo de retención de los registros, el responsable de archivarlos debe solicitar al comité de calidad la aprobación de su destrucción para lo cual se debe diligenciar el formato *Disposición final de registros* mostrado en el Anexo 17.

Los registros generados por el Sistema de Gestión de la Calidad a partir de la documentación elaborada en la presente práctica se muestran en los Anexos posteriores al manual de procedimientos (del Anexo 102 al Anexo 148); en estos Anexos se muestra, entre otras cosas, los registros obligatorios exigidos por la norma ISO 9001:2000 que han sido listados en el Anexo 2; algunos de estos documentos se han excluido dado el grado de confidencialidad de la información que se maneja en los mismos, en el caso donde el documento ha cambiado de versión y esta última aun no se ha implementado, se muestra el registro de la versión anterior y un ejemplo de cómo debería diligenciarse la nueva versión.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

El liderazgo, compromiso y participación activa de la alta dirección fueron esenciales para desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de manera que este fuera eficaz y eficiente en busca de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Evidencias del compromiso adquirido por la alta dirección son:

- Comunicación de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente mediante el comunicado mostrado en el Anexo 104, el cual fue difundido a todo el personal que labora en la organización y con lo que la organización se compromete a reafirmar periódicamente su compromiso con la calidad.

- Establecimiento de la política de la calidad de acuerdo con las disposiciones mostradas en el numeral 3.6 del presente informe.

- Asegurando el establecimiento y comunicación los objetivos de calidad junto con las estrategias necesarias para lograrlos tal y como se mostrará a continuación en el numeral 5.1 del presente documento.

- Asegurando que se definen y comunican las responsabilidades y autoridades del personal que realiza actividades del Sistema de Gestión

de la Calidad y designando un representante para el SGC como se muestra en el numeral 5.2 de este capítulo.

- Compromiso adquirido de llevar a cabo revisiones periódicas al Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento *Revisión por la Dirección* mostrado en el Anexo 25 y cuyos detalles se exponen en el numeral 5.3 de este capítulo.

- Suministro de los recursos necesarios en cuanto a personal competente, infraestructura y ambiente de trabajo, tal y como se muestra en el capítulo 6 de este informe y se evidencia en la planificación del Sistema de Gestión de la calidad.

5.1 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Se elaboró e implementó el procedimiento *Planificación de la calidad* (PG.PDC.01), el cual se muestra en el Anexo 19, con el fin de establecer los parámetros necesarios para realizar la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de tal manera que se asegure el cumplimiento de los Objetivos de Calidad, se gestionen las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad, se garantice la integridad del SGC cuando planifican cambios, se planifiquen los procesos de realización del producto y se brindara la base para que la planificación de cada proceso se realizara y fuera acorde a la planificación general del SGC, los registros de la implementación de este procedimiento se muestran desde el Anexo 113 hasta el Anexo 116.

5.1.1 Objetivos de calidad

Entre las funciones principales del comité de calidad, tal y como lo establece el documento NI.SGC.01 *Estatutos del Comité de Calidad* (Ver Anexo 18), se encuentra tanto la responsabilidad de establecer los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad como determinar las estrategias para lograrlos, consignando esta información en el formato Objetivos de calidad (Ver Anexo 19), el diseño de este formato permite evidenciar la coherencia entre los objetivos y la política de calidad de la empresa.

En este primer apartado del procedimiento se estableció la necesidad de determinar indicadores, metas y plazos para cada uno de los objetivos de calidad asegurando que estos sean medibles y para lo cual se debería diligenciar las *Hojas de vida de indicadores* (Ver Anexo 96) de las cual se hablará en el numeral 8.3 del presente documento; además se determinó que luego de establecidos los objetivos, estos deberían ser comunicados a toda la organización por parte del área de Aseguramiento de la Calidad.

Se estableció que el Comité de Calidad era responsable de definir las directrices necesarias para que cada proceso aportara a la implementación de estrategias para lograr los objetivos, sentando de esta forma las bases para el establecimiento de los objetivos específicos de cada proceso como se mostrará en el numeral 5.1.5 del presente capítulo.

Se establecieron los objetivos de calidad teniendo siempre en cuenta las disposiciones planteadas en el procedimiento *Planificación de la calidad* (Anexo 19) y con la aprobación del Comité de Calidad que colaboró en este proceso; en el Anexo 106 se muestra el comunicado con el cual la alta dirección da a conocer los

objetivos de calidad establecidos; en el Anexo 113 se evidencia la implementación de este apartado del procedimiento en donde se muestran los indicadores, metas y plazos para los objetivos planteados los cuales se muestran a continuación:

- Obtener una calificación superior a 4 en el índice de satisfacción del cliente.
- Disminuir a un valor menor del 1.5% las devoluciones de mercancía por no conformidades en la calidad de las prendas despachadas.
- Lograr un avance en la conformidad del SGC igual o superior al 90%.
- Certificar el SGC de la organización.
- Suplir las necesidades de formación del personal.
- Alcanzar un porcentaje igual o superior al 80% en la efectividad del muestrario.
- Lograr un porcentaje inferior al 10% de no conformidades en el proceso productivo.
- Conseguir un rendimiento positivo en el índice de cumplimiento en tiempos de entrega de los productos.

5.1.2 Planificación de actividades del SGC

El segundo apartado del procedimiento *Planificación de la calidad* establece que se deben planificar las actividades a realizar durante un ciclo de mejora, de tal manera que se garantice el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como el logro de los objetivos de calidad; para facilitar la planificación y seguimiento de dichas actividades se elaboró el formato *Planificación del SGC* (PG.PDC.01-FT.02) mostrado en el Anexo 21.

Para la planificación de las actividades del SGC se deben determinar las acciones a realizar en un periodo de tiempo denominado horizonte de planeación; se asigna un responsable para cada actividad, el cual se debe encargar de su ejecución en el momento previsto, con los recursos y el presupuesto indicado en este mismo formato. Para cada actividad se establece un presupuesto cuando esto sea necesario; la alta dirección se encarga de revisar y aprobar dicho presupuesto.

En el Anexo 114 se muestra el resultado de la implementación del formato Planificación del SGC en su primera versión; dado que aun no se han implementado los cambios realizados a este formato, en el Anexo 115 y a modo de ejemplo se muestra la implementación de la segunda versión para el periodo de planificación correspondiente al segundo semestre del año 2004.

5.1.3 Planificación de cambios en el SGC

Se estableció como un tercer apartado en el procedimiento *Planificación de la calidad* que cuando se detecte la necesidad de implementar reformas estructurales al Sistema de Gestión de la Calidad que impliquen un cambio en las actividades planificadas, estos se deben planificar diligenciando el formato *Planificación de cambios en el SGC* (Ver Anexo 23), este formato se diseño con una estructura semejante al utilizado para la Planificación de actividades del SGC mostrado en el numeral anterior, con el fin tener coherencia y uniformidad en la forma de realizar la programación de actividades del SGC, planificación de cambios y la planificación de los procesos a la cual se hará mención en el numeral 5.5.1 del presente documento. En este apartado se da la responsabilidad al Jefe de Aseguramiento de Calidad para garantizar que cuando se implementan los

cambios se mantiene la capacidad del Sistema de Gestión de la Calidad para cumplir con los requisitos de los clientes.

5.1.4 Planificación de la realización del producto

En el procedimiento *Planificación de la calidad* se incluyó un apartado para establecer la forma en que se debería realizar planificación de la realización del producto; dadas las características del sistema productivo y la naturaleza de los productos que elabora la empresa, se estableció que esta planificación solo se realizaría una vez implementado el procedimiento siendo revisada al finalizar cada ciclo de mejora con el fin de actualizarla si se han presentado cambios en alguna de las características del proceso productivo.

La planificación de la realización del producto se efectúa diligenciando el formato *Planificación de la realización del producto* (Ver Anexo 22) registrando en él cada una de las siguientes características del proceso productivo:

- Proceso/Actividad: Procesos o actividades necesarios para la elaboración de los productos y en los cuales se realizan transformaciones al mismo.

- Recursos: Recursos humanos, de infraestructura y ambiente de trabajo necesarios para el eficaz funcionamiento de cada proceso de la realización del producto.

- Objetivos/Requisitos para el producto: Establece los objetivos de desempeño esperados para los productos y/o hace referencia al documento que contiene los requisitos que estos deben cumplir.

- ✂ Documentos de apoyo: Indica el nombre y/o código del documento que sirve de apoyo para realizar las actividades necesarias en cada etapa de la realización del producto.

- ✂ Actividades de revisión: Actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo especificas para el producto en cada etapa del proceso productivo o documento en el cual estas se encuentran descritas.

- ✂ Registros: Señala los registros que se deben diligenciar para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos.

En el Anexo 116 se muestran los resultados de la planificación de la realización del producto mediante el diligenciamiento del formato anteriormente mencionado.

5.1.5 Planificación en los procesos del SGC

En los apartados anteriores del procedimiento se ha tratado sobre la planificación como parte del ciclo PHVA[18] general del Sistema de Gestión de la Calida, en el apartado 5 se pasa a tratar la planificación como parte del ciclo PHVA especifico de cada proceso, enfatizando de esta manera en el principio de gestión de la calidad referente al enfoque basado en procesos.

[18] Planear, hacer, verificar y actuar; ver numeral 2.5.3 del presente documentos.

En el apartado 5 del procedimiento *Planificación de la calidad* se estableció que la planificación de los procesos debe guardar coherencia con la planificación general del Sistema de Gestión de la calidad descrita en el apartado 1 del mismo procedimiento, por lo cual se determinó que los objetivos para los procesos debían estructurarse tomando como base la política de calidad, los objetivos generales del SGC o las estrategias para lograrlos. La planificación de los procesos se realiza diligenciando el formato *Objetivos para el proceso* (Ver Anexo 24) el cual se diseñó con una estructura muy similar a la utilizada para el establecimiento de los objetivos generales del SGC.

5.2 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Con el fin de implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad eficaz se definieron las responsabilidades y autoridades de todo el personal de la organización cuyas labores afectan el funcionamiento del SGC y la calidad de los productos; las responsabilidades, niveles de autoridad y formas de comunicación del personal de la organización son definidas en los procedimientos siguiendo los lineamientos establecidos en el numeral 1.2 de la *Normalización de documentos del SGC* (Ver Anexo 5).

Las funciones del personal que tiene alta incidencia sobre la calidad de los productos se establecieron en las descripciones de cargos según se determinó en el procedimiento *Gestión de recursos humanos* del cual se tratará en el capítulo 6 del presente documento; el nivel de autoridad de cada cargo esta dado por la estructura organizacional de la empresa que fue mostrada en el numeral 1.4 del presente informe.

La alta dirección delegó la responsabilidad y autoridad necesaria para la implementación y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el nombramiento como Representante de la Dirección para el SGC al actual Jefe de Compras y Coordinador Logístico; este nombramiento fue dado a conocer a toda la organización por medio del comunicado mostrado en el Anexo 103 mediante el cual se le asigna al Representante de la alta dirección para el SGC las siguientes funciones:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Apoyar a la Alta Dirección en las actividades que a esta le concierna respecto al funcionamiento y mejora continua del SGC.

5.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El proceso de Revisión por la dirección es uno de los más importantes del Sistema de Gestión de la Calidad dado que sirve de interconexión entre la finalización de un ciclo de mejora y el comienzo de uno nuevo, incidiendo sobre las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y la detección de necesidad de recursos.

Se elaboró el procedimiento *Revisión por la dirección*, PG.PDC.01 (Ver Anexo 25), con el objetivo de proporcionar a la alta dirección las directrices para realizar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la cual se aseguran de la conveniencia, adecuación y eficacia del mismo.

En el procedimiento se establece la forma en que el Jefe de Aseguramiento de Calidad debe presentar las entradas para el proceso de revisión por la dirección constituidas por:

- Resultado del seguimiento de revisiones por la dirección realizadas previamente.

- Conclusiones y resultados relevantes de auditorias internas y externas realizadas durante el periodo que se esta revisando.

- Resultados del seguimiento y medición de la satisfacción del cliente así como las sugerencias, quejas y reclamos presentados por estos.

- Análisis de comportamiento de los productos.

- Estado de las acciones correctivas y preventivas que se han propuesto.

- Seguimiento a la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Recomendaciones para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, sus procesos o los productos.

En el numeral 1 del procedimiento se establece que las entradas anteriormente mencionadas deben ser presentadas a la alta dirección en las fechas planificadas y mediante el diligenciamiento del formato *Informe para la dirección* (PG.RPD.01-FT.01) mostrado en el Anexo 26; la firma que constata la revisión del informe constituye parte de la evidencia de la realización de la revisión por la dirección, por lo cual este documento hace parte de los 21 registros[19] exigidos por la norma y que han sido expuestos en el Anexo 2[20]; este registro se complementa con el acta de reunión que se diligencia durante la ejecución de la revisión por la dirección de acuerdo con los lineamientos establecidos en los numerales 2 y 3 del respectivo procedimiento correspondientes a la realización de los resultados y el registro de los resultados de la misma.

[19] Para el caso de la empresa son 19 registros dadas las exclusiones presentadas en el numeral 3.2.2.
[20] Primera fila de la tabla del Anexo 2; Registro requerido en el numeral 5.6.1 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000

6 GESTIÓN DE RECURSOS

Como parte de las actividades que realiza la empresa y de las actividades necesarias para mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, la organización debe identificar y gestionar los recursos necesarios para cumplir y alcanzar los resultados deseados tanto en eficiencia, cumplimiento de objetivos, conformidad de los productos, satisfacción del cliente y rentabilidad esperada.

La forma en que se estableció la identificación de las necesidades de formación del personal, y la gestión del recurso humano para garantizar su competencia se muestra en el numeral 6.1 de este capítulo; la gestión del recurso humano se ha considerado como uno de los ítems más importantes a desarrollar debido a que de la participación, motivación, actitud y aptitud del personal depende finalmente el éxito en la implementación y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad así como el logro de los objetivos del mismo.

Los pormenores relacionados con la gestión de la infraestructura y el ambiente de trabajo se dan a conocer en la segunda parte del presente capítulo haciendo énfasis en la importancia de la incidencia que tienen las condiciones de trabajo sobre el desempeño de los trabajadores y en la calidad de los productos.

6.1 RECURSOS HUMANOS

Se elaboró, implemento y mejoró el procedimiento *Gestión de recursos humanos* (PG.GRH.01), cuya segunda versión se muestra en el Anexo 27, teniendo como finalidad describir los métodos necesarios para asegurar que el personal que desempeña cargos que afectan la calidad del producto posea la competencia necesaria para desempeñar sus actividades. Los componentes principales de la gestión del recurso humano del Sistema de Gestión de Calidad implementado se muestran a continuación.

6.1.1 Perfil de los cargos

El apartado 1 del procedimiento Gestión de recursos humanos hace referencia a la forma en que se determina, aprueba y modifica la competencia necesaria para cada cargo que afecta la calidad del producto fundamentado esta competencia en los requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia que se derivan de las funciones, responsabilidades y niveles de autoridad propios del cargo.

Se determinó que los perfiles de los cargos se debían establecer mediante el diligenciamiento del formato *Descripción de cargos* (Ver Anexo 28), en el cual, como primera medida se establecen las funciones principales a desarrollar, las responsabilidades y la autoridad delegada sobre el cargo, información de la cual se parte para la elaboración del perfil del cargo consignado en este mismo formato y complementado con la identificación de las pruebas de habilidades y/o conocimientos necesarias para comprobar que el personal a contratar posee la competencia requerida para desempeñarse correctamente en el cargo para el cual aspira.

En el Anexo 117 se muestran algunas de las descripciones de cargos correspondientes a la versión 1 de este formato, no se muestra la totalidad de estas por disposición de la empresa; en el Anexo 118 se presentan los cambios realizados en la versión 2 del formato.

6.1.2 Selección y contratación de personal

En el segundo apartado del procedimiento *Gestión de recursos humanos* (Ver Anexo 27) se hace referencia a las actividades de reclutamiento, preselección, realización de pruebas, realización de entrevista, verificación de datos, selección e inducción del personal a contratar, como pasos que han sido considerados como necesarios para garantizar que el personal que ingrese a la empresa tenga las capacidades necesarias para desempeñar las actividades a su cargo.

Se estableció que las personas que laboran en la empresa deben tener prioridad sobre la búsqueda externa siempre y cuando pertenezcan a la línea del cargo para el cual se presenta la vacante, esto con el fin de crear líneas de asenso que ayuden a lograr la motivación del personal hacia la auto-superación.

Se diseñaron las cinco pruebas básicas que se muestran en los Anexos 37 al 41 y que fueron consideradas como necesarias para medir los conocimientos, habilidades y posible desempeño de los aspirantes creadas a partir de las funciones, responsabilidades y requisitos del cargo; el resultado de estas pruebas se consigna en ítem 1 del formato *Selección de personal* mostrado en el Anexo 29, comparando el valor mínimo requerido establecido en la *Descripción del cargo* (Ver Anexo 28) contra el desempeño mostrado por el candidato.

El procedimiento determina que en el segundo ítem de este mismo formato (Selección de personal) se debe realizar el registro de la entrevista realizada por el Jefe de Recursos Humanos y por medio de la cual se establece si el empleado es o no apto para ser contratado por la empresa; luego se realiza y registra la confirmación de la información suministrada en la hoja de vida.

Se establece que con base en los resultados de las pruebas de habilidades y conocimientos, la entrevista personal y la verificación de datos se selecciona al empleado a contratar registrando esta decisión en el ítem 4 del formato *Selección de personal* y se prosigue con la etapa de inducción haciendo entrega del *Programa de inducción* (Ver Anexo 36) en el cual se da la bienvenida al empleado, se le exponen las diferentes políticas de la organización y se le da a conocer el reglamento interno de trabajo; con el fin de mostrar evidencia de la realización de la inducción y de que esta fue acorde a las disposiciones planteadas en el procedimiento, se diseño e implemento el formato *verificación de inducción* mostrado en el Anexo 34.

6.1.3 Formación del personal

Con el objetivo de proporcionar al personal los conocimientos y habilidades necesarias para mejorar su competencia, se ha contemplado como eje central del procedimiento *Gestión de recursos humanos* (Numeral 3), las disposiciones necesarias para detectar las necesidades de formación en el personal y tomar las acciones necesarias para brindar la capacitación requerida con el fin de aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, proveer a la organización de personal competente y aumentando la satisfacción del cliente por medio del cumplimiento de sus requisitos.

Las necesidad de formar el personal puede ser detectada por medio de las auditorias realizadas a los procesos, como resultado del análisis de datos del desempeño de los procesos y los productos, como resultado de la revisión por la dirección, por iniciativa propia de los empleados o por identificación de los jefes y directores; una vez detectada una necesidad de formación se hace llegar al Jefe de recursos humanos mediante el diligenciamiento del formato *Solicitud de formación* (Ver Anexo 31) para su evaluación, aprobación y ejecución.

Se estableció en el procedimiento *Gestión de recursos humanos* (numeral 3) que teniendo en cuenta las *Solicitudes de formación* diligenciadas, las fechas programadas por los organismos formadores y las actividades generales de la empresa; se programan las capacitaciones o formación a brindar mediante el diligenciamiento del formato *Programa de formación* (Ver Anexo 32) al inicio de cada ciclo de mejora; las necesidades de formación que surgen durante la ejecución del plan pueden ser aplazadas para ser incluidas en el *Programa de formación* siguiente o brindadas inmediatamente si se considera necesario.

Con el fin de llevar un control sobre la asistencia a las charlas formativas y hacer seguimiento a la formación recibida por el personal durante su permanencia en la empresa, se han diseñado e implementado los formatos Asistencia a formación y el *Historial de formación* que se muestran en los Anexos 33 y 35 respectivamente.

Los registros concernientes a la implementación de la Gestión del recurso humano se muestran en los Anexos 117 al 126 así como los resultados de algunas pruebas de habilidades y conocimientos presentadas por trabajadores aspirantes a ser parte de la familia Sleeping Baby.

6.2 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

La infraestructura y las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para el eficaz desempeño de los procesos así como para el desarrollo de productos y el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad se identificaron de por medio de las caracterizaciones de los procesos (Ver Anexo 4) y la planificación de la realización del producto (Ver numeral 5.1.4 del presente documento); la gestión de estos elementos se realiza mediante su inclusión en la planificación de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad y la planificación de cambios en el mismo explicada en el capítulo 5.

Con el fin de garantizar las condiciones adecuadas de funcionamiento de la infraestructura existente se incluyeron en el procedimiento de *Compras* (Anexo 59, numeral 4) las disposiciones necesarias para la identificación y contratación del servicio de mantenimiento tanto de tipo correctivo como preventivo.

La Alta Dirección implementó el desarrollo de su Programa de Salud Ocupacional con miras a fortalecer esfuerzos a favor de la promoción de la calidad de vida laboral, el logro de un ambiente de trabajo adecuado, la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y la prevención de daños materiales a la infraestructura de DISEÑOS SLEEPING BABY Ltda.; además, la empresa ha establecido el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial el cual se encuentra aprobado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social según número de aprobación ESS-0157 de Junio 26 de 2001. Estas políticas adoptadas por la empresa propenden al mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de infraestructura y ambiente de trabajo adecuado para el logro de los objetivos organizacionales; estas políticas se pueden ver consignadas en el Programa de inducción (Anexo 36).

7 REALIZACIÓN DE PRODUCTO

7.1 DISEÑO Y DESARROLLO

El proceso de diseño y desarrollo es tal vez el de mayor importancia para la empresa dado que en él no solo se diseñan las características estéticas de las prendas sino que además indirectamente se diseña la calidad, los costos, los tiempos y los proceso productivos asociados a la posterior elaboración de las prendas para satisfacer las solicitudes de los clientes.

Se documentó e implementó el procedimiento *Diseño y Desarrollo* (Ver Anexo 42) con el objetivo de determinar las etapas necesarias para llevar a cabo el desarrollo de productos en Sleeping Baby Ltda así como establecer las actividades de revisión, verificación, y validación necesarias durante el diseño, desarrollo y realización de cambios a los mismos con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes. El proceso de diseño se dividió en tres etapas principales las cuales se exponen a continuación.

7.1.1 Planificación del diseño y desarrollo

Al igual que se estableció para los demás procesos, la planificación parte de la planificación general del Sistema de Gestión de la Calidad tal y como se mostró en el numeral 5.1.5 del presente documento y se complementa con las disposiciones establecidas en el procedimiento *Diseño y desarrollo* (Anexo 42).

Durante el transcurso de un año la empresa realiza diferentes colecciones entre las cuales se encuentran sus propios diseños (2 colecciones anuales) y los muestrarios elaborados para otras empresas y conocidos como diseños externos; dada esta situación se detectó la necesidad de programar las actividades de este proceso para lo cual se elaboró e implementó el formato *Programación anual del diseño* (Ver Anexo 43) estipulando la exigencia de su diligenciamiento en el ítem 1.1 del procedimiento; el resultado de la implementación de este formato se muestra en el Anexo 127.

Para el caso de los diseños propios, se estableció que la planificación para la elaboración de cada muestrario debía partir de la toma, registro y revisión de las entradas para el diseño consistente en el análisis de los productos ofrecidos en temporadas anteriores donde se observa tanto las características de las referencias mas vendidas como de aquellas que tuvieron baja rotación, la recopilación de información de las tendencias de la moda, y la observación del mercado (Ej. Desfiles, exposiciones, figurines, revistas, páginas de internet, vitrinas, etc.); se determinó en el numeral 1.2 del procedimiento que esta información debía ser registrada en el formato *Entradas para diseños propios* (Ver Anexo 44) donde se planificó establecer los lineamientos generales para cada línea de productos a partir de la revisión de las entradas para el diseño.

Se elaboró e implemento el formato *Planificación de muestrario* (Ver Anexo 46), en el cual, con base en las entradas anteriormente mencionadas, se determinó establecer la fecha de entrega del muestrario a los Representantes de ventas, las cantidades a diseñar por cada tipo de producto y el consecutivo de referencia asignado a cada uno de los diseños a realizar; las disposiciones para la revisión y aprobación de la planificación del muestrario se establecieron en el apartado 1.3 del procedimiento Diseño y desarrollo (Anexo 42).

En este mismo apartado (1.3) del procedimiento se estableció que la toma de entradas y la planificación del muestrario para los diseños externos se registran en el formato *Entradas / planificación para diseños externos* el cual se muestra en el Anexo 45. En el Anexo 128 se presenta la *planificación del muestrario* diligenciada para el segundo periodo del año 2004.

7.1.2 Elaboración del muestrario

Se determinaron las etapas necesarias para la elaboración del muestrario junto con los respectivos controles diseñados para el proceso estableciendo en los numerales 1.4 al 1.6 las disposiciones para el eficaz desarrollo del proceso de diseño; estas etapas se describen a continuación:

7.1.2.1 Elaboración del boceto y molde patrón. La elaboración del boceto consiste en la materialización de las ideas del diseñador que se plasman en papel mediante el uso de un programa de diseño grafico[21] que permite la conservación de diseños básicos sobre los cuales se desarrollan los nuevos diseños.

Se diseñó e implementó el formato *Boceto* (Ver Anexo 47) teniendo en cuenta la interfase en la cual se realizaba esta actividad, utilizando el mismo programa de diseño grafico en su elaboración y permitiendo así que la digitalización del boceto se realizara directamente sobre el formato diseñado para tal fin; adicional al dibujo de la prenda, se estableció que en este formato se deben registrar los materiales e insumos a utilizar para su elaboración, la descripción del bordado y la evidencia de revisión, aprobación, verificación y validación de la prenda diseñada como se establece en los numerales 1.4 y 1.5 del procedimiento.

[21] CorelDRAW Graphics Suite®

Se estableció que una vez revisado y aprobado el boceto, se diligencia el archivo de Excel® denominado *Descripción de referencias* (Ver Anexo 48) en donde se describen las características principales del producto, los materiales, los consumos y los insumos a utilizar en el desarrollo de la premuestra; este archivo se diseñó a modo de base de datos con el fin de simplificar el manejo de la información dado que de este archivo se obtendrá información para la elaboración de la ficha técnica, el costeo de las prendas, la programación de la producción y los requerimientos de materiales, esto realizado de forma automatizada mediante vínculos entre las diferentes hojas de cálculo en que se elaboraron estos formatos.

Para terminar esta etapa, se elaboran los moldes patrón para las referencias diseñadas llenando la casilla correspondiente a modelado en el formato Boceto; en el Anexo 129 se muestra un boceto resultante de la implementación de esta etapa aplicada al diseño de un mameluco, el cual formó parte de la colección de Sleeping Baby en la primera temporada del año 2004.

7.1.2.2 Elaboración de la premuestra. En esta etapa del diseño se entrega el boceto y los moldes patrón al área de Producción para efectuar los procesos de Corte, bordado, ensamble y terminado de la premuestra, durante estos procesos se realizan los cambios y ajustes que se consideren necesarios para mejorar las características del producto diseñado en cuanto a calidad, costos y la complejidad del proceso productivo.

Se estableció en el procedimiento *Diseño y desarrollo* las etapas de verificación y validación de la premuestra una vez esta se encuentra terminada; se determinó que dicha revisión debía ser realizada por el Jefe de compras y el Director de producción (miembros del Comité de diseño) quienes se encargan de revisar la

disponibilidad y calidad de las materias primas e insumos a utilizar, los costos de la prenda, los tiempos de fabricación y las posibles complicaciones para el sistema productivo modular registrando sus apreciaciones en el formato Boceto expuesto anteriormente; se estableció como política para este proceso realizar la validación a las referencias cuyos moldes patrón y/o tallas no fueran las convencionales sometiéndolas al uso en niños o bebes de la respectiva talla de la premuestra y registrando las observaciones necesarias en el boceto de la referencia diseñada.

Uno de los resultados más importantes del proceso de diseño es el suministro apropiado de información sobre los productos para los procesos que la requieran; las formas establecidas para dar a conocer esta información a los procesos fueron los moldes patrones, la muestra física del producto como se mostrará en el siguiente numeral y el diligenciamiento del formato *Ficha técnica* (Ver Anexo 50) el cual se genera tomando como base la información registrada en el formato *Descripción de referencias* y que contiene las especificaciones de los productos diseñados y demás información necesaria para los procesos de Compras, Recepción y entrega de materiales, producción y despachos.

7.1.2.3 Producción de las muestras. Luego de aprobada la premuestra se procede a producir repeticiones de esta tomándose como referencia la información suministrada en la ficha técnica, los moldes y la premuestra; estas repeticiones conforman los muestrarios entregados a los vendedores y las muestras de manejo interno que sirven como especificación física en la elaboración de los productos solicitados por los clientes; dado que en el momento de la producción de las muestras se pueden evidenciar dificultades para la producción en serie, se diseñó el formato *Reporte de inconvenientes* el cual se presenta en el Anexo 49 y se muestra su diligenciamiento en el Anexo 130.

7.1.3 Modificaciones solicitadas por los clientes

En el apartado 2 del procedimiento Diseño y desarrollo se establecieron las acciones a seguir cuando se han aceptado cambios a los diseños por parte del cliente; para el registro de los cambios realizados en los diseños como consecuencia de la solicitud de un cliente, se diseñó e implementó el formato *Cambios solicitados por los clientes* mostrado en el Anexo 51, en el cual se consigna el detalle de los cambios solicitados, las acciones tomadas y la revisión de la ejecución de dichos cambios llevada a cabo por el Director de diseño y desarrollo; en el Anexo 131 se muestra el diligenciamiento de dicho formato para dos casos específicos.

7.2 VENTAS

La finalidad del proceso de Mercadeo y ventas es dar a conocer los productos ofrecidos por la empresa tomando los requisitos de compra de los clientes incluyendo los relacionados con las actividades de entrega y posteriores a la misma; para el registro de estos requisitos se elaboró e implementó el formato *Solicitud de pedido* (Ver Anexo 52) en donde se registran los datos del cliente, las referencias, las cantidades por talla y color de cada referencia solicitada, las condiciones de pago y las condiciones de entrega de las mercancías.

Las condiciones de pago y condiciones de entrega de las mercancías son revisadas por el Director de mercadeo y ventas tal y como se estableció en el numeral 7.2 del manual de calidad (Ver Anexo 6) con el fin de asegurar que estén resueltas las diferencias relacionadas con los requisitos del cliente y verificar que se tiene la capacidad para cumplir con los mismos.

Dado que las ventas a los clientes de exportación representan volúmenes considerables comparados con las nacionales, la empresa es más flexible a la solicitud de cambios por parte de estos clientes, situación por la cual se decidió diseñar un formato exclusivo para el registro de las solicitudes de cambios por parte de estos (Ver Anexo 53); para el caso de los cambios solicitados por clientes nacionales, se estableció que estos debían ser consignados en la columna correspondiente a observaciones del formato *Solicitud de pedido* (Anexo 52); se dispuso que cuando se recibe un pedido con cambios se comunican a Diseño y Desarrollo para que se diligencie el formato Cambios solicitados por los clientes para que sean realizados los cambios necesarios a la información tal y como se expuso en el numeral 7.1.3 del presente documento.

En los Anexos 133 y 134 se puede observar la forma en que se registran las necesidades del cliente en los formtatos *Solicitud de pedido* y *Solicitud de cambios,* respectivamente; esta es la información básica que representa la entrada principal para el proceso de Programación de la producción del que se tratará a continuación.

7.3 PROGRAMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

Se estableció el proceso programación de la producción (PPP) con el fin de coordinar la información y las actividades necesarias para despachar a tiempo y de manera conforme los pedidos de los clientes; las disposiciones para la ejecución de este proceso se documentaron en el procedimiento *Programación de la producción* (Ver Anexo 54) con el objetivo de lograr la coordinación entre la información y las actividades propias del proceso productivo.

En el proceso establecido se diferencian dos etapas principales discriminadas desde la recepción, registro y priorización de las solicitudes de pedido hasta la programación de las actividades semanales de las diferentes áreas que conforman el proceso productivo (Almacén, corte, bordados, ensamble, terminados y despachos); estas etapas se describen a continuación.

7.3.1 Recepción de pedidos

En el apartado 1 del procedimiento (Anexo 54) se determinó que en esta etapa del proceso se debían recepcionar las *Solicitudes de pedidos* enviadas por los Representantes de ventas (Ver numeral 7.2 del presente documento) revisándolas y registrándolas en el formato *Recepción de pedidos* (Ver formato en el Anexo 55 y registro en el 132) que se desarrolló para ser diligenciado en una hoja de cálculo que permite totalizar y priorizar las referencias solicitadas por los clientes teniendo en cuenta tanto las cantidades como las fechas próximas de despacho.

7.3.2 Programación de las áreas productivas

Se dispuso en la segunda parte del procedimiento que una vez priorizadas las cantidades solicitadas por referencia se programaran las compras de materias primas e insumos y la contratación de procesos externos de acuerdo con la información registrada en el archivo *Descripción de referencias* al cual se hizo referencia en el numeral 7.1.2.1 del presente documento y con el procedimiento de Compras el cual será referenciado en el siguiente numeral.

Se estableció como un segundo paso la elaboración de la *Programación semanal de trabajo* (Ver formato en el Anexo 56 y diligenciamiento en el Anexo 135) por medio de la cual se planifican las actividades de cada área productiva con el fin de lograr el envío de las mercancías solicitadas en los plazos acordados y de conformidad con los requisitos establecidos en la *Solicitud de pedido*; esta programación sirve de base para la elaboración de las *Ordenes de producción* (Ver Anexo 57) por medio de la cual se trasmiten las especificaciones de los pedidos al departamento de Producción (Ver Anexo 136); por último, se determinó que el responsable de este proceso programa la actividad de despacho del producto terminado para lo cual se creó el formato Remisión que se muestra en el Anexo 58.

7.4 COMPRA Y RECEPCIÓN DE MATERIALES

Se documento e implemento el procedimiento de *Compras* (Ver Anexo 59) con el objetivo de establecer los parámetros para realizar las compras asegurnado que los productos adquiridos cumplan con la calidad requerida para las prendas fabricadas por Diseños Sleeping Baby LTDA, así como para establecer el método de control sobre los proveedores de acuerdo con el impacto de los productos adquiridos en la producción o sobre el producto final, tal y como se muestra en el Anexo 63.

Las disposiciones para la ejecución del proceso de Compras se dividieron en tres etapas principales constituidas por la evaluación inicial de la capacidad del proveedor para cumplir los requisitos, la selección de los proveedores y la verificación de las caracteristicas de productos comprados.

7.4.1 Evaluación inicial del proveedor

En el apartado 1 del procedimiento *Compras* (Anexo 59) se estableció la forma de clasificar inicialmente a los proveedores, sometiendo la información suministrada por el proveedor mediante el formato *Información general del proveedor* (Ver formato en el Anexo 60 y registro en el Anexo 137) a la evaluación en cada uno de los criterios mostrados en la siguiente tabla[22]:

Tabla 9. Criterios para la evaluación inicial de proveedores

Criterio	Ponderación
Forma de pago	15%
Información de soporte	15%
Tiempo estimado entrega	15%
Gestión de la Calidad	15%
Restricción en cantidades	10%
Devolución de mercancía	10%
Políticas de descuento	5%
Experiencias previas	5%
Atención quejas reclamos	5%
Visita a instalaciones	5%

Fuente: Elaboración del autor con el apoyo del Jefe de Compras

Con el fin de facilitar esta actividad y crear un medio para realizar el seguimiento al comportamiento de los proveedores, se elaboró e implementó el formato *Hoja de vida del proveedor* (Anexo 61) en el cual, según las disposiciones planteadas en el procedimiento, se da al proveedor la clasificación de aprobado, aceptable o rechazado de acuerdo a su capacidad de suministrar productos que cumplan con los requisitos establecidos por Compras y de lo cual depende la preferencia que se tenga a la hora de seleccionar un proveedor; en el Anexo 138 se muestra la hoja de vida diligenciada de uno de los proveedores de insumos el cual ha sido clasificado como aprobado con un promedio de 34 puntos.

[22] Para un mayor detalle ver el Anexo 64, criterios para evaluar proveedores.

7.4.2 Selección de proveedores y comunicación de requisitos de compra

Se establecieron las directrices para seleccionar a los proveedores en función de su capacidad inicial y del seguimiento realizado a su comportamiento tal como se puede ver en los apartados 2 y 4 del procedimiento de *Compras*; así mismo se estableció la forma en que se determinan, revisan y comunican los requisitos de compra para lo cual se responsabilizó al Jefe de esta sección de asegurar la adecuación de las especificaciones de compra antes de comunicarlas al proveedor efectuando su registro en el formato *Información general de las compras* (Ver Anexo 62) diseñado tanto para llevar a cabo tanto el establecimiento de los requisitos de compra como para registrar el resultado de la revisión de los productos comprados referenciada a continuación.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

En el apartado 3 del procedimiento se establecieron las disposiciones necesarias para la realización de la verificación de los requisitos de compra en los productos adquiridos y la realización del seguimiento a los proveedores con base en los criterios mostrados a continuación:

Tabla 10. Criterios para la evaluación de seguimiento a los proveedores

Criterio	%	Calificación parcial		
		E = 50 (Excelente)	R = 40 (Regular)	M = 15 (Malo)
Inspección de características de calidad	20	Los productos suministrados cumplen con los parámetros de calidad establecidos	Se presenta rechazo parcial de la mercancía (menos del 15 %)	Se presenta rechazo de mercancía mayor al 15%
Tiempo de entrega	20	No se presenta desfase	Desfase menor de 2 días	Desfase mayor de 2 días
Entrega V/S Especificaciones de compra	20	Se cumple el 100% de los requisitos de compra establecidos	Los requisitos que no se cumplen no afectan la realización del producto	Incumplimiento severo en los requisitos de compra

Cantidades entregadas	15	No se presenta desfase	El desfase presentado no afecta la realización del producto	El desfase presentado genera traumatismos en la realización del producto
Factura V/S entrega	15	Los productos son entregados conforme a la factura, remisión y/o guía de transporte	Se presentan errores simples en la factura, remisión y/o guía de transporte	Los productos entregados no corresponde con la factura
Precio acordado	10	El precio con que se recibe la mercancía es el pactado previamente con el proveedor	El precio de entrega difiere del precio acordado con una justificación valida	El precio de entrega difiere del precio acordado sin justificación alguna

Fuente: Elaboración propia del autor con apoyo del personal relacionado con compras

Los resultados de la verificación de los productos comprados se consignan en la segunda parte del formato *Información general de las compras* el cual se ha reseñado en el numeral 7.4.2 del presente documento; con el fin de facilitar el trabajo de la persona encargada de realizar la inspección de los productos se creó el *Instructivo de inspección de materia prima* (Ver Anexo 65) en el cual se establecieron los parámetros que se consideraron necesarios para asegurar que la calidad de las materias primas e insumos comprados es la requerida para que puedan ser incorporados en los productos a fabricar

En la figura 14 se muestra esquemáticamente el proceso realizado por la hoja de cálculo *Información general de las compras* a partir de la entrada de la calificación cualitativa (E, R o M) de los criterios mostrados en la tabla 10, de esta forma se calcula un valor ponderado sobre el comportamiento del proveedor en el pedido que Excel® computa con los resultados de todos los pedidos realizados en el periodo en cuestión para obtener de forma automática la evaluación periódica de cada proveedor, resultado que se consigna en el campo correspondiente a evaluaciones de seguimiento del formato Hoja de vida del proveedor (Ver Anexos 61 y 138).

SEGUIMIENTO (E=excelente R=regualr M=malo)					
Entrega V/S Factura	Entrega V/S Requisitos	Tiempo de entrega	Cantidades entregadas	Precio acordado	Inspeccion Caracteristicas de calidad
E	R	M	M	E	E

PUNTAJES REEVALUACIÓN DEL PROVEEDOR					
Entrega V/S Factura	Entrega V/S Requisito	Tiempo de entrega	Cantidades entregadas	Precio acordado	Inspeccion Caracteristicas de calidad
50	40	15	15	50	50

0,15	0,2	0,2	0,15	0,1	0,2
PONDERADOS REEVALUACIÓN DEL PROVEEDOR					
Entrega V/S Factura	Entrega V/S Requisito	Tiempo de entrega	Cantidades entregadas	Precio acordado	Inspeccion Caracteristicas de
7,5	8	3	2,25	5	10

COMPORTAMIENTO EN EL PEDIDO	PROVEEDOR
35,75	LAFAYET

Figura 14. Esquema de evaluación de seguimiento a los proveedores

7.5 PRODUCCIÓN

Dada la necesidad de controlar tanto los procesos de realización del producto como los productos no conformes resultantes de estos procesos, se elaboró e implementó la documentación que se consideró necesaria y que se encuentra compuesta por los procedimientos *Control de la producción* y *Control del Producto no conforme*, los formatos derivados de ellos y los instructivos de inspección y de trabajo de los cuales se tratará más adelante.

7.5.1 Preservación de los productos

Se implementaron las acciones necesarias para preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto incluyendo la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección tal y como se muestra a continuación:

- ✂ Materias primas: Se determinó como tratamiento para las telas que son requeridas para la producción, las cuales son recibidas de los proveedores cubiertas por bolsas plásticas, reemplazar el empaque original por bolsas nuevas, ya que estos empaques generalmente presentaban suciedad por el transporte; se estableció que las telas debían mantenerse en los nuevos empaques hasta que fueran utilizadas en su totalidad.

- ✂ Producto en proceso: Producto en proceso se consideró desde que la tela era cortada en las piezas constitutivas de la referencia hasta su entrada a la bodega de despachos; Se estableció que los productos en proceso debían estar siempre dentro de cajas de plásticas cubiertas por una bolsa de tela con el fin de evitar el contacto del producto con agentes como los insectos, la luz directa, el polvo y la humedad.

- ✂ Producto terminado: Se estableció que los productos terminados debían ser enviados a la bodega de Despachos con sus respectivos empaques (bolsas plásticas) donde deberían ser ubicados dentro de los estantes de la bodega, la cual tiene las condiciones de humedad, y luz adecuadas para garantizar el no deterioro de los productos durante su almacenamiento para luego ser embalados en cajas de cartón perfectamente selladas e identificadas con los datos del destinatario.

7.5.2 Control de la producción

Se documentó e implementó el procedimiento *Control de la producción* (Ver Anexo 66) con el fin de establecer la secuencia y descripción de las operaciones y actividades principales necesarias para llevar a cabo la elaboración de los productos de Diseños Sleeping Baby bajo condiciones controladas teniendo en cuenta los recursos humanos y las instrucciones de trabajo e inspección desarrolladas para brindar apoyo al personal que labora en estos procesos.

Dada la complejidad e importancia de algunas actividades y su impacto sobre la calidad de las prendas fabricadas se elaboraron algunos instructivos de trabajo, como el mostrado en el Anexo 68, con el objetivo de especificar en forma detallada la mejor forma de ejecutar las tareas para que no se presentaran inconvenientes con la calidad de las prendas durante ni después de la realización de los productos.

Se determinó la forma en que son entregadas las especificaciones de los productos para realizar las actividades de cada uno de los subprocesos de Producción constituidos por Corte, Alistamiento, Bordados, Ensamble y Terminado en los cuales se establecieron puntos de inspección (Ver en el procedimiento *Control de la producción*, Anexo 66) para lo cual se diseñó un grupo de instructivos que ayudarían a que los productos se identificaran de acuerdo a su estado de conformidad como se verá en el numeral 7.5.2 del presente capítulo.

Con el objetivo que se proporcionara confianza en los datos arrojados en las inspecciones establecidas mediante la confirmación de que los dispositivos de medición son aptos para utilizarse y que se mantienen con una precisión adecuada

se incluyeron en el apartado 6 del procedimiento las disposiciones que se consideraron necesarias para efectuar el control de los dispositivos de medición; se gestionó la adquisición de una regla patrón con el fin de verificar el error presente en las cintas métricas[23] para lo cual se diseño e implementó el formato *Verificación de dispositivos de medición* mostrado en el Anexo 67; se gestionó la participación de tres empleados de la empresa en el curso de metrología dictado por el SENA.

7.5.3 Control del producto no conforme

Los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con la identificación y tratamiento de los productos no conformes se establecieron en el procedimiento obligatorio ***Control del producto no conforme*** (Ver Anexo 69) con el fin de asegurar la oportuna detección y disposición de las no conformidades para mantener el logro de los requisitos del proceso y del producto controlando de manera eficaz y eficiente la identificación, segregación y disposición de productos no conformes con el fin de evitar su uso no intencionado.

Se elaboraron instructivos de inspección para las diferentes áreas de la empresa donde se manipulan los productos, estos instructivos muestran las características de calidad de los productos, los criterios de inspección con los cuales se establece su conformidad y las acciones a tomar en caso de detectar producto no conforme en cualquiera de las etapas del proceso productivo; los instructivos elaborados se muestran en la siguiente tabla indicando el respectivo Anexo en el cual se encuentran consignados:

[23] Las cintas métricas fueron los únicos dispositivos de medición detectados en la empresa.

Tabla 11. Instructivos de inspección

Instructivo		Anexo
Código	**Nombre**	
PG.PCC.02-II.01	Inspección y control del PNC – Materia prima	73
PG.PCC.02-II.02	Inspección y control del PNC – Corte y Alistamiento	74
PG.PCC.02-II.03	Inspección y control del PNC – Bordados	75
PG.PCC.02-II.04	Inspección y control del PNC – Ensamble y terminados	76

Fuente: Elaboración propia del autor

En el apartado 1 del procedimiento se estableció la forma de registro de las inspecciones para lo cual se elaboraron los formatos de *Control del producto no conforme* (Ver Anexos 70, 71 y 72) en donde se registra tanto la no conformidad encontrada como las acciones correctoras tomadas como se muestra en el Anexo 139; para facilitar el registro de las inspecciones se codificaron y listaron las posibles no conformidades tal y como se muestra en el Anexo 77 con el objetivo de que el diligenciamiento de la inspección y control del producto no conforme fuera mas ágil, preciso y sencillo.

Con el fin de evitar el uso imprevisto de los productos no conformes se estableció el método de identificación de los mismos el cual consiste en una etiqueta color fucsia adherida a las prendas no conformes, de acuerdo con lo establecido en los respectivos instructivos de inspección.

7.6 DESPACHOS

El proceso de despachos guarda su importancia en el aseguramiento del envío de producto terminado solicitado por los clientes bajo las especificaciones establecidas en cuanto a calidad de las prendas, calidad de los materiales,

tiempo de entrega, empaque solicitado, embalaje adecuado y el despacho de cantidades por talla, color y referencia solicitadas.

Se elaboró e implementó el procedimiento *Despachos* (Ver Anexo 78) con el fin de establecer las actividades necesarias para controlar la recepción de producto proveniente de ensamble y terminado efectuando su revisión final, el almacenamiento de las prendas hasta su envío a los clientes, la preparación de los pedidos y el tratamiento a las devoluciones efectuadas por los clientes.

Para controlar la entrega de producto terminado a la bodega de despachos se diseñó e implementó el formato Relación entrada a bodega (Ver Anexo 79) en el cual tanto la persona encargada de entregar el producto (Operaria de terminados) como la encargada de recibirlo (Auxiliar de despachos) firman en constancia de la entrega conforme a la relación de producto registrado en la *Orden de producción* (Ver numeral 7.3.2 del presente documento).

De acuerdo con lo establecido en el numeral 1.2 del procedimiento *Despachos* se dictaminó la forma en que se detectaría producto no conforme en el proceso de despachos mediante la inspección final de las prendas y se implantaron las acciones necesarias para controlar el producto no conforme detectado por medio de las disposiciones mostradas en el numeral anterior del presente capítulo.

Se crearon e implementaron los formatos *Salida interna de bodega, Devoluciones* y *Cronograma de pedidos* (Ver Anexos 80, 81 y 82 respectivamente) con el objeto de generar un registro físico sobre las entradas y salidas de producto terminado que permitiera controlar las cantidades disponibles en inventario y constatar el inventario llevado electrónicamente.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Cuando la empresa decidió adoptar la Norma ISO 9001:2000 como modelo del Sistema de Gestión de la Calidad, se comprometió a esforzarse por satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes mediante la implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad estipulándolo de esta forma en la política de calidad (Ver numeral 3.6 del presente documento).

Los procesos de medición, análisis y mejora son la clave para el cumplimiento de dichas intenciones dado que permiten demostrar la conformidad del producto, asegurar la conformidad del SGC y mejorar continuamente su eficacia por medio de la realización de auditorias internas, la medición de la satisfacción del cliente y el análisis de datos sobre el desempeño y conformidad de los procesos y los productos detectando no conformidades u oportunidades de mejora y ejecutando las acciones necesarias para aprovecharlas en pro del logro y mejoramiento continuo de la satisfacción del cliente y demás partes interesadas.

A lo largo del presente capítulo se mostrará la forma en que se establecieron los procesos de medición, análisis y mejora; se excluye el control del producto no conforme dado que fue considerado en el numeral 7.5.3 del presente documento por considerarse parte de las actividades asignadas a los procesos de realización del producto.

8.1 AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

Se estableció el proceso de auditorías internas de calidad con el fin de evaluar las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de la Calidad implementado dado que este proceso actúa como una herramienta de gestión para la evaluación independiente de cualquier proceso o actividad designado con la finalidad de obtener evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos existentes basándose siempre en un enfoque hacia la búsqueda de una mejor forma de realizar las actividades auditadas tendiendo a aumentar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se documentó e implementó el procedimiento obligatorio ***Auditorías internas de calidad*** (Ver Anexo 83) en el cual se estableció la metodología para la realización de auditorias internas del Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de establecer la conformidad del mismo con respecto a los requisitos de la norma implementada, las disposiciones planificadas en la documentación del SGC, la gestión eficaz de los procesos y las políticas y objetivos de la organización con lo cual se determina si el Sistema de Gestión de Calidad:

- Es conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- Ha sido implantado de manera eficaz y se mantiene actualizado.

El proceso de auditorias internas de calidad se subdividió en cuatro etapas principales en las cuales se programan las auditorias a realizar en cada ciclo de mejora, se realiza la capacitación y selección de auditores internos, se planifica la ejecución de cada auditoría y se implementan de acuerdo con las disposiciones planificadas; a continuación se describen con mayor detalle cada una de las etapas establecidas para este proceso.

8.1.1 Programación de las auditorias

Se estableció en el numeral 1 del procedimiento *Auditorias internas* que los procesos a auditar durante un ciclo de mejora se programan en el formato *Programa de auditorías* (Ver Anexo 84) el cual se diseñó de tal manera que permitiera realizar el seguimiento a la ejecución del plan o la modificación del mismo cuando se presenten cambios significativos en la organización, observación de deficiencias importantes en los procesos, comprobación o seguimiento de acciones correctivas o preventivas tomadas según se estableció en el apartado 1.2 del procedimiento.

En el procedimiento se dictamina que las auditorías internas de la calidad se programan en función de la naturaleza y de la importancia de la actividad sometida a auditoría de lo cual depende la duración de la ejecución de este proceso determinado por los siguientes niveles de importancia:

- Alto: se requiere realizar una auditoría exhaustiva de por lo menos una semana.

- Medio: requiere una auditoría sencilla de dos o tres días de duración.

- Bajo: la auditoria abarca criterios puntuales y su tiempo de duración es a lo máximo de un día.

Se determinó que las auditorías debían se programadas de tal forma que los procesos fueran auditados por personal independiente de aquel que tiene responsabilidad directa sobre la actividad que se esta auditando; el registro proveniente del diligenciamiento de este formato se muestra en el Anexo 140.

8.1.2 Selección de auditores internos

El numeral 2 del procedimiento *Auditorías internas de calidad* se documentó con el fin de garantizar que la organización cuente permanentemente con auditores internos debidamente capacitados estableciendo que para esto se debe escoger al personal con el perfil apto para recibir la formación en auditorias internas, capacitación que puede ser brindada interna o externamente y en para lo cual se determinó que como mínimo se deberían incluir los siguientes temas:

- Términos y definiciones ISO 9000:2000.
- Requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad implementado.
- Política y objetivos de calidad.
- Gestión de procesos y ciclo PHVA.
- Estructura de la documentación.
- Documentos del Sistema de Gestión de Calidad implementado.
- Directrices para las auditorias del SGC.
- Procedimiento PG.AIC.01 Auditorías internas de calidad.

Con el fin de establecer un punto de referencia para la selección de auditores internos se diseñó e implementó un formato tipo test denominado *Selección de auditores internos* (Ver Anexo 85) en el cual se registra la experiencia previa del auditor en número de horas auditadas, la formación que posee el auditor y los procesos que no puede auditar por estar involucrado directamente en su ejecución; en el Anexo 141 se muestra la Selección de auditores internos realizada mediante el diligenciamiento de la Versión 1 del formato mensionado anteriormente.

8.1.3 Preparación de la auditoría

Se elaboró e implemento el formato *Ficha técnica de auditorías internas* (Ver Anexo 86) el cual fue destinado para realizar la planificación previa a cada auditoría a ejecutar; la información relevante para la realización de la auditoría que se consigna en este formato se puede clasificar en los siguientes grupos:

8.2.3.1 Designación. La designación consiste en registrar en el formato el nombre del auditor o auditores que se adjudican para la ejecución de la auditoría, se estableció que en esta asignación se debe tener en cuenta que la persona escogida no debe auditar sus propios procesos o actividades y que debe haber sido seleccionado previamente como auditor interno como se mostró en el numeral 8.2.2 del presente documento. Se designaron 5 auditores internos, dos de los cuales se encuentran en proceso de formación.

8.2.3.2 Planificación. Se estableció que en este paso se define el objetivo que se quiere lograr con la realización de la auditoría interna del proceso o actividad en cuestión y que se registran junto con el alcance de la auditoría a ejecutar en el formato *Ficha técnica de la auditoría* (Anexo 86); Para la implementación de esta etapa se tuvo en cuanta que el alcance de toda auditoría interna debe ser encaminado hacia la indagación de la conformidad del proceso auditado con respecto a los requisitos de la norma implementada (NTC-ISO 9001:2000), las disposiciones planificadas en la documentación (procedimientos), la gestión eficaz de los procesos la política y los objetivos de calidad.

8.2.3.3 Preparación de información básica. Esta etapa de la preparación de la auditoría consiste en registrar en la *Ficha técnica de la auditoría* la información básica para que el auditor pueda realizar la respectiva auditoría; se determinó que esta información sería conformada por:

- Auditorías previas realizadas al proceso auditado (Consecutivo).
- Cargos que se encuentran directamente relacionados con el proceso a auditar.
- Los criterios de la auditoría usados como referencia para evaluar la conformidad del proceso auditado.
- Las principales evidencias que el auditor debe recolectar para realizar las verificaciones.

8.2.3.4 Comunicación. Se estableció como último paso de la preparación de la auditoría dar a conocer la información registrada en la F*icha técnica de la auditoría* a las personas implicadas con el proceso a auditar quienes deben firmar en las casillas correspondientes del mismo formato; con esto se pretende que tanto el responsable del proceso auditado como la alta dirección de la organización conozcan los objetivos deseados con la realización de cada auditoría interna y los resultados de las mismas como se verá en el siguiente numeral.

8.1.4 Ejecución, conclusiones y evaluación del auditor

Con el fin de brindar un apoyo para la planeación y ejecución de las auditorías se diseñó e implementó el formato *Recolección de evidencias* (Ver Anexo 87) el cual, a modo de lista de chequeo, sirve para establecer los requisitos que se deben verificar de acuerdo con los criterios de la auditoría consignados en la

Ficha técnica de la auditoría, fijar las evidencias objetivas necesaria para verificar que se cumplen los requisitos o criterios de la auditoría y registrar los hallazgos de la auditoría estableciendo el estado de conformidad del requisito evaluado.

En el numeral 4.2 del procedimiento se estableció que en caso de detectar no conformidades frente a los criterios de la auditoría, el auditor debe registrar el consecutivo de la no conformidad en la casilla correspondiente del formato *Recolección de evidencias* y junto con el auditado diligenciar el formato *Reporte de no conformidades auditoría* (Ver Anexo 88) estableciendo las causas de la no conformidad y proponiendo las acciones correctivas que se deben tomar para eliminar esta causa; se determinó que el auditor debe asegurarse que se tomen, sin demora injustificada, las acciones necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas realizando el seguimiento a las acciones correctivas propuestas hasta su cierre.

Se creó e implementó el formato *Conclusiones de la auditoría* (Ver Anexo 89) estableciendo en los numerales 4.4 y 4.5 la información que en el se debe consignar la cual esta constituida por los resultados de la auditoría y la evaluación del desempeño del auditor que se realiza según los parámetros establecidos en estos numerales del procedimiento y que se determinó que debía ser consignada en el formato *Historial del auditor* (Ver Anexo 90) junto con la función cumplida por el auditor (principal, secundario u observador), el consecutivo de la auditoría realizada, las cantidad de horas que el auditor participó en la misma (adquisición de experiencia) y los resultados de la evaluación del desempeño llevada a cabo por el auditado.

Los registros concernientes a la implementación de auditorías se muestran en los Anexo 140 al 145; es de destacar que el proceso de auditorias internas de calidad también ha sido auditado con el fin de lograr mejoras sistemáticas que permitan una mejor ejecución de las actividades consignadas en el procedimiento y por ende un mejoramiento global del Sistema de Gestión de la Calidad, este fue el único proceso para el cual se permitió que los auditores auditaran su propio proceso guardando siempre la subjetividad requerida.

La evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad por medio de auditorías internas de calidad fue complementada con la realización de la Preauditoría de certificación llevada a cabo por parte de ICONTEC durante los dias 29 y 30 de Julio de 2004 y a partir de la cual se causaron cambios a algunos documentos quedando conformado finalmente el SGC tal y como se expone en el presente informe de práctica empresarial; las conclusiones más importentes entregadas por ICONTEC y algunas de las no conformidades mayores y menores detectadas en la Preauditoría se muestran en los Anexos 149 y 150 respectivamente.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Con el fin de determinar el método para recibir la retroalimentación de los clientes respecto a dudas, sugerencias, quejas y comentarios y establecer los mecanismos para monitorear la información acerca de la percepción del cliente sobre la forma en que la empresa satisface sus necesidades y expectativas se documentó e implemento el procedimiento *Seguimiento y retroalimentación del cliente* (Ver Anexo 91) cuyos apartados principales se exponen a continuación.

8.2.1 Retroalimentación

Con el fin de mantener un registro sobre las quejas, reclamos, comentarios y sugerencias de los clientes se diseñó e implemento el formato *Retroalimentación del Cliente* (Ver formato en el Anexo 92 y registro en el Anexo 146) en el cual se priorizan los efectos causados de las no conformidades detectadas por los clientes de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.2 del procedimiento y se registran las acciones inmediatamente tomadas; este formato fue diseñado de tal manera que guardara relación con los demás formatos donde se registrarían acciones correctivas y preventivas como es el caso del *Reporte de no conformidades – auditoría* (Ver Anexo 88), las *Oportunidades de mejora* (Ver Anexo 98) y las *Acciones de mejora* (Ver Anexo 101) cuyo tratamiento se estableció como se muestra en el numeral 8.4 del presente documento.

8.2.2 Medición de la satisfacción del cliente

El proceso diseñado para la recolección de información base para la medición de la satisfacción del cliente fue el de formulario, que podía ser diligenciado personalmente por el cliente o por medio de entrevista telefónica para lo cual se elaboró e implemento el formato *Satisfacción* del cliente (Ver Anexo 93).

En el formato se le comunica al cliente la impotancia que tiene para la empresa la medición de la satisfacción del cliente en pro del aumento de su satisfacción, se expica la forma en que se debe diligenciar la encuesta solicitandole al entrevistado evaluar cuantitativamente el desempeño de la organización basándose en los siguientes criterios[24]:

[24] Estos criterios fueron establecidos tomando como base los lineamientos mostrados en el numeral 3.6 del presente documento.

Tabla 12. Características evaluadas por el cliente

IT	Característica
1	Innovación y creatividad de los diseños
2	Asesoramiento en la compra
3	Trato con los Representantes de Ventas
4	Calidad de materias primas e insumos
5	Calidad de las prendas
6	Precio acorde con la calidad ofrecida
7	Tiempo de entrega de la mercancía
8	Entrega de cantidades solicitadas en total o por tallas
9	Entrega de cantidades por color solicitadas
10	Empaque y embalaje de los productos

Fuente: Elaboración del autor con base en el establecimiento de la política de calidad

En el numeral 2.1 del procedimiento se estableció realizar la entrevista a los clientes en forma aleatoria escogiendo una muestra estadísticamente representativa para lo cual se elaboró el *Instructivo de muestreo,* mostrado en el Anexo 94, en el cual se comunicaron los métodos y formulas necesarios para efectuar la selección de la muestra de clientes a entrevistar.

Se determinó que en cada uno de los formatos *Satisfacción del Cliente* (Anexo 93) se calcula el promedio de los puntos obtenidos en cada criterio consignándolo en el campo correspondiente a satisfacción del cliente (S.C.); se estableció el indicador Índice de Satisfacción del Cliente (Ver Anexo 148, ISC) que se calcula como el promedio de las calificaciones (S.C.) individuales otorgadas por cada cliente entrevistado. Se dictaminó que los resultados del comportamiento de este índice se analizarían de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento *Análisis de datos* (Ver Anexo 95 y numeral 8.3 del presente capítulo) y que se comunicarían a la alta dirección de según las disposiciones del procedimiento Revisión por la dirección visto en el numeral 5.3 del presente documento. En el Anexo 147 se muestran algunas de las encuestas realizadas.

8.3 ANÁLISIS DE DATOS

La implementación del numeral de la norma correspondiente al análisis de datos es congruente con la adopción del principio de calidad referente al enfoque basado en hechos para la toma de decisiones provenientes del análisis de datos e información con el objetivo de evaluar el desempeño tanto de los procesos como del Sistema de Gestión de la Calidad en general y detectar áreas de mejora para la organización.

El análisis de datos provenientes del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad se estructuró en dos partes al igual que la planificación de la calidad antes vista (Numeral 5.1), un análisis específico dedicado a recopilar y dar tratamiento a los datos generados por cada proceso en forma individual y que hace parte del ciclo PHVA propio del proceso analizado (Ver numeral 2.5.3 del presente documento), y un análisis general del comportamiento del SGC como parte del ciclo PHVA del sistema implementado; con el fin de plasmar las disposiciones para el análisis de datos e información se elaboró el procedimiento *Análisis de datos* el cual se muestra en el Anexo 95.

Se estableció que el análisis de datos se debía realizar por medio de indicadores de gestión y de desempeño para lo cual se diseñó e implemento el formato *Hoja de vida de indicadores* (Ver formato en el Anexo 96 y algunos de los indicadores etablecidos en el Anexo 148) en el cual se describe a fondo cada indicador establecido tanto para los objetivos de los procesos como para los del Sistema de Gestión de Calidad, según se estableció en el procedimiento *Planificación del SGC* (Anexo 19), y que contienen descripción de las siguientes características del indicador:

- Sigla del indicador
- Nombre del indicador
- Origen de los datos
- Proceso al cual se aplica
- Frecuencia de medida del indicador
- Finalidad u objetivo que cumple el indicador
- Responsable del cálculo
- Responsable del desempeño
- Unidad de medida
- Descripción o forma de cálculo
- Seguimiento al comportamiento del indicador

Para el análisis específico de los procesos se determinó que se realizaría comparando los objetivos planificados para el proceso contra los resultados alcanzados, comparando resultados actuales contra resultados anteriores ó asiendo seguimiento al comportamiento histórico de características especificas del proceso; para facilitar estos análisis se elaboró el documento *Herramientas*

para el control estadístico que se muestra en el Anexo 97 y que se adjuntó a las copias que se distribuyeron del procedimiento.

En el análisis general de la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad se estableció que los principales datos a analizar serian los siguientes:

- Medición de la satisfacción del cliente proveniente de la implementación del procedimiento descrito en el numeral 8.2.2 del presente capítulo.

- Resultados de las auditorías internas de calidad (Conclusiones de las auditorías) según se mostró en el numeral 8.1 del presente capítulo.
- Seguimiento de la conformidad de los requisitos del producto cuyos datos se obtienen de los registros Control de inspección y producto no conforme (Ver numeral 7.5.3 del presente informe).

- Resultado del seguimiento de los procesos (indicadores de gestión establecidos para cada proceso) revisados en el análisis especifico mencionado anteriormente.

- Resultados de las auditorías externas de calidad (Preauditoría, auditoría de certificación, auditorías de seguimiento y auditorias llevadas a cabo por clientes, proveedores, bancos y otras entidades interesadas).

En el procedimiento *Análisis de datos* se estableció que los resultados de este procesos debían ser tomados como entradas para los procesos de mejora dado que del análisis de datos se obtienen evaluaciones de la conformidad de los procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad detectando no conformidades

ocurridas y potenciales a partir de las cuales se deberían establecer acciones correctivas y preventivas tal y como se mostrará en el siguiente apartado.

8.4 PROCESOS DE MEJORA

Los procesos de seguimiento, medición y análisis de datos a los cuales se ha hecho referencia en este capítulo corresponden a la etapa de Verificación del ciclo de mejora continua PHVA[25] (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), de aquí la importancia de los procesos de mejora dado que cierran el ciclo por medio de la determinación de acciones correctivas y preventivas que conforman la etapa de Actuar y que junto con la Revisión por la dirección (Ver numeral 5.3 del presente informe) enlazan la finalización de un ciclo de mejora con el inicio de uno nuevo brindando información de entrada para la Planificación de la calidad.

8.4.1 Acciones correctivas

Se elaboró el procedimiento obligatorio ***Acciones correctivas*** (Ver Anexo 99) con el objetivo de definir los lineamientos para detectar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades encontradas durante el desarrollo de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad para garantizar que no vuelvan a ocurrir y de esta manera mejorar continuamente su eficacia y eficiencia.

El Sistema de Gestión de la Calidad se diseñó de tal manera que se detectaran las no conformidades por medio del proceso *Auditorías internas de calidad* registrándolas en el formato *Reporte de no conformidades* (Ver numeral 8.1 del presente capítulo), el proceso *Seguimiento y retroalimentación del cliente*

mediante el diligenciamiento del formato *Retroalimentación del cliente* (Ver numeral 8.2 de este documento) y el proceso de *Análisis de datos* por medio del registro de las *Acciones de mejora* (Ver numeral 8.3 de este informe).

Con el fin e facilitar el registro, análisis y seguimiento de las acciones correctivas se creó el formato *Acciones de mejora* (Ver Anexo 101) el cual se adaptó para que de igual manera sirviera para el registro de las acciones preventivas; en los procedimientos *Acciones correctivas* y *Acciones preventivas* (Anexos 99 y 100 respectivamente) se estableció la metodología para el diligenciamiento de este formato que incluye la descripción de la no conformidad encontrada o potencial, el análisis y determinación de las causas, la descripción de las acciones a tomar, el responsable de su ejecución, la fecha propuesta de cierre, los hallazgos encontrados durante el seguimiento y el registro de los resultados alcanzados con la implementación de dichas acciones correctivas o preventivas.

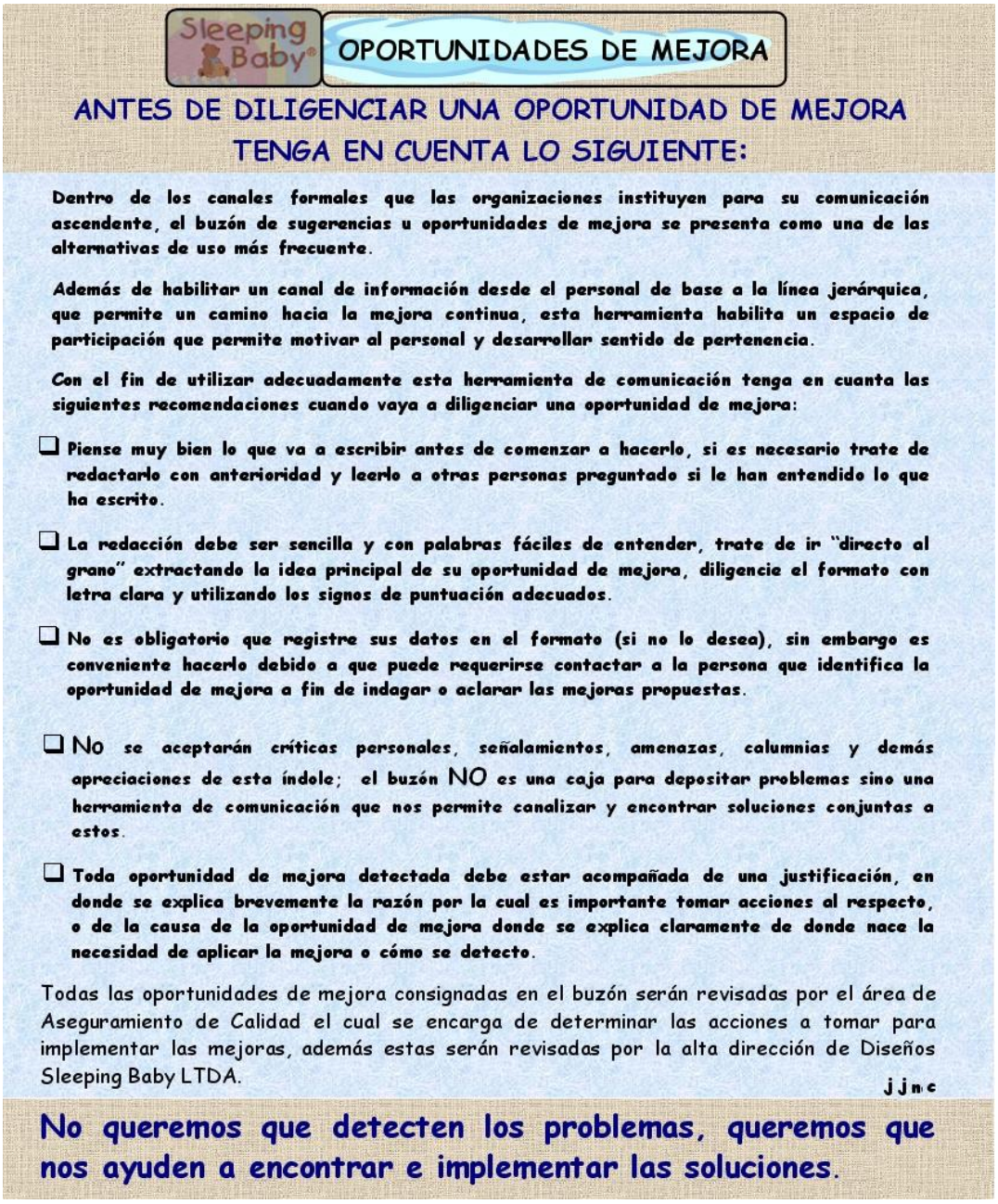
8.4.2 Acciones preventivas

Al igual que con las acciones correctivas, se elaboró el procedimiento obligatorio ***Acciones preventivas*** (Ver Anexo 100) con el objetivo establecer los parámetros de actuación para prevenir la ocurrencia de no conformidades potenciales o mitigar el efecto producido por ellas.

La detección, análisis, registro, tratamiento y seguimiento de las acciones preventivas se realiza de manera semejante a las disposiciones que establecieron para las acciones correctivas enunciadas en el numeral anterior con la diferencia

[25] Ver numeral 2.5.3 del presente documento, Ciclo de mejora continua "PHVA"

de la inclusión del formato *Oportunidades de mejora* (Ver Anexo 98) como forma de detección y establecimiento de acciones preventivas de mejora detectadas con la ayuda de la participación activa del personal y para lo cual se estableció un buzón de sugerencias reglamentado por las disposiciones mostradas en la siguiente figura.



Sleeping Baby®

OPORTUNIDADES DE MEJORA

ANTES DE DILIGENCIAR UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA TENGA EN CUENTA LO SIGUIENTE:

Dentro de los canales formales que las organizaciones instituyen para su comunicación ascendente, el buzón de sugerencias u oportunidades de mejora se presenta como una de las alternativas de uso más frecuente.

Además de habilitar un canal de información desde el personal de base a la línea jerárquica, que permite un camino hacia la mejora continua, esta herramienta habilita un espacio de participación que permite motivar al personal y desarrollar sentido de pertenencia.

Con el fin de utilizar adecuadamente esta herramienta de comunicación tenga en cuanta las siguientes recomendaciones cuando vaya a diligenciar una oportunidad de mejora:

- **Piense muy bien lo que va a escribir antes de comenzar a hacerlo, si es necesario trate de redactarlo con anterioridad y leerlo a otras personas preguntado si le han entendido lo que ha escrito.**
- **La redacción debe ser sencilla y con palabras fáciles de entender, trate de ir "directo al grano" extractando la idea principal de su oportunidad de mejora, diligencie el formato con letra clara y utilizando los signos de puntuación adecuados.**
- **No es obligatorio que registre sus datos en el formato (si no lo desea), sin embargo es conveniente hacerlo debido a que puede requerirse contactar a la persona que identifica la oportunidad de mejora a fin de indagar o aclarar las mejoras propuestas.**
- **No se aceptarán críticas personales, señalamientos, amenazas, calumnias y demás apreciaciones de esta índole; el buzón NO es una caja para depositar problemas sino una herramienta de comunicación que nos permite canalizar y encontrar soluciones conjuntas a estos.**
- **Toda oportunidad de mejora detectada debe estar acompañada de una justificación, en donde se explica brevemente la razón por la cual es importante tomar acciones al respecto, o de la causa de la oportunidad de mejora donde se explica claramente de donde nace la necesidad de aplicar la mejora o cómo se detecto.**

Todas las oportunidades de mejora consignadas en el buzón serán revisadas por el área de Aseguramiento de Calidad el cual se encarga de determinar las acciones a tomar para implementar las mejoras, además estas serán revisadas por la alta dirección de Diseños Sleeping Baby LTDA.

j j n c

No queremos que detecten los problemas, queremos que nos ayuden a encontrar e implementar las soluciones.

Figura 15. Lineamientos del buzón de sugerencias.

Sleeping Baby

9 DIAGNÓSTICO FINAL Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

El diagnóstico final de la conformidad del SGC se realizó utilizando la misma metodología descrita en la elaboración del diagnóstico inicial mostrada en el numeral 3.1 del presente documento tomando como base los criterios de evaluación establecidos en la Tabla 2; en el Anexo 151 se muestra la lista de chequeo diligenciada para cada numeral de la norma ISO 9001:2000 aplicada al diagnóstico final del Sistema de Gestión de Calidad implementado.

En la Figura 16 se muestra esquemáticamente el resultado del diagnóstico por cada criterio o estado de conformidad; como se puede observar, el 86% de los requisitos (176 de 200) se encuentran implementados de manera conforme (estado 5) mientras que solo un 12% (24 de 200) se encuentra únicamente documentado (estado 4) o en proceso de revisión e implementación de cambios.

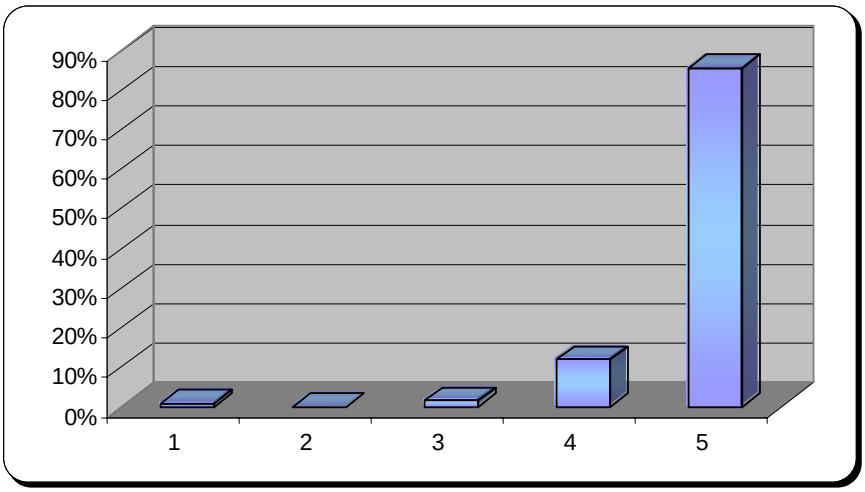


Figura 16. Distribución final de requisitos por estado de conformidad.

El resultado del diagnóstico final se estructuró en concordancia con cada capítulo de la norma igual que las recomendaciones para la mejora enunciadas al final de cada análisis; el diagnóstico referente al capítulo 7 se divide en los apartados que lo componen por el amplio contenido y relevancia de este numeral.

9.1 REQUISITOS GENERALES DEL SGC

El numeral 4 de la NTC-ISO 9001:2000 establece los requisitos generales para documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos planteados en los capítulos subsiguientes de la norma.

Diagnóstico: como resultado del diagnóstico final del Sistema de Gestión de la Calidad en relación al capítulo 4 de la norma, se obtuvo una conformidad total del 93% (26 de los 28 requisitos de este numeral) mientras que el 7% restante (2 requisitos) se encontraban en proceso de implementación, estos requisitos hacen referencia a la implementación del seguimiento, medición y análisis de los procesos en busca de la mejora continua de la eficacia del SGC; al no haber concluido el ciclo de mejora no se evidencia completamente los resultados del mismo y su impacto en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, esto debido a que aun no se ha llevado a cabo la revisión por la dirección que se encontraba fuera del alcance de la práctica realizada.

Recomendación: ante esta situación se recomienda realizar el Análisis general de datos del SGC facilitando de esta forma la ejecución de la Revisión por la dirección y la Planificación de la calidad para el nuevo ciclo de mejora, todo esto siguiendo los lineamientos que se establecieron en la documentación.

9.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

En el numeral 5 de la norma se hace hincapié en que el liderazgo, compromiso y participación activa de la alta dirección son esenciales para desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para lograr beneficios tanto para los clientes como para la organización.

Diagnóstico: el diagnóstico final realizado al SGC tomado como base el capítulo 5 de la NTC-ISO 9001:2000 arroja un 65% de total conformidad (22 de los 34 requisitos) siendo este el numeral que menor grado de implementación presenta en cuanto a los requerimientos de la norma, este resultado es debido a que 11 de los requisitos (32%) hacen referencia a la implementación de la Revisión por la dirección que como se comentó anteriormente se documentó pero no se ha implementado hasta la fecha de elaboración del presente documento; el 3% restante (un requisito) que se encuentra implementado pero no documentado hace referencia al establecimiento de los procesos de comunicación apropiados para la organización que aunque se definieron en el apartado 5.5.3 del Manual de calidad, se consideró que estos no tenian en cuenta la eficacia del SGC dado que no se identifican los componentes de estas comunicaciones (Ver Anexo 150).

Recomendación: se recomienda documentar los procesos de comunicación interna referentes a la divulgación y transmisión de la política de la calidad, los requisitos del cliente, los objetivos de la calidad, las especificaciones técnicas de los productos y los logros alcanzados por los procesos y por el SGC en general, la documentación de estos procesos debería hacer referencia a los mensajes transmitidos y su medio, sus emisores, sus receptores y los posibles errores causados por fallas en el proceso de comunicación; además se debería incluir la forma en que el emisor se asegura que el mensaje es bien entendido.

9.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El requisito sobre la identificación y disponibilidad de los recursos esenciales tanto para la implementación de las estrategias como para el logro de los objetivos de la organización se encuentra consignado en el capitulo 6 de la NTC-ISO 9001:2000 contemplando como recursos esenciales para los procesos al recurso humano, la infraestructura y el ambiente de trabajo.

Diagnóstico: al aplicar la lista de chequeo del diagnóstico final a los requisitos del numeral 6 de la norma se encontró que presentaba un 90% de conformidad (9 de los 10 requisitos) habiendo solo un requisito clasificado con estado de conformidad 4, es decir que se encuentra documentado pero no implementado en su totalidad, tal es el caso del requisito concerniente a la gestión del ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto dado que como se mostró en la *Planificación de la realización del producto* (Ver Anexo 116) las necesidades del ambiente de trabajo se identificaron pero aunque se ha hecho bastante al respecto aún no se han gestionado en su totalidad, tal es el caso de los requerimientos del almacén de materias primas en el cual las mejoras en este aspecto han sido poco evidentes.

Recomendación: de las condiciones del ambiente de trabajo requeridas para el almacén de materia prima se gestionaron los cambios y adecuaciones necesarias para evitar el contacto del polvo y los olores penetrantes con las telas, sin embargo, se recomienda tomar acciones para impedir la incidencia directa de la luz sobre estos materiales dado que se produce despigmentación y perdida de las propiedades en las fibras; una opción fácil, económica y eficaz puede ser cubrir los paneles de cada estante con telas oscuras a modo de telón de tal forma que se solucione este inconveniente.

9.4 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Este es uno de los capítulos que presentó un mayor porcentaje de conformidad habiéndose documentado e implementado en su totalidad 79 de los 86 requisitos (92%) concernientes al numeral 7 de la norma, a continuación se presentan los resultados del diagnóstico y recomendaciones para la mejora por cada uno de los apartados que conforman dicho numeral.

9.4.1 Planificación de la realización del producto

Al comparar el Sistema de Gestión de la Calidad implementado contra los requerimientos de la NTC-ISO 9001:2000 mediante la lista de chequeo del Anexo 151, se encontró que el 100% de los requisitos (7) concernientes al numeral 7.1 de la norma se encontraban en completa conformidad en cuanto a la elaboración de la documentación necesaria y correcta implementación de la misma.

9.4.2 Procesos relacionados con el cliente

Al realizar el diagnóstico final de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad se encontró que la comparación con los requisitos del numeral 7.2 de la norma ISO 9001:2000 arrojaba un 100% de total conformidad en los 15 requisitos contenidos, sin embargo se recomienda a la empresa dar la autoridad y responsabilidad de estos procesos a una sola persona y que esta posea las formación y habilidades necesarias para efectuar la gestión de la comunicación con los clientes.

9.4.3 Diseño y desarrollo

El numeral 7.3 de la norma establece todos los requisitos concernientes al proceso de diseño y desarrollo de los productos caracterizándose por ser uno de los apartados más extensos del documento normativo.

Diagnóstico: como resultado de la aplicación del diagnóstico final al SGC en relación con el apartado 7.3 de la norma, se encontró que este proceso presentaba satisfactorios resultados con un 94% (28 requisitos) de conformidad total contra los 30 requisitos de la norma; solamente uno de los requisitos se evaluó como no implementado aunque en realidad esta labor se realizó pero como una actividad poco eficaz que demandaba mucho tiempo, este requisito de la norma que se consideró documentado pero no implementado fue el referente a la revisión de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo dado que diligenciamiento del formato elaborado para dicha tarea (Ver Anexo 44) hacia ineficiente tal actividad y por lo tanto esta no se realizó completamente, lo cual se detectó en la auditoría realizada a este proceso (reporte de no conformidades número 05 de la auditoría 001 mostrado en el Anexo 144); el requisito restante fue evaluado como implementado pero no documentado y es aquel de tener en cuenta el efecto de los cambios del diseño y desarrollo en las partes constitutivas del producto entregado pues esta es una actividad que se hacia implícitamente cuando estos cambios eran sometidos a revisión.

Recomendación: la recomendación principal es la de desarrollar una herramienta informática que permita la planificación y administración eficiente de este proceso así como el registro de la información de entrada para el diseño, las programaciones y las especificaciones técnicas de los productos diseñados que puede ser utilizada para alimentar a otros procesos que se sistematicen.

9.4.4 Compras

Los procesos de Compras y Recepción y entrega de materiales fueron unos de los más destacables durante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad dados los avances logrados en cuanto al control de los materiales comprados y la instauración formal de la inspección en la recepción.

Diagnóstico: la evaluación diagnostica del apartado 7.4 del documento normativo correspondiente a las compras de materias primas e insumos arrojo un 91% de conformidad total (10 requisitos de 11) en cuanto a la documentación e implementación de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2000 para este proceso; el requisito que se consideró como documentado pero no implementado fue el referente a la verificación en las instalaciones del proveedor dado que no se presento la necesidad de realizar dicha actividad.

Recomendación: aunque la actividad de verificación en las instalaciones del proveedor no pareciera tener aplicación en la organización, es de gran importancia recalcar lo establecido en el principio de calidad referente a las relaciones mutuamente benéficas con el proveedor por lo cual se recomienda aprovechar aquellos proveedores que acepten y den facilidades para la realización de visitas a sus instalaciones y que lo han plasmado de esta forma en el formato *Información general del proveedor* (Ver Anexos 60 y 137) con el objetivo de obtener beneficios para la organización en cuanto al conocimiento de los procesos desarrollados por los proveedores y la forma como estos pueden adaptarse y aprovecharse para el beneficio de la calidad de los productos y el desempeño de los procesos de Diseño Sleeping Baby LTDA.

9.4.5 Producción

Diagnóstico: al igual que en el diagnóstico inicial aplicado a la empresa y como se estableció en el alcance del SGC (Ver numerales 3.1 y 3.2 del presente documento) se alegó la exclusión de los numerales 7.5.2 y 7.5.4 al comprobar que no tenían aplicabilidad en la organización, esto produjo que el resultado del diagnóstico al Sistema de Gestión de la Calidad en relación al punto 7.5 de la norma arrojara tan solo un 83% de conformidad total (10 de 12 requisitos documentados e implementados) mostrándose el 17% de los requisitos restantes (2) calificados como de nivel 1 (no tienen aplicación), esto quiere decir que sin tener en cuenta los requisitos excluidos del alcance se logró un 100% de conformidad con los requerimientos de este numeral de la norma.

Recomendación: aunque la conformidad de este apartado es total se recomienda a la empresa continuar con la dinámica de mejoramiento adoptada tanto para los procesos productivos como para los procesos de apoyo y que se ha basado en la participación activa del personal.

9.4.6 Dispositivos de seguimiento y medición

El diagnóstico aplicado con base en el numeral 7.6 de la norma en comparación con el Sistema de Gestión de la Calidad implementado arrojo que el 82% de los 11 requisitos se habían documentado e implementado satisfactoriamente quedando pendiente por desarrollar las disposiciones necesarias para evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones realizadas anteriormente a la detección de no conformidades en los dispositivos de seguimiento y medición (cintas métricas); para el manejo de este tema se recomienda asesoría por parte de un experto en metrología y continuar con el curso dictado por el SENA.

9.5 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Los procesos de medición, análisis y mejora son la clave principal para lograr la evaluación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad; en el capítulo 8 de la norma se establecen los 43 requisitos que implementó la empresa con el fin de alcanzar y superar la satisfacción del cliente, cumplir sus objetivos de calidad y obtener el certificado de aseguramiento de la calidad ISO 9001:2000.

Diagnóstico: al aplicar la lista de chequeo con los requisitos de este capítulo al SGC se obtuvo que el 100% de los requisitos se encontraban documentados en los procedimientos desarrollados para el proceso de Mejora, si embargo, 7 de estos 43 requisitos (16%) se consideraron en proceso de implementación dado que no se había cerrado el ciclo de mejora y principalmente por que, aunque se había implementado completamente el proceso de *Auditorías internas de calidad*, la dirección responsable del área auditada no siempre se aseguraba de que se tomaran sin demora injustificada las acciones para eliminar las no conformidades y sus causas, esto teniendo en cuenta que a los auditores internos se les dificultaba hacer seguimiento a las acciones correctivas propuestas.

Recomendación: en cuanto a esta situación se recomienda a la empresa establecer una metodología para facilitar la labor de seguimiento realizada por los auditores internos de calidad a las acciones correctivas resultantes de la ejecución de las auditorías internas; esta metodología puede incluir un formato en el cual, luego de concluida una auditoría, el auditor liste el consecutivo de las no conformidades encontradas, la acción correctiva propuesta y la fecha establecida de cierre de tal manera que se genere un listado acumulado de seguimientos pendientes permitiendo de esta forma que los auditores se programen y puedan realizar eficazmente dicho seguimiento.

9.6 RECOMENDACIONES GENERALES

Como recomendaciones generales provenientes de la realización de la práctica se identificaron tres aspectos principales los cuales se enuncian a continuación:

- ✂ Continuar con la dinámica de mejoramiento continuo alcanzada tanto por la empresa en general como por cada uno de sus integrantes y que ha permitido organizar el trabajo haciéndolo mas eficiente pero que aún tiene "mucha tela de donde cortar" alcanzando de esta manera resultados inesperados benéficos para la organización, sus dueños, sus empleados y los clientes como principal instancia del SGC.

- ✂ Una vez concluidas las actividades del primer ciclo de mejora, planificar para una segunda instancia la descentralización de las actividades concernientes a la creación y modificación de documentos, capacitación de los mismos, seguimiento de los procesos y el análisis de los mismos.

- ✂ Continuar con el desarrollo de herramientas informáticas como parte del apoyo a los procesos operativos dado que la triplicidad de información que se maneja aumenta la probabilidad de ocurrencia de errores además de restar tiempo al personal que podría ser aprovechado para las actividades de mejora; la recomendación en cuanto a este ítem es que el sistema que se esta desarrollando tome una dinámica diferente enfocándose hacia el intercambio de información entre los procesos que deberían compartir una sola base de datos unificada con la información que se considere primordial para el desempeño eficaz y eficiente de los procesos.

10 CONCLUSIONES

Al finalizar la práctica se dio cumplimiento a los objetivos generales propuestos de la siguiente manera:

- Se diseñó y documentó el Sistema de Gestión de la Calidad de Diseños Sleeping Baby Ltda dando cumplimiento al 98% de los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000 logrando sentar las bases para la mejora continua de la calidad en función del aumento en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

- Se implementaron los procesos establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad diseñado, así como las disposiciones consignadas en la documentación de tal manera que se generó la información suficiente para poder alegar conformidad con los requisitos establecidos en la NTC-ISO 9001:2000 y obtener de esta manera apertura hacia nuevas oportunidades de mercado, el aumento en la eficiencia de los procesos y su gestión demostrando su capacidad de proporcionar en forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente entre otros muchos beneficios que provee la certificación del SGC.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos generales fue necesario el establecimiento y cumplimiento de objetivos específicos los cuales fueron logrados como se muestra a continuación:

- Se realizó el diagnóstico de la conformidad del Sistema de Gestión de la calidad tanto antes de la puesta en marcha del proyecto lo que permitió planear las labores a desarrollar como después de la finalización de las actividades aquí descritas con lo que se establecieron recomendaciones para la mejora del SGC implementado.

- Se elaboró el manual de procesos y el manual de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad y toda la documentación que se consideró necesaria para el eficaz funcionamiento del mismo logrando crear las primeras bases para la gestión de la memoria historica de la organización en pro del desarrollo de conocimiento y autoaprendizaje empresarial.

- Se implementaron las disposiciones descritas en la documentación evaluando su adecuación por medio de la realización de auditorias internas de calidad para los procesos constitutivos del SGC tomando como criterios de auditoría los objetivos de calidad, las disposiciones descritas en la documentación elaborada y los requisitos establecidos por la NTC-ISO 9001:2000.

- Se llevó a cabo la Preauditoría de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ejecutada por el ICONTEC la cual arrojó como resultado general que el avanzado estado del SGC implementado y la estructura en la que se encontraba diseñado eran satisfactorios.

De la experiencia adquirida durante la práctica realizada en la empresa Diseños Sleeping Baby LTDA, donde se permitió la aplicación de los conceptos vistos durante la carrera universitaria, se concluye:

- Que el liderazgo, compromiso y la participación activa de la alta dirección son esenciales para desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente que permita lograr beneficios para los clientes tanto internos como externos; sin este alto grado de compromiso el Sistema de Gestión de la Calidad se quedaría estampado en el papel sin verse los enormes beneficios que de el se desprenden.

- Que el cambio organizacional es un fenómeno que existirá permanentemente dentro de las organizaciones, este debe de ser tratado no como un fenómeno aislado sino como un proceso integral que afecta todos y cada uno de los elementos de la organización, debe de ser analizado tomando en cuenta los factores que intervienen en el cambio y por otra parte realizado de forma sistemática a través de un modelos de gestión del cambio como el establecido en la empresa y con el cual se logró un cambio en la cultura organización hacia la adopción de los principios de gestió de la calidad promovidos por las normas ISO 9000.

- Que la etapa a la cual se debe dedicar el mayor esfuerzo, no solo en la implementación de un SGC sino en cualquier proyecto que se emprenda es la etapa de la planificación, dado que si las actividades se planean y se hacen bien desde el principio definiendo objetivos y planes de actuación claros, la probabilidad de errores irremediables casi desaparece viéndose los frutos al finalizar con un proceso bien implementado y sin necesidad de cambios estructurales durante la marcha.

- La documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de los procesos y proporcionan la información necesaria para la adecuada toma de decisiones sentando bases para la gestión del conocimiento en la organización.

- La formación del personal y su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad son esenciales para el éxito del mismo dado que es la gente la que mejor conoce los procesos y que debe ser la más interesada tanto en el mejoramiento de los mismos; por esta razón se debería considerar que el flujo de la información para el establecimiento del SGC debería ser desde el personal de base hacia los encargados del proceso de implementación y no en forma opuesta.

- A pesar que sin contar con algún tipo de asesoría externa más que la del director del proyecto, la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se consideró exitosa, pero sin embargo es recomendable tener la asesoría de expertos tanto en los temas puntuales a los cuales hace referencia la norma como en el enfoque que se debe dar al SGC.

- Se destaca el buen ejercicio de la realización de preauditorías dado que estas permiten establecer si el rumbo dado al Sistema de Gestión de la Calidad ha sido el correcto o si es necesario realizar cambios estructurales antes de que la organización se enfrente a una auditoría de certificación.

BIBLIOGRAFÍA

EFQM. European Foundation for Quality Management. Modelo EFQM de Excelencia. Club Gestión de la Calidad, Madrid. (1999)

ESCRIG TENA, Ana Belén. La situación de la gestión de la calidad en la empresa Cerámica. Grupo de investigación en gestión de calidad y estrategia. Universidad Jaume I de Castellón. (2002)

HARRINGTON, James. Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación. Editorial Mc, Graw Hill Interamericana, S.A., Colombia. (1997)

ICONTEC. Manual para las pequeñas empresas. Guía sobre la norma ISO 9001:2000. Icontec. (2001)

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad, Conceptos y vocabulario. Icontec. (2000)

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos. Icontec. (2000)

ISO, Organización Internacional de Normalización. Sistemas ISO 9000 de gestión de la calidad, Directrices para las empresas de países en desarrollo. UNCTAD/GATT. (1998)

RAMOS GONZÁLES, Graciela. Los cambios de la norma ISO 9000:2000. Saltillo, Cohuila. (2001)

SILVIA MURCIA, Xiomara Andrea. Configuración de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9000:2000 para la empresa Proyectos Plásticos S.A. Tesis de grado Ingeniería Industrial UIS. (2002)

PAGINAS DE INTERNET CONSULTADAS:

www.sic.gov.co/Informacion%20de%20interes/Entidades%20acreditadas/Directorio%20-%20Listado1.htm

www.ctv.es/USERS/gesworld/Art020.htm

www.setec.com.ar/que_es_6sigma.htm

www.calidad.com.ar/iso9000-2000.html

www.valoryempresa.com/modules.php

Página de gestión de la calidad en construcción: www.johnnavas.galeon.com
http://johnnavas.galeon.com

ANEXOS

ANEXO 1. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS POR LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2000

Sleeping Baby

NUM	PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO REQUERIDO
4.2.3	**Control de documentos** **Requisito:** Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
4.2.4	**Control de registros** **Requisito:** Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.
8.2.2	**Auditorias internas de calidad** **Requisito:** Debe definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.
8.3	**Control del producto no conforme** **Requisito:** Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.
8.5.2	**Acciones correctivas** **Requisito:** Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para: revisar las no conformidades, determinar las causas de las no conformidades, evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas y revisar las acciones correctivas tomadas.
8.5.3	**Acciones preventivas** **Requisito:** Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para: determinar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas y revisar las acciones preventivas tomadas.

ANEXO 2. LISTADO DE REGISTROS REQUERIDOS POR LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2000

NUM	REGISTRO REQUERIDO
5.6.1	Revisión por la dirección
6.2.2 e)	Educación, formación, habilidades y experiencia
7.1 d)	Evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos
7.2.2	Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas por la misma
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
7.3.4	Resultados de las revisiones del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria
7.3.5	Resultados de la verificación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria
7.3.6	Resultados de la validación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria
7.3.7	Resultados de la revisión de los cambios del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria
7.4.1	Resultados de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas
7.5.2[26]	*Según se requiera por las organizaciones, demostrar la validación de los procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores*
7.5.3	Identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito
7.5.4[1]	*Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que, de algún otro modo, se considere inadecuado para su uso*
7.6 a)	La base utilizada para la calibración o la verificación del equipo de medición cuando no existen patrones de medición nacionales o internacionales
7.6	Validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo de medición no está conforme con los requisitos
7.6	Resultados de la calibración y la verificación del equipo de medición
8.2.2	Resultados de la auditoría interna y de las actividades de seguimiento
8.2.4	Identificación de las personas responsables de la liberación del producto
8.3	Naturaleza de las no conformidades del producto y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido
8.5.2	Resultados de la acción correctiva
8.5.3	Resultados de la acción preventiva

[26] Registros no requeridos para la organización dadas las exclusiones a los numerales 7.5.2 y 7.5.4 establecidas en el alcance del SGC.

ANEXO 3. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

No	Numeral	Requisito ISO 9001:2000 **Capítulo 4**	1	2[27]	3	4	5
1	**4.1**	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 ISO 9000		X			
2	**4.1.a**	Se deben identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad		X			
3	**4.1.b**	La organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos.		X			
4	**4.1.c**	La organización debe determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces		X			
5	**4.1.d**	La organización debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos		X			
6	**4.1.e**	Se deben realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos		X			
7	**4.1.f**	La organización debe implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos		X			
8	**4.1**	La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de ISO		X			
9	**4.1**	En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos			X		
10	**4.1**	El control sobre los procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad		X			
11	**4.2.a**	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad		X			
12	**4.2.b**	La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir un manual de calidad		X			
13	**4.2.c**	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los procedimientos documentados requeridos en la norma ISO 9001		X			

1. El requisito no tiene aplicación para la organización, se considera exclusión.
2. No se encuentra documentado ni implementado.
3. Se encuentra implementado pero no se ha documentado.
4. Se encuentra documentado pero aun no se ha implementado.
5. Se encuentra documentado e implementado

14	**4.2.d**	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos		X			
15	**4.2.e**	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los registros requeridos por la norma ISO 9001		X			
16	**4.2.2.a**	La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.		X			
17	**4.2.2.b**	La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos		X			
18	**4.2.2.c**	La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad		X			
	4.2.3	**Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para ...**					
19	**4.2.3.a**	... aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión		X			
20	**4.2.3.b**	... revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente		X			
21	**4.2.3.c**	... asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos		X			
22	**4.2.3.d**	... asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso		X			
23	**4.2.3.e**	... asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables		X			
24	**4.2.3.f**	... asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución		X			
25	**4.2.3.g**	... prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón		X			
26	**4.2.4**	Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad		X			
27	**4.2.4**	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables			X		
28	**4.2.4**	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros		X			
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN			**0**	**26**	**2**	**0**	**0**
		PORCENTAJES		**93%**	**7%**		

No	Numeral	Requisito ISO 9001:2000 **Capítulo 5**	1	2	3	4	5
	5	**La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad así como con la mejora continua de su eficacia ...**					
29	**5.1.a**	... comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios		X			
30	**5.1.b**	... estableciendo la política de calidad		X			
31	**5.1.c**	... asegurando de que se establecen los objetivos de calidad		X			
32	**5.1.d**	... llevando a cabo las revisiones por la dirección		X			
33	**5.1.e**	... asegurando la disponibilidad de recursos			X		
34	**5.2**	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente			X		
	5.3	**La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad ...**					
35	**5.3.a**	... es adecuada al propósito de la organización		X			
36	**5.3.b**	... incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad		X			
37	**5.3.c**	... proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad		X			
38	**5.3.d**	... es comunicada y entendida dentro de la organización		X			
39	**5.3.e**	... es revisada para su continua adecuación		X			
40	**5.4.1**	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización		X			
41	**5.4.1**	Los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad		X			
42	**5.4.2.a**	La alta dirección debe asegurarse de que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos relacionados con la definición, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.		X			
43	**5.4.2.b**	La alta dirección debe asegurarse de que se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en este		X			
44	**5.5.1**	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización		X			

45	**5.5.2**	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya ...			X		
46	**5.5.2.a**	... asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC		X			
47	**5.5.2.b**	... informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora			X		
48	**5.5.2.c**	... asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente			X		
49	**5.5.3**	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad		X			
50	**5.6.1**	La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas		X			
51	**5.6.1**	La revisión del sistema de calidad por parte de la gerencia debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos de calidad		X			
52	**5.6.1**	Deben mantenerse registros de las revisiones del sistema de calidad realizadas por la dirección		X			
		La información de entrada para la revisión por parte de la dirección, debe incluir...					
53	**5.6.2.a**	... resultados de auditorias		X			
54	**5.6.2.b**	... retroalimentación del cliente		X			
55	**5.6.2.c**	... desempeño de los procesos y conformidad del producto		X			
56	**5.6.2.d**	... estado de las acciones correctivas y preventivas		X			
57	**5.6.2.e**	... acciones de seguimiento de revisiones previas hechas por la dirección		X			
58	**5.6.2.f**	... cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad		X			
59	**5.6.2.g**	... recomendaciones para la mejora		X			
		Los resultados de la revisión hecha por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con ...					
60	**5.6.3.a**	... la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de sus procesos		X			
61	**5.6.3.b**	... la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente		X			
62	**5.6.3.c**	... las necesidades de recursos		X			
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN			**0**	**29**	**5**	**0**	**0**
		PORCENTAJES		**85%**	**15%**		

No	Numeral	Requisito ISO 9001:2000 Capítulo 6	1	2	3	4	5
63	**6.1.a**	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia			X		
64	**6.1.b**	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos			X		
65	**6.2.1**	El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas		X			
66	**6.2.2.a**	La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto		X			
67	**6.2.2.b**	La organización debe proporcionar formación o tomar acciones para satisfacer dichas necesidades		X			
68	**6.2.2.c**	La organización debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas		X			
69	**6.2.2.d**	La organización debe asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad		X			
70	**6.2.2.e**	La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia		X			
71	**6.3**	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto			X		
72	**6.4**	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto			X		
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN			**0**	**6**	**4**	**0**	**0**
		PORCENTAJES		**60%**	**40%**		

No	Numeral	Requisito ISO 9001:2000 Capítulo 7	1	2	3	4	5
73	**7.1**	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto			X		
74	**7.1**	La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad		X			
		Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:					
75	**7.1.a**	... los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto			X		
76	**7.1.b**	... la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto		X			
77	**7.1.c**	... las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba especificas para el producto así como los criterios para aceptación del mismo		X			
78	**7.1.d**	... los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos		X			
79	**7.1**	El resultado de la planificación para la realización del producto debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización			X		
80	**7.2.1.a**	La organización debe determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma			X		
81	**7.2.1.b**	La organización debe determinar los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido		X			
82	**7.2.1.c**	La organización debe determinar los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto		X			
83	**7.2.1.d**	La organización debe determinar cualquier requisito adicional requerido por la organización			X		
84	**7.2.2**	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto			X		
85	**7.2.2**	La revisión de los requisitos relacionados con el producto debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos)			X		
86	**7.2.2.a**	La organización debe asegurarse de que están definidos los requisitos de producto			X		
87	**7.2.2.b**	La organización debe asegurarse de que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente por el cliente o por la propia organización			X		

88	**7.2.2.c**	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos			X		
89	**7.2.2**	Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas en la misma		X			
90	**7.2.2**	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación			X		
91	**7.2.2**	Cuando se cambien los requisitos de producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados			X		
		La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a :					
92	**7.2.3.a**	... la información sobre el producto			X		
93	**7.2.3.b**	... las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones			X		
94	**7.2.3.c**	... la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas		X			
95	**7.3.1**	La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto		X			
		Durante la planificación del diseño y desarrollo, la organización debe determinar :					
96	**7.3.1.a**	... las etapas del diseño y desarrollo		X			
97	**7.3.1.b**	... la revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo		X			
98	**7.3.1.c**	... las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo		X			
99	**7.3.1**	La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades		X			
100	**7.3.1**	Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo		X			
		Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros. Estos elementos de entrada deben incluir :					
101	**7.3.2.a**	... los requisitos funcionales y de desempeño		X			
102	**7.3.2.b**	... los requisitos legales y reglamentarios aplicables		X			
103	**7.3.2.c**	... la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable		X			
104	**7.3.2.d**	Cualquier otro requisito esencial para el diseño		X			
105	**7.3.2**	Los elementos de entrada para el diseño y desarrollo deben revisarse para verificar su adecuación. Deben estar completos, sin ambigüedades y no ser contradictorios		X			

106	**7.3.3**	Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación con respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo		X			
		Los resultados del diseño y desarrollo deben :					
106	**7.3.3**	... aprobarse antes de su liberación		X			
107	**7.3.3.a**	... cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo		X			
108	**7.3.3.b**	... proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio			X		
109	**7.3.3.c**	... contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto			X		
110	**7.3.3.d**	... especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto		X			
		En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para :					
111	**7.3.4.a**	... evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos		X			
112	**7.3.4.b**	... identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias		X			
113	**7.3.4**	Los participantes en las revisiones del diseño y desarrollo deben incluir representantes de las funciones relacionadas con las etapas de diseño y desarrollo que se están revisando		X			
114	**7.3.4**	Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria		X			
115	**7.3.5**	Se deben realizar la verificación para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo		X			
116	**7.3.5**	Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria		X			
117	**7.3.6**	Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada p uso previsto			X		
118	**7.3.6**	Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto			X		
119	**7.3.6**	Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria		X			
120	**7.3.7**	Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y mantenerse registros		X			
121	**7.3.7**	Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado y aprobarse antes de su implementación		X			
122	**7.3.7**	La revisión de los cambios de diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado		X			

123	**7.3.7**	Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria		X			
124	**7.4.1**	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados		X			
125	**7.4.1**	El tipo y el alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final		X			
126	**7.4.1**	La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar producto de acuerdo con los requisitos de la organización			X		
127	**7.4.1**	Deben establecerse los criterios para la selección, evaluación y la reevaluación de los proveedores		X			
128	**7.4.1**	Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas		X			
		La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado;					
129	**7.4.2.a**	... requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos		X			
130	**7.4.2.b**	... requisitos para la calificación del personal		X			
131	**7.4.2.c**	... requisitos del sistema de gestión de la calidad		X			
132	**7.4.2**	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor			X		
133	**7.4.3**	La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados		X			
134	**7.4.3**	Cuando la organización o su cliente quieran llevar a acabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto		X			
		La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas debe incluir, cuando sea aplicable					
135	**7.5.1.a**	... la disponibilidad de información que describa las características del producto			X		
136	**7.5.1.b**	... la disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario		X			
137	**7.5.1.c**	... el uso del equipo apropiado			X		
138	**7.5.1.d**	... la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición		X			

139	**7.5.1.e**	... la implementación del seguimiento y de la medición		X			
140	**7.5.1.f**	... la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega			X		
141	**7.5.2**	La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.	X				
142	**7.5.3**	Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados a través de toda la realización del producto			X		
143	**7.5.3**	La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición		X			
144	**7.5.3**	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto		X			
145	**7.5.4**	La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.	X				
146	**7.5.5**	La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto					
147	**7.6**	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados		X			
148	**7.6**	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición		X			
		Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:					
149	**7.6.a**	... calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales. Cuando no existan tales patrones, deben registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación		X			
150	**7.6.b**	... ajustarse o reajustarse según sea necesario		X			
151	**7.6.c**	... identificarse para poder determinar el estado de calibración		X			
152	**7.6.d**	... protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición		X			
153	**7.6.e**	... protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento		X			

154	**7.6**	La organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos		X			
155	**7.6**	La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos		X			
156	**7.6**	Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos		X			
157	**7.6**	Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario		X			
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN			**2**	**59**	**24**	**0**	**0**
		PORCENTAJES	**2%**	**70%**	**28%**		

No	Numeral	Requisito ISO 9001:2000 Capítulo 8	1	2	3	4	5
		La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para :					
158	**8.1**	... demostrar la conformidad del producto		X			
159	**8.1**	... asegurarse de la conformidad del SGC		X			
160	**8.1**	... mejorar continuamente la eficacia del SGC		X			
161	**8.1**	La planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora deben comprender la determinación de los métodos		X			
162	**8.2.1**	La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos		X			
		La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad					
163	**8.2.2.a**	... es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de ISO 9001:2000 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización		X			
164	**8.2.2.b**	... se ha implementado y se mantiene de manera eficaz		X			
165	**8.2.2**	Se debe planificar un programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar		X			

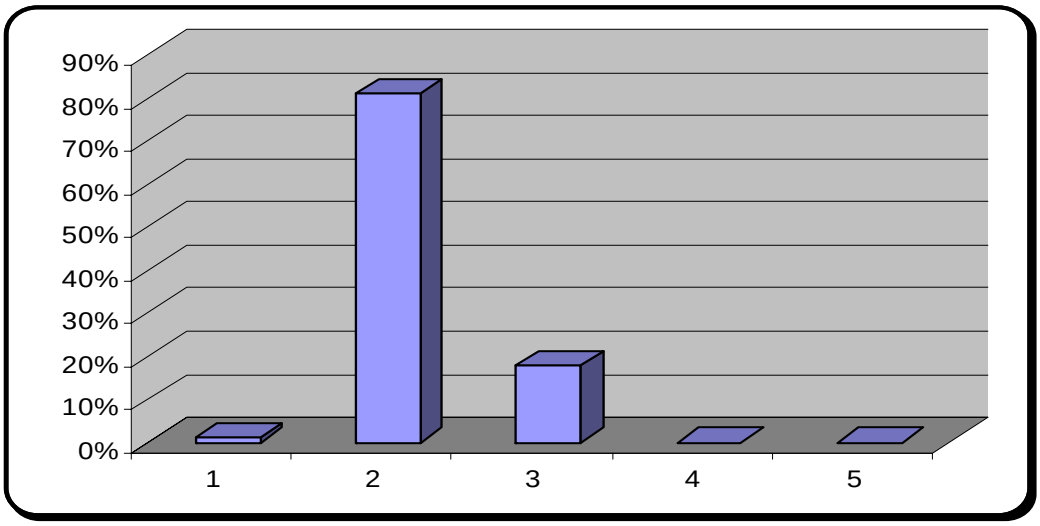
166	**8.2.2**	Se deben definir los criterios de auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y su metodología		X			
167	**8.2.2**	La selección de los auditores y la realización de las auditorias deben asegurar del proceso de auditoria. Los auditores no deben auditar su propio trabajo		X			
168	**8.2.2**	Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorias, para informar de los resultados y mantener los registros		X			
169	**8.2.2**	La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman las acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas		X			
170	**8.2.2**	Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación		X			
171	**8.2.3**	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y, cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente para asegurarse de la conformidad		X			
172	**8.2.4**	La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas		X			
173	**8.2.4**	Con base en el seguimiento y medición del producto, debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar las personas que autorizan las liberaciones		X			
174	**8.2.4**	La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente		X			
175	**8.3**	La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y se controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado		X			
		La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o mas de las siguientes maneras,					
176	**8.3.a**	... tomando acciones para eliminar la no conformidad			X		
177	**8.3.b**	... autorizando su uso o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente o el cliente		X			

178	**8.3.c**	... tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto		X			
179	**8.3**	Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido		X			
180	**8.3**	Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos			X		
181	**8.3**	Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos potenciales de la no conformidad		X			
182	**8.4**	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes		X			
		El análisis de estos datos debe proporcionar información sobre:					
183	**8.4.a**	... la satisfacción del cliente		X			
184	**8.4.b**	... la conformidad con los requisitos del producto		X			
185	**8.4.c**	... las características y tendencias de los procesos y de los productos,		X			
186	**8.4.d**	... los proveedores		X			
187	**8.5.1**	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección		X			
188	**8.5.2**	La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.		X			
		Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para :					
189	**8.5.2.a**	... revisar las no conformidades		X			
190	**8.5.2.b**	... determinar las causas de las no conformidades		X			
191	**8.5.2.c**	... evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir		X			
192	**8.5.2.d**	... determinar e implementar las acciones necesarias		X			
193	**8.5.2.e**	... registrar los resultados de las acciones tomadas		X			
194	**8.5.2.f**	... revisar las acciones correctivas tomadas		X			
195	**8.5.3**	La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales		X			

		Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:					
196	**8.5.3.a**	… determinar las no conformidades potenciales y sus causas		X			
197	**8.5.3.b**	... evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades		X			
198	**8.5.3.c**	... determinar e implementar las acciones necesarias		X			
199	**8.5.3.d**	... registrar los resultados de las acciones tomadas		X			
200	**8.5.3.e**	... revisar las acciones preventivas tomadas		X			
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN			**0**	**41**	**2**	**0**	**0**
		PORCENTAJES		**95%**	**5%**		

EVALUACIÓN TOTAL DE LA CONFORMIDAD DEL SGC						
Cáp.	**Descripción**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
4	Sistema de gestión de la calidad. Requisitos generales	0	26	2	0	0
5	Responsabilidad de la dirección	0	29	5	0	0
6	Gestión de recursos	0	6	4	0	0
7	Realización del producto	2	59	24	0	0
8	Medición, análisis y mejora	0	41	2	0	0
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN		2	161	37	0	0
	PORCENTAJES	**1%**	**81%**	**18%**	**0**	**0**

Distribución porcentual de requisitos por cada estado de conformidad



ANEXO 4. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO: PDC — PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

FINALIDAD: Proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización en torno a la calidad y vigilar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad de Diseños Sleeping Baby

DOCUMENTOS DE APOYO
- Manual de calidad
- Manual de indicadores
- Informe de Áreas
- Informe de gestión SGC
- Información de otras empresas (Benchmarking)

AUTORIDAD DEL PROCESO
- Jefe de Aseguramiento de calidad

R. ISO
- 4.1 REQUISITOS GENERALES
- 5.3 POLITICA DE CALIDAD
- 5.4 PLANIFICACIÓN
- 5.4.1 Objetivos de calidad
- 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
- 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

ENTRADAS
- Estrategias generales de la organización
- Políticas generales de la organización
- Actividades para la mejora de la eficacia del SGC
- Mejoras a los procesos
- Decisiones para la mejora del producto
- Necesidad de recursos
- Planteamiento de cambios en la estructura de la organización

Resultados de la revisión.

PROCESO PROVEEDOR
- Revisión por la dirección

PLANIFICACIÓN -P-
- Establecimiento Política de Calidad

EJECUCIÓN -H-
- Planteamiento de objetivos de calidad
- Definición de estrategias
- Despliegue a los procesos
- Planificación de actividades
- Asignación de presupuesto
- Planificación de la realización del producto
- Promulgación de la Planeación estratégica de la calidad

REVISIÓN -V-
- Análisis de resultados de auditorias
- Resultados revisión por la dirección

ACCIONES -A-
- Cambios en la planificación del SGC
- Re-planteamiento de objetivos

SALIDAS
- Objetivos de la calidad
- Estrategias
- Indicadores
- Cambios en la estructura de la organización
- Asignación de recursos para el SGC (presupuesto)
- Cambios en los Procesos
- Planificación de la realización del producto

PROCESO CLIENTE
- Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

Información de apoyo
- Procedimiento Planificación de la Calidad

RECURSOS
- Gerente
- Subgerente
- Comité de Calidad
- Jefe Aseguramiento Calidad
- Asesores

RESPONSABLE SEGUIMIENTO
- Comité de Calidad

RESPONSABLE MEDICIÓN
- Jefe Aseguramiento de la calidad

REGISTROS
- Objetivos de calidad
- Planificación del SGC
- Plan. realización del producto
- Plan.. de cambios en el SGC
- Objetivos para el proceso

INDICADORES
- Los relacionados al cumplimiento de los objetivos planteados

Sleep Baby

PROCESO: GRH **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

FINALIDAD: Determinar los requerimientos y proporcionar los recursos humanos con la competencia laboral requerida para su cargo con el fin de satisfacer, y aumentar la satisfacción del cliente

DOCUMENTOS DE APOYO
- Estructura organizacional
- Descripción de cargos
- Hojas de vida
- Perfiles

AUTORIDAD DEL PROCESO
- Jefe de Recursos Humanos

R. ISO
- 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS
- 6.2 RECURSOS HUMANOS
- 6.2.1 Generalidades
- 6.2.2 Competencia, Toma de conciencia y formación

ENTRADAS
1. Funciones del personal (P1)
2. Competencia del personal
   - Educación (P1)
   - Formación (P1)
   - Habilidades (P1)
   - Experiencia (P1)
3. Necesidad de personal (P2,3)
4. Necesidad de capacit. (P1,4)
5. Propuestas de cambio en los requisitos de los cargos (P4)
6. Personal sin competencia (P1)

PROCESO PROVEEDOR (P)
1. Procesos del SGC
2. Revisión por la dirección
3. Planificación de Calidad
4. Análisis de datos

PLANIFICACIÓN -P-
- ⇨ Elaboración del programa de formación y capacitación trimestral

EJECUCIÓN -H-
- ⇨ Elaboración de perfiles
- ⇨ Reclutamiento de personal
- ⇨ Realización de pruebas y entrevista
- ⇨ Selección e inducción del personal
- ⇨ Ejecución del programa de formación

REVISIÓN -V-
- ⇨ Auditoría interna de calidad
- ⇨ Análisis de datos especifico

ACCIONES -A-
- ⇨ Acciones de mejora frente a lo encontrado en -V-
- ⇨ Cambios en los documentos
- ⇨ Cambios en la planificación y ejecución

SALIDAS

Personal competente

PROCESO CLIENTE (C)

Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

Información de apoyo
- P. Recursos humanos
- I. Pruebas de personal
- NI. Inducción

RECURSOS
- Jefe de Recursos Humanos
- Formadores
- Computador
- Medios audiovisuales
- Material de formación

RESPONSABLE SEGUIMIENTO
- Comité de Calidad

RESPONSABLE MEDICIÓN
- Jefe de Recursos Humanos

REGISTROS
- Perfiles
- Registros de educación, formación, habilidades experiencia (*)
- Plan de formación y capacitación
- Certificados de formación y capacitación proporcionada
- Resultados de evaluaciones
- Resultados prueba y entrevista

INDICADORES
- Personal competente (%)
- Avance del plan (%)
- Eficacia del plan (fin)
- Efectividad de la capacitación (aprobados/capacitados)

Sleeping Baby

PROCESO: D&D — **DISEÑO Y DESARROLLO**

FINALIDAD: Elaborar los diseños (propios y externos) para cada temporada y realizar las modificaciones al diseño cuando se presenten cambios solicitados por los clientes.

DOCUMENTOS DE APOYO

- Información sobre materias primas e insumos
- Álbum de telas
- Tablas de escalado

AUTORIDAD DEL PROCESO

- Director de Diseño y Desarrollo

REQ ISO

- 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
- 7.2.1 Determinación de los requisitos
- 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO
- 7.3.1 Planificación del D&D
- 7.3.2 Elementos de entrada para D&D
- 7.3.3 Resultados del D&D
- 7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo
- 7.3.5 Verificación del D&D
- 7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo

ENTRADAS

- Tendencias de la moda
- Recomendaciones de los Clientes
- Información de ventas
- Diseños anteriores
- Requisitos funcionales y de desempeño
- Disponibilidad de materiales
- Requisitos legales y reglamentarios

PROCESO PROVEEDOR

- Ventas
- Compras

ACTIVIDADES

- Programación anual del Diseño
- Planificación de la colección
- Elaboración del boceto
- Revisión del boceto
- Elaboración de moldes patrón (modelado)
- Confección de la premuestra
- Verificación/Validación premuestra
- Elaboración de la Ficha técnica
- Confección de las muestras
- Presentación del muestrario
- Escalado de moldes patrón
- Realización de cambios solicitados por los clientes.

SALIDAS

- Muestrario
- Ficha técnica de los productos
- Carta de colores
- Moldes patrón
- Descripción de referencias

PROCESO CLIENTE

- Ventas
- Programación de la PCC
- Compras
- Producción

Información de apoyo

- P. Diseño y Desarrollo

REGISTROS

- Programación anual de diseño
- Entradas para diseños propios
- Entradas/planificación para diseños externos
- Planificación del muestrario
- Boceto
- Descripción de referencias
- Reporte de inconvenientes en muestras
- Ficha técnica
- Cambios solicitados por clientes

RECURSOS

- Jefe de Diseño
- Auxiliar de Diseño
- Comité de Diseño
- Computador
- Software de diseño gráfico
- Internet
- Modulo de preproducción

INDICADORES

- Efectividad del muestrario
- Cumplimiento de la programación del muestrario
- Cumplimiento en la ejecución de la programación del muestrario

RESPONSABLE SEGUIMIENTO

- Comité de Diseño

RESPONSABLE MEDICIÓN

- Jefe de Diseño

Sleepi Baby

PROCESO: VEN — VENTAS

FINALIDAD: Promocionar los productos de cada colección entre los clientes tomando sus pedidos y haciéndolos llegar a la empresa

DOCUMENTOS DE APOYO
- Listado de clientes
- tarjetero
- Listado de precios
- Carta de colores

AUTORIDAD DEL PROCESO
- Representantes de ventas

R. ISO
- 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
- 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
- 7.2.1 Determinación de los requisitos del producto
- 7.2.2 Revisión de los requisitos
- 7.2.3 Comunicación con el cliente

ENTRADAS
- Necesidades de los Clientes
- Ubicación de los clientes
- Información de cartera
- Relación de volúmenes de ventas de periodos anteriores

PROCESO PROVEEDOR
- (Cliente externo)
- Diseño y desarrollo

ACTIVIDADES
- Planificación de visitas promociónales
- Entrega del muestrario e información técnica a los Representantes de ventas
- Desplazamiento de los Representantes
- Exhibición del muestrario al Cliente
- Toma del pedido
- Registrar cambios
- Revisión de los requisitos del producto
- Anotación de comentarios y sugerencias
- Envío del pedido

SALIDAS
- Orden de pedido
- Retroalimentación del Cliente
- Solicitud de cambios en las referencias
- Relación de volúmenes de ventas

PROCESO CLIENTE
- Planeación de la producción

Información de apoyo

RECURSOS
- Representantes de ventas
- Muestrario
- Transporte
- Teléfono
- Fax
- Servicio de mensajería

RESPONSABLE SEGUIMIENTO
- Jefe de ventas

RESPONSABLE MEDICIÓN
- Jefe de despachos

REGISTROS
- Orden de pedido
- Cambios solicitados por los clientes

INDICADORES
- Clientes nuevos
- Ventas nacionales
- Ventas extranjeras
- Ventas por vendedor

PROCESO: PPP **PROGRAMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN**

FINALIDAD: Planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto, definir los requisitos, los recursos y las actividades de verificación necesarias para satisfacer a los Clientes mediante el cumplimiento de sus requerimientos.

DOCUMENTOS DE APOYO
- Estudio de micro movimientos
- Inventario de materiales actualizado

AUTORIDAD DEL PROCESO
- Director de Producción

R ISO
- 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

ENTRADAS
- Descripción de referencias
- Orden de pedido (requisitos del cliente)
- Seguimiento de la Programación semanal de la producción (actual)
- Planes de mantenimiento
- Estado Materias primas e insumos

PROCESO PROVEEDOR
- Ventas
- Producción
- Compras

ACTIVIDADES
- Recepción del pedido
- Análisis de capacidad de cumplimiento
- Programación fechas de despacho
- Confirmación con el cliente
- Elaboración de orden de producción
- Programación de la producción.

SALIDAS
- Objetivos de calidad para el producto
- Programación semanal de la producción (siguiente)
- Control del proceso
- Ordenes de producción
- Necesidad de contratación de procesos externos

PROCESO CLIENTE
- Producción
- Compras
- Recepción y entrega de materiales
- Procesos externos

Información de apoyo
- P. Planificación de la producción

REGISTROS
- Orden de producción
- Programación semanal de trabajo

RECURSOS
- Subgerente
- Jefe de producción
- Jefe de compras
- Auxiliar de bodega
- Computador
- Software inventarios
- Software STYM

INDICADORES
- Cumplimiento de la programación de la producción

RESPONSABLE SEGUIMIENTO
- Jefe de Aseguramiento de Calidad

RESPONSABLE MEDICIÓN
- Jefe de Producción

Sleeping Baby

PROCESO: COM — **COMPRAS**

FINALIDAD: Suministrar las materias primas e insumos necesarios para la realización del producto, con la calidad requerida y cumpliendo con el tiempo programado

DOCUMENTOS DE APOYO
- Listado de proveedores
- Incidencia de los materiales comprados
- Fichas técnicas de las materias primas
- Catálogos de insumos
- Álbum de telas
- Fichas técnicas de los productos

AUTORIDAD DEL PROCESO
- Jefe de Compras

REQ ISO
- 7.4 COMPRAS
- 7.4.1 Proceso de compras
- 7.4.2 Información de las compras

ENTRADAS
- Información de los proveedores
- Programación de la producción
- Orden de corte
- Resultados de la verificación e inspección de los productos comprados

PROCESO PROVEEDOR
- Planificación de la producción
- Recepción y entrega de materiales

ACTIVIDADES
- Realizar evaluación de los proveedores
- Realizar selección de proveedores
- Elaboración de la Orden de Compra
- Comunicación de la orden de compra al proveedor
- Envió de la orden de compra y de corte a almacén
- Seguimiento a proveedores (reevaluación)

SALIDAS
- Evaluación de proveedores
- Ordenes de compra

PROCESO CLIENTE
- (Proveedor)
- Recepción y entrega de materiales

Información de apoyo
- P.Compras

RECURSOS
- Jefe de Compras
- Computador
- Internet
- Línea telefónica
- Fax
- Muestrario
- Mensajería
- Presupuesto / autorización

RESPONSABLE SEGUIMIENTO
- Jefe de Producción

RESPONSABLE MEDICIÓN
- Jefe de compras

REGISTROS
- Evaluación de proveedores y acciones derivadas (*)
- Orden de compra

INDICADORES
- hoja fe vida del proveedor

Sleeping Baby

PROCESO: REM **RECEPCIÓN Y ENTREGA DE MATERIALES**

FINALIDAD: Recibir, verificar, almacenar y hacer la entrega de las materias primas e insumos requeridos por producción llevando al día el inventario de materiales

DOCUMENTOS DE APOYO
- Facturas
- Catálogos de insumos
- Álbum de telas
- Fichas técnicas de los productos

AUTORIDAD DEL PROCESO
- Jefe de Almacén

R. ISO
- 7.4 COMPRAS
- 7.4.1 Proceso de compras
- 7.4.3 Verificación de los productos comprados

ENTRADAS
- Materias primas
- Insumos
- Orden de compra
- Orden de corte
- Inventario de materiales

PROCESO PROVEEDOR
- (Proveedores)
- Planificación de la producción
- Compras

ACTIVIDADES
- Recepción de los materiales y verificación de la guía de transporte
- Verificación de los materiales comprados comparando la orden de compra con los materiales y la factura
- Cargar materiales al inventario
- Inspección de materias primas e insumos
- Control del Producto no Conforme
- Almacenar
- Entrega de materia prima
- Descargar materia prima del inventario
- Alistamiento de insumos
- Entrega de insumos
- Descargar insumos del inventario

SALIDAS
- Materias primas e insumos de calidad
- Resultados de la verificación e inspección de productos comprados
- Factura
- Inventario de materiales actualizado
- Materiales no conformes

PROCESO CLIENTE
- Producción
- Compras
- Finanzas
- Planificación de la Producción
- Control del Producto No Conforme

Información de apoyo
- Instructivos de inspección y control del PNC
- Control del Producto No conforme

RECURSOS
- Jefe de Almacén
- Auxiliar de Almacén
- Maquina revisor / medidor de telas
- Peso digital
- Computador
- Software de inventarios

RESPONSABLE SEGUIMIENTO
- Jefe de Compras

RESPONSABLE MEDICIÓN
- Auxiliar de Almacén

REGISTROS
- Control de producto no conforme
- Salida de materiales e insumos
- Información general de compras

INDICADORES
- Hoja de vida del proveedores

Sleeping Baby

PROCESO: PCC — **PRODUCCIÓN**

FINALIDAD: Elaborar, bajo condiciones controladas, los productos de Sleeping Baby cumpliendo con los requisitos del producto en el tiempo requerido

DOCUMENTOS DE APOYO
- Normas internacionales para exportación
- Manual de MTM
- Estudio micro movimientos
- Fichas técnicas de los productos

AUTORIDAD DEL PROCESO
- Jefe de Producción

REQ ISO
- 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 7.5.1 Control de la producción
- 7.5.2 Validación de los procesos de producción
- 7.5.3 Identificación y trazabilidad
- 7.5.5 Preservación del producto

ENTRADAS
- Materias primas e insumos
- Programación semanal de la producción
- Control del proceso
- Ordenes de corte
- Servicios externos

PROCESO PROVEEDOR
- Recepción y entrega de materiales
- Planificación de la Producción
- Procesos externos

ACTIVIDADES
- Distribución de la programación semanal
- Balanceo y distribución de la planta
- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
  - Corte
  - Bordados
  - Preparación
  - Ensamble
  - Terminación
- Identificación y trazabilidad
- Verificación / Inspección final
- Control del Producto No Conforme
- Liberación

SALIDAS
- Producto terminado
- Producto no conforme

PROCESO CLIENTE
- Despachos
- Control del Producto No Conforme

RECURSOS
- Jefe de producción
- Analista de Métodos y Tiempos
- Jefes de sección
- Operarios(as)
- Maquinas
- Herramientas
- Computador
- Software de producción
- Muestras
- Moldes de las muestras
- Planta física
- Ambiente de trabajo

Información de apoyo
- Control de la producción
- Control del Producto No Conforme
- Instructivos de inspección y control del PNC

REGISTROS
- Informe de producción
- Balanceo de recursos STYM
- Orden de producción

INDICADORES
- Paradas por fallas en los equipos
- Producto no conforme en PCC
- Cumplimiento de la programación PCC
- Uds producidas

RESPONSABLE SEGUIMIENTO
- Jefe de Producción

RESPONSABLE MEDICIÓN
- Jefe de Aseguramiento de Calidad
- Analista de Métodos y Tiempos

PROCESO: DES — DESPACHOS

FINALIDAD: Asegurar la entrega de productos, en perfectas condiciones, a los diferentes clientes de Diseños Sleeping Baby Ltda en el tiempo programado

DOCUMENTOS DE APOYO
- Listado de clientes
- Planeación de la producción

AUTORIDAD DEL PROCESO
- Jefe de Despachos.

R. ISO
- 7.5.5 Preservación del producto

ENTRADAS
- Producto terminado
- Cajas
- Zunchos
- Control del proceso
- Programación de la Producción
- Mercancía devuelta
- Remisiones

PROCESO PROVEEDOR
- Programación de la Producción
- Producción

ACTIVIDADES
- Revisión de la mercancía
- Ubicación e identificación
- Separación por clientes
- Elaboración de la remisión
- Elaboración de la factura
- Revisión de mercancía contra factura
- Embalaje
- Solicitud del servicio del transporte
- Envío
- Recepción y verificación de mercancía devuelta
- Registro de causas de la devolución

SALIDAS
- Producto embalado
- Producto no conforme

PROCESO CLIENTE
- CLIENTE EXTERNO
- Control del Producto No Conforme

Información de apoyo
- Control del Producto No Conforme

RECURSOS
- Auxiliar de despachos
- Maquina selladora
- Computador
- Transporte de carga

RESPONSABLE SEGUIMIENTO
- Subgerente

RESPONSABLE MEDICIÓN
- Auxiliar de despachos

REGISTROS
- Salida interna de bodega
- Remisión
- Factura
- Devoluciones
- Cronograma de pedidos
- Seguimiento del cliente

INDICADORES
- Cumplimiento en los tiempos de entrega
- Devoluciones por calidad
- Despachos conformes
- Devoluciones por demora

Sleeping Baby

PROCESO: AIC — AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

FINALIDAD: Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad e identificar oportunidades de mejora mediante acciones correctivas

DOCUMENTOS DE APOYO
- NTC ISO 9001:2000
- Macroproceso
- Manual de calidad
- Manual de procedimientos
- Instructivos
- Registros

AUTORIDAD DEL PROCESO
- Jefe de Aseguramiento de Calidad

R. ISO
- 8.1 GENERALIDADES
- 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
- 8.2.2 Auditoria interna

ENTRADAS
- Política de calidad
- Objetivos de calidad
- Datos analizados
- Criterios de la auditoria
- Evidencias
- Resultados de auditorias previas

PROCESO PROVEEDOR
- Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

ACTIVIDADES
- Analizar el estado e importancia de los procesos del SGC
- Elaboración del plan de auditorias
- Definir los criterios de la auditoria
- Plantear objetivos y alcance
- Definir la metodología a utilizar
- Seleccionar el equipo auditor
- Revisar la documentación aplicable a los procesos a auditar
- Recolección de evidencias
- Revisión de los hallazgos
- Presentación de los hallazgos

SALIDAS
- Reporte de la auditoria
- Puntos críticos del SGC
- Oportunidades de mejora

PROCESO CLIENTE
- Seguimiento y medición
- Análisis de datos
- Revisión por la dirección

Información de apoyo
- Auditorias internas

RECURSOS
- Comité de calidad
- Equipo auditor

RESPONSABLE SEGUIMIENTO
- Comité de Calidad

REGISTROS
- Plan de auditorias
- Reporte de no conformidades
- Informe de auditoria (*)

INDICADORES
- cumplimiento en la programación de auditorias

RESPONSABLE MEDICIÓN
- Jefe de Aseguramiento de la calidad

Sleeping Baby

PROCESO: **MEJ** — **MEJORA**

FINALIDAD: Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la implementación de acciones correctivas y acciones preventivas

DOCUMENTOS DE APOYO
- Reporte de auditorias
- Informe de Áreas
- Informe análisis de datos

AUTORIDAD DEL PROCESO
- Comité de Calidad

R. ISO
- 8.5 MEJORA
- 8.5.1 Mejora continua
- 8.5.2 Acción correctiva
- 8.5.3 Acción preventiva

ENTRADAS
- Análisis de las causas de las no conformidades
- Análisis de la satisfacción del cliente
- Determinación de problemas actuales y potenciales
- Análisis de debilidades y amenazas
- Propuestas de mejora
- Alternativas de solución
- Resultado de las acciones correctivas tomadas
- Resultado de las acciones preventivas tomadas

PROCESO PROVEEDOR
- Análisis de datos

ACTIVIDADES
- ACCIONES CORRECTIVAS
  - Revisar los datos de entrada
  - Priorizar las causas de las no conformidades
  - Evaluar la necesidad de acciones para evitar que vuelvan a ocurrir
  - Determinar las acciones necesarias para eliminar las no conformidades
- ACCIONES PREVENTIVAS
  - Revisar los datos de entrada y sus tendencias
  - Determinar y priorizar las no conformidades potenciales
  - Evaluar la necesidad de acciones para evitar que ocurran
  - Determinar las acciones necesarias para evitar las no conformidades
- Elaborar plan implementación de acciones correctivas y preventivas
- Implementar acciones correctivas y preventivas y registrar los resultados
- Revisar el estado de las acciones correctivas y preventivas tomadas y evaluar su efectividad

SALIDAS
- Plan de implementación de acciones correctivas
- Plan de implementación de acciones preventivas
- Recomendaciones para la mejora
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Efectividad de las acciones tomadas

PROCESO CLIENTE
- Revisión por la dirección
- Gestión de recursos
- Procesos a mejorar

Información de apoyo
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas

RECURSOS
- Comité de Calidad
- Jefe Aseguramiento de Calidad
- Asesores

RESPONSABLE SEGUIMIENTO
- Comité de Calidad

RESPONSABLE MEDICIÓN
- Comité de calidad

REGISTROS
- Control de acciones correctivas
- Control de las acciones preventivas

INDICADORES
- ISC, Índice de satisfacción del cliente

Sleeping Baby

PROCESO: RPD — REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

FINALIDAD: Asegurarse de la adecuación, conveniencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de Diseños Sleeping Baby LTDA

DOCUMENTOS DE APOYO
- Políticas y objetivos de la calidad
- Manual de calidad
- Manual de Procesos

AUTORIDAD DEL PROCESO
- Gerente

REQ ISO
- 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
- 5.6.1 Generalidades
- 5.6.2 Información para la revisión
- 5.6.3 Resultados de la revisión

ENTRADAS
- Reporte de auditorias
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos
- Conformidad de los productos
- Seguimiento Revisión por la dirección previas
- Plan de implementación de acciones correctivas
- Plan de implementación de acciones preventivas
- Cambios que afectan el SGC
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Efectividad de las acciones tomadas
- Recomendaciones para la mejora

PROCESO PROVEEDOR
- Mejora
- Auditoria interna
- Seguimiento y medición

ACTIVIDADES
- Revisión de la adecuación del SGC a las políticas de la empresa y su conveniencia
- Revisión del cumplimiento de los objetivos de calidad
- Revisión del seguimiento de los resultados de revisiones anteriores
- Revisión de la satisfacción del cliente
- Revisión del reporte de auditorias
- Revisión del desempeño de los productos y conformidad de productos
- Revisión del estado de las acciones correctivas y preventivas
- Revisión del plan de implementación de acciones correctivas y preventivas
- Análisis de las recomendaciones para la mejora
- Evaluación de cambios que afecten el Sistema de Gestión de la Calidad
- Revisión de política y objetivos de c.
- Determinación de estrategias para la mejora de procesos y productos

SALIDAS
- Recomendación de actividades para la mejora de la eficacia del SGC
- Mejoras a los procesos
- Decisiones para la mejora del producto
- Necesidad de recursos
- Planteamiento de cambios en la estructura de la organización
- Solicitud de cambios en la documentación del SGC

PROCESO CLIENTE
- Procesos del S.G.C

Información de apoyo
- procedimiento revisión por la dirección

RECURSOS
- Gerente
- Subgerente
- Comité de Calidad
- Jefe Aseguramiento Calidad
- Asesores

RESPONSABLE SEGUIMIENTO
- Comité de Calidad

RESPONSABLE MEDICIÓN
- Jefe Aseguramiento de la calidad

REGISTROS
- Acta de reunión
- Informe de gestión del S.G.C Y Resultados de R.P.D

INDICADORES
- Cumplimiento de objetivos de calidad
- Proyectos de mejoramiento

ANEXO 5. NI.CDS.01 NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC

NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC

NI.CDS.01

Versión 1

Sleeping Baby®	NI.CDS.01	Versión: 1	01-Sep-03	Pág: 1 De: 8
	Normalización de documentos del SGC		

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 1	01-Sep-03
Hoja de control		

CONTROL DE EMISIÓN						
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	28	08	03	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe A. Calidad	01	09	03	
Aprobó:	Martha Isabel Galván	Jefe A. Calidad	01	09	03	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	01-Sep-03	Primera versión

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	01	09	03	Jefe Aseg. calidad	

Sleeping Baby

OBJETIVO

Normalizar la presentación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en su contenido y estructura.

ALCANCE

Este documento aplica para los manuales, normas, procedimientos, instructivos y formatos necesarios para el eficaz funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

DEFINICIONES

Documento: Información y su medio de soporte.
Documento primario: documento en el cual se generan otros documentos (segundarios).
Procedimiento: Documento que describe la forma especificada de realizar una actividad, operación o proceso.
Instructivo: Documento que describe en forma detallada la manera de llevar a cabo una actividad (instrucciones)..
Formato: documento que al ser diligenciado se convierte en un registro.

CONTENIDO

1. Configuración de página:

La configuración de página para las normas, los manuales y los procedimientos es la siguiente:

Tipo de documento: Microsoft Word.
Tamaño de papel: Letter (8.5 x 11 in.).
Márgenes: ver Gráfica No. 2.
Encabezado: 1 cm. Pie de página: 0 cm.
Formato párrafo: Alineación justificada e Interlineado sencillo

GRAFICA No. 1 CONFIGURACIÓN

Se debe iniciar a escribir en la primera línea de la hoja. Los instructivos y formatos no tienen una configuración predeterminada, para ellos se utilizara la que mas se adecue, sin embargo, siempre que se pueda se debe utilizar la configuración anteriormente descrita.

2. Portada:

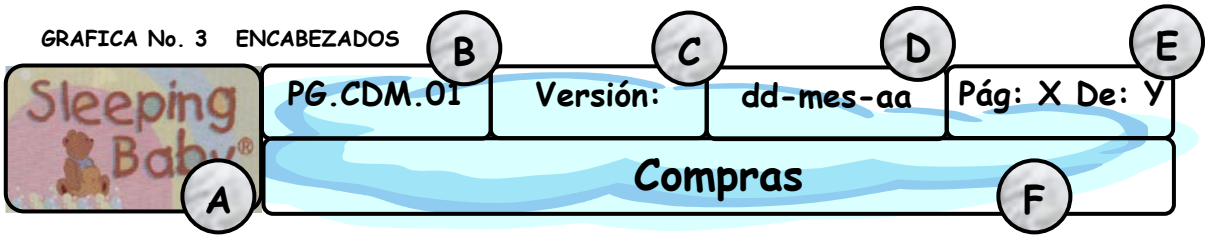
GRAFICA No. 2 PORTADA DE LOS DOCUMENTOS

La portada consta de un cuadro con el logotipo de Sleeping Baby insertado como marca de agua de 8 cm de alto por 16 cm de ancho centrado horizontal y verticalmente en la primera hoja y/o pasta de los manuales, así como de otros documentos en los cuales se desee utilizar; En el centro del cuadro se muestra el nombre del documento en mayúscula, su código respectivo y la versión pertinente del mismo escritos con mayúscula inicial (*fuente Comic Sans MS, tamaño 24 y color Azul Añil*).

3. Encabezado:

Los documentos contemplados por el Sistema de Gestión de la Calidad deben ser identificados en su parte superior de la siguiente forma (No Aplica para la portada de los documentos del SGC):

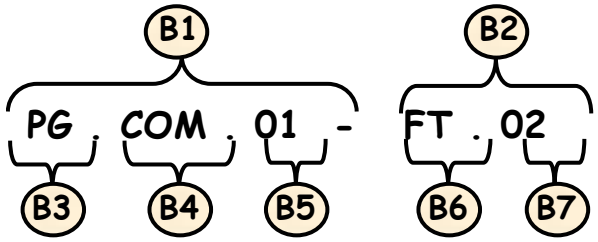
GRAFICA No. 3 ENCABEZADOS



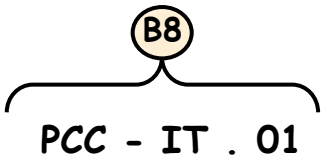
A Logotipo de Sleeping Baby.

B Código de identificación del documento, se asigna teniendo en cuenta principalmente el tipo de documento y el proceso al cual se aplica, su estructura es la siguiente:
(*fuente Comic Sans MS, tamaño 12, color negro en estilo negrita*)

GRAFICA No. 4a CODIFICACIÓN



GRAFICA No. 4b CODIFICACIÓN



B1 Código que identifica un documento primario: procedimientos o normas que pueden contener o hacer referencia a otros documentos (documentos secundarios).
Ej.: El código PG. COM . 01 identifica el Procedimiento general del proceso de *Compras*.

B2 Código que, junto con B1 (ver Gráfica No. 4a) identifica un documento secundario y su procedencia, en este caso B1 indica de cual documento proviene (documento primario).
Ej: El formato identificado con el código PG.COM.01-FT.02 proviene del Procedimiento de compras de materiales (PG.COM.01).

B3 Sigla del tipo de documento primario, dicha codificación se encuentra en la Tabla No. 2.

B4 Sigla del proceso que se está apoyando con el documento, los códigos de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad junto con su naturaleza se encuentran descritos en la Tabla No. 1.

B5 Consecutivo del documento primario.

B6 Sigla que identifica el tipo de documento secundario (ver Tabla No. 2).

B7 Consecutivo de documento secundario.

B8 Codificación de los documentos secundarios que no están contenidos dentro de un documento primario como un procedimiento o una norma pero que de igual forma se encuentra apoyando un proceso, en este caso la codificación consta de: Proceso, Tipo de documento y consecutivo del mismo. Aplican para esta codificación los formatos y las diferentes clases de instructivos.

C Versión actual del documento, esta empieza a contarse desde 1 para el documento original y se incrementa cuando este ha sufrido modificaciones. (*fuente Comic Sans MS, tamaño 12, color negro en estilo negrita*)

D Fecha en la cual es implementada la versión del documento, se escribe el día como un número de dos cifras, las tres primeras letras del mes con mayúscula inicial y las dos ultimas cifras del año, estos parámetros se separan por un guión.
(*fuente Comic Sans MS, tamaño 12, color negro en estilo negrita*)

E Paginación, X: Página, Y: Total de paginas del documento contando la portada. No aplica para los documentos que consten de una sola página como algunos instructivos, formatos impresos y formatos en medio electrónico.
(*fuente Comic Sans MS, tamaño 12, color negro en estilo negrita*)

F Nombre del documento escrito en mayúscula inicial.
(*fuente Comic Sans MS, tamaño 16, color negro en estilo negrita*)

Tabla No. 1 NATURALEZA Y CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

NATURALEZA		PROCESO	
Cáp.	**Descripción**	**Cód.**	**Nombre**
4	Requisitos generales del SGC	CDS	Control de documentos del SGC[28]
5	Responsabilidad de la dirección	RPD	Revisión por la dirección
		PDC	Planificación de la calidad
6	Gestión de recursos	GRH	Gestión de recursos humanos
7	Realización de producto	D&D	Diseño y desarrollo
		VEN	Mercadeo y ventas
		PPP	Programación de la producción
		COM	Compras
		REM	Recepción y entrega de materiales
		PCC	Producción
		DES	Despachos
8	Medición, análisis y mejora	AIC	Auditorias internas de calidad
		MEJ	Mejora [29]

[28] Incluye el control de documentos y control de registros.
[29] Incluye el análisis de datos y la determinación de acciones correctivas y preventivas.

Tabla No. 2 CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

CLASIFICACIÓN		SUB-CLASIFICACIÓN		CÓDIGO
Manual	M	de Calidad	C	MC
		de Procesos	P	MP
Procedimiento	P	General	G	PG
Instructivo	I	de Trabajo	T	IT
		de Inspección	I	II
		Diligenciamiento de Formatos	F	IF
Formatos	FT			FT

4. Cuerpo:

Para los procedimientos, las normas y algunos manuales e instructivos se debe utilizar la siguiente estructura en su presentación:

OBJETIVO — Comic Sans MS, 12, negrita — 1

Fin o propósito por el cual se elabora el documento. (*Descripciones*) — 2

ALCANCE — 1

Comic Sans MS, 11, regular

Conjunto de procesos, actividades, documentos, cargos y/o características para las cuales el documento aplica. — 2

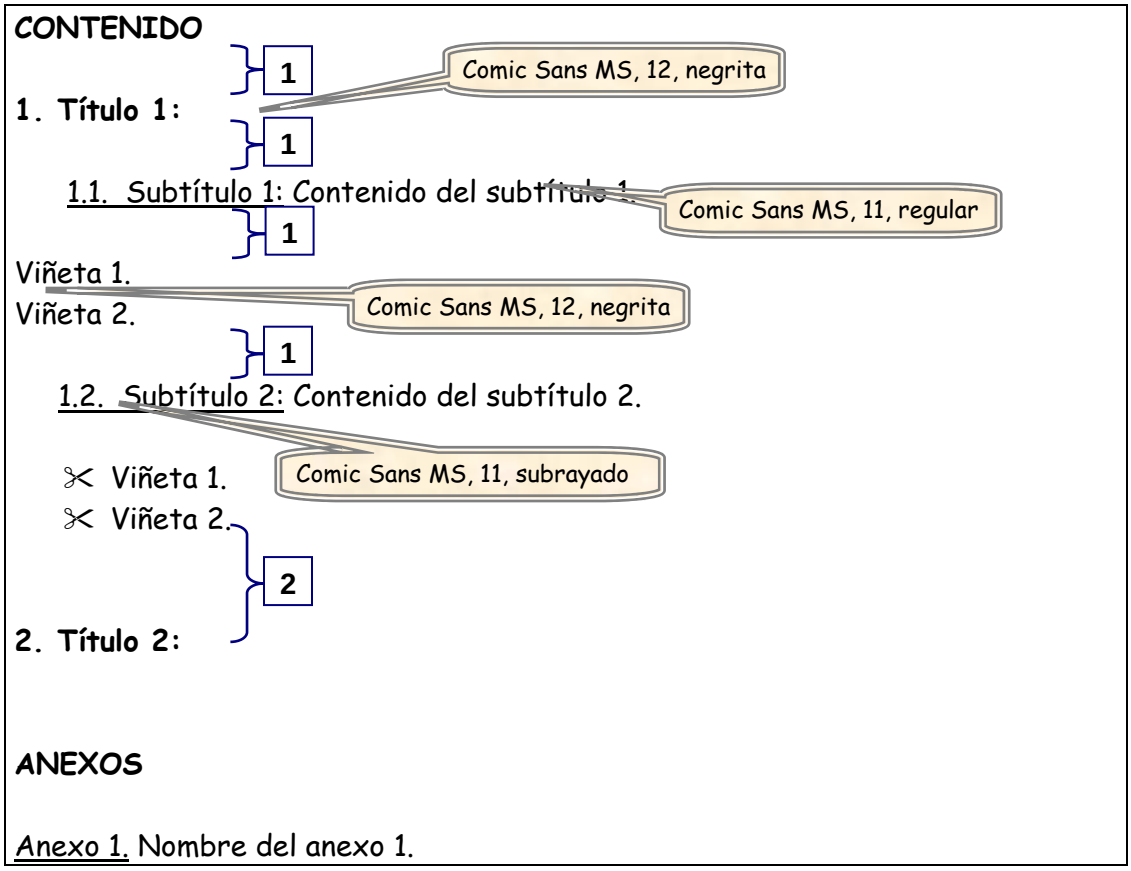
DEFINICIONES — 1

Términos, abreviaciones y/o convenciones que sean necesarios precisar para tener un mejor entendimiento del contenido del documento. — 2

CONTENIDO

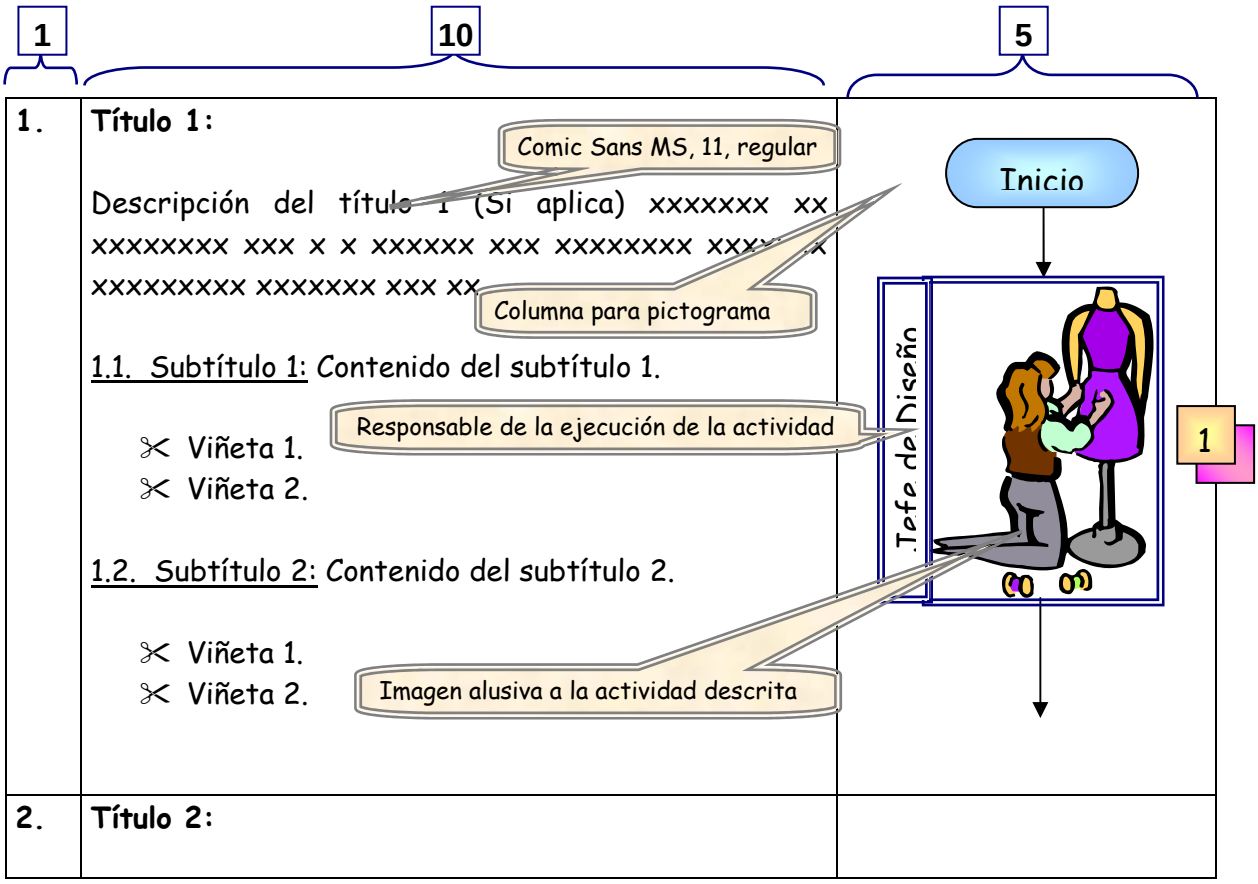
Para los formatos e instructivos no se requiere que se ajusten a esta presentación, sin embargo, esta debe ser usada siempre que sea posible. Los encabezados de las tablas se presentan en Comic Sans MS, 11, negrita con fondo gris 10%. La descripción del contenido depende del tipo de documento que se este elaborando.

4.1. Normas: para las normas este contenido consta de los diferentes artículos que componen la normatividad descrita, se elabora conservando la siguiente estructura:



4.2. Procedimientos: La estructura de presentación del contenido de los procedimientos es similar a la utilizada para las normas, se utiliza la misma estructura pero enmarcada dentro de una tabla de tres columnas con bordes trasparentes, el ancho de esta columna se establece en 1, 10 y 5 cm, los espacios entre párrafos pueden variar para acomodarse al pictograma.

Los anexos estarán constituidos por los formatos e instructivos generados.



El pictograma representa gráficamente lo descrito en las actividades (ver anexo 2 Imágenes pictogramas), en el anexo 1 (Plantilla de procedimientos) se presenta la plantilla normalizada para trabajar los procedimientos de acuerdo con esta norma (NI.CDS.01 Normalización de documentos del SGC).

Las referencias a otros documentos del SGC se debe realizar colocando entre paréntesis el Código del documento y a continuación el nombre escrito con estilo cursiva, ejemplo: (NI.CDS.01) *Normalización de documentos del SGC*.

ANEXOS[30]

Anexo 1. Plantilla de procedimientos.
Anexo 2. Imágenes pictogramas.

[30] Documentos en medio electrónico anexos al procedimiento pero que no se consideró necesario incluirlos en el presente informe.

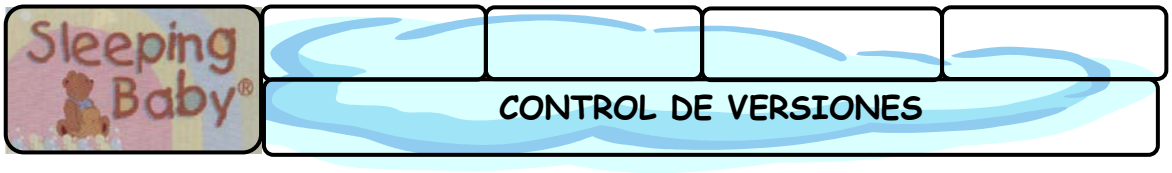
ANEXO 6. MANUAL DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

MC.SGC MANUAL DEL

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE DISEÑOS SLEEPING BABY

Este manual no será reproducido, distribuido, modificado ni proporcionado en parte ni en su totalidad sin la previa autorización por escrito del Gerente de Diseños Sleeping Baby Ltda.



Capítulo	Versión	Fecha imp.			Elaboró	Revisó	Aprobó
		DD	MM	AA			
1	1	15	03	04	John Navas	Martha Galván	Martha Galván
2	1	15	03	04	John Navas	Martha Galván	Martha Galván
3	2	8	06	04	John Navas	Martha Galván	Martha Galván
4	1	15	03	04	John Navas	Martha Galván	Martha Galván
5	1	15	03	04	John Navas	Martha Galván	Martha Galván
6	1	15	03	04	John Navas	Sonia Beleño	Martha Galván
7	1	15	03	04	John Navas	Sonia Beleño	Martha Galván
8	1	15	03	04	John Navas	Martha Galván	Martha Galván

PRESENTACIÓN

La perfección nunca se logra pero siempre se busca, esa es la base del Mejoramiento Continuo.

Eduardo Deming, 1996

Desde hace varios años se ha venido presentando en las empresas la necesidad de ser mas eficientes en su manejo ya sea para ser más competitivas impulsadas por tendencias de globalización de mercados y/o para aumentar la rentabilidad esperada por los dueños, socios o accionistas. Esta situación ha llevado a un cambio en la forma de administrar los negocios recurriendo a técnicas de gestión que permitan, mediante un manejo más científico, determinar la forma en que la empresa se debe gestionar para alcanzar sus metas.

Concientes de esta situación, y como parte de una dinámica de cambio iniciada hace ya varios años, la alta dirección Diseños Sleeping Baby ha decido implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad para todos los procesos de su organización que están directamente involucrados con la calidad de sus productos, estos procesos son el Diseño y Desarrollo de muestras a ofertar, la comercialización de estas en el mercado nacional e internacional y la fabricación y despacho de sus productos a los clientes.

El presente manual de calidad contiene toda la información relativa a la forma en la cual se gestionan los procesos de mejora continua de la calidad en Diseños Sleeping Baby LTDA estructurado por capítulos independientes que permiten una mayor dinámica hacia la realización de cambios en el mismo.

En la presentación de este documento se ha guardado relación con los numerales de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000 para brindar una mejor forma de consulta y entendimiento debido a que esta norma es la escogida como modelo para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

CONTENIDO

1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA
- 1.1 RESEÑA HISTÓRICA
- 1.2 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
- 1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

2 CULTURA ORGANIZACIONAL
- 2.1 MISIÓN
- 2.2 VISIÓN
- 2.3 COMPROMISO CON LA CALIDAD

3 GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- 3.1 POLÍTICA DE LA CALIDAD
- 3.2 OBJETIVOS DE CALIDAD
- 3.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- 3.4 EXCLUSIONES
- 3.5 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4 REQUISITOS GENERALES DEL SGC
- 4.1 REQUISITOS GENERALES
- 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
  - 4.2.1 Generalidades
  - 4.2.2 Manual de Calidad
  - 4.2.3 Control de los Documentos
  - 4.2.4 Control de los Registros

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
- 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
- 5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD
- 5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la calidad

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
- 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

CONTENIDO

5.5.3 Comunicación interna
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
5.6.1 Generalidades
5.6.2 Información para la revisión
5.6.3 Resultados de la Revisión

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS
6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS
6.2 RECURSOS HUMANOS
6.2.1 Generalidades
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación
6.3 INFRAESTRUCTURA
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto
7.2.3 Comunicación con el cliente
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO
7.4 COMPRAS
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
8.1 GENERALIDADES
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
8.4 ANÁLISIS DE DATOS
8.5 MEJORA

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

Creada por CRISTIAN FERNANDO ARENAS Y MARIA CRISTINA SERRANO en 1989 bajo el nombre de Baby Blue, luego, en el año 93 se constituye como Diseños Sleeping Baby Ltda.

La empresa se constituyó con el fin de confeccionar ropa para bebes, especialmente la línea de pijamería, aunque en su inicio se confeccionó la línea de lencería.

La base de la empresa han sido las exportaciones, se inició exportando a Estados Unidos, luego se fueron sumando otros países como México, Panamá, Venezuela y Ecuador, los cuales se constituyen como sus principales clientes. También se cuenta con un mercado a nivel nacional en 20 departamentos del territorio colombiano, tales como Cundinamarca, Santander, Atlántico, Tolima, Casanare, Antioquia, Valle del Cauca, Magdalena y Risaralda entre otros.

La empresa comenzó con un promedio de 10 empleados y solo contaba con máquinas planas, fileteadora, botonadora y cerradora, a medida que la empresa fue creciendo se fue aumentando la maquinaria y con ello el número de empleados, así mismo se adicionaron nuevas líneas de confección como la ropa sport y conjuntos de niño y de niña, los cuales pertenecen a la marca Binis.

Los bordados, los cuales constituyen una parte esencial de las prendas, se contrataban externamente, hasta 1994 año en que se adquirió la máquina bordadora, esto condujo a que la empresa ampliara su mercado a nuevos clientes relacionados únicamente con este proceso.

El sistema de producción de la empresa cambió, siempre se había trabajado el proceso de producción en línea, hasta el año 2003 en el que se implementó un nuevo sistema, el de producción modular.

Hoy día la empresa cuenta con más de 60 empleados divididos en un área administrativa y un área operativa, tiene varias líneas de producción como pijamas bebes, mamelucos, sets, baberos, toallas, conjuntos de niño, pijama junior, batas y cobijas. De la marca Binis encontramos conjuntos faldas short, conjuntos de pantalón, talegos y chaquetas.

1.2 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

ROPA EXTERIOR

PIJAMA ENTERIZA
- niña con bota
- niña con pie
- niño con bota
- niño con pie
- unisexo con bota
- unisexo con pie

PIJAMA DE DOS PIEZAS
- niña con bota
- niña con pie
- niño con bota
- niño con pie
- unisexo con bota

MAMELUCOS
- niña
- niño

PIJAMA JUNIOR
- niña
- niño

BATAS
- con panty
- vestidos

SUDADERAS
- niña
- niño

CONJUNTOS BEBÉ SPORT

CONJUNTOS NIÑO

ROPA INTERIOR

CAMISAS
- camisa manga corta
- camisa manga larga

BODYS
- body manga sisa
- body manga corta
- body manga larga

PANTALÓN

JUEGOS PARA BEBÉ

PIJAMA CON 2 PIEZAS
- pijama con 2 camisitas
- pijama con body y babitas
- pijama con gorro y patín
- pijama con gorro y babero

JUEGO POR 2 PIEZAS
- gorro y patín
- babitas y babero
- toalla con pañito

JUEGO POR 7 PIEZAS
- pijama, camisita manga corta, pantalón, gorro, babero, toalla y cojín
- pijama, buzo, body manga sisa, gorro, babero, pantalón y bolsa tull
- semanarios

JUEGO POR 3 PIEZAS
- gorra, babero y patín
- camisita manga corta, babero y gorro
- camisita, patín y gorro
- camisitas manga sisa, manga corta y manga larga
- 3 gorritos
- 3 baberos
- pantalón, camisita y babitas

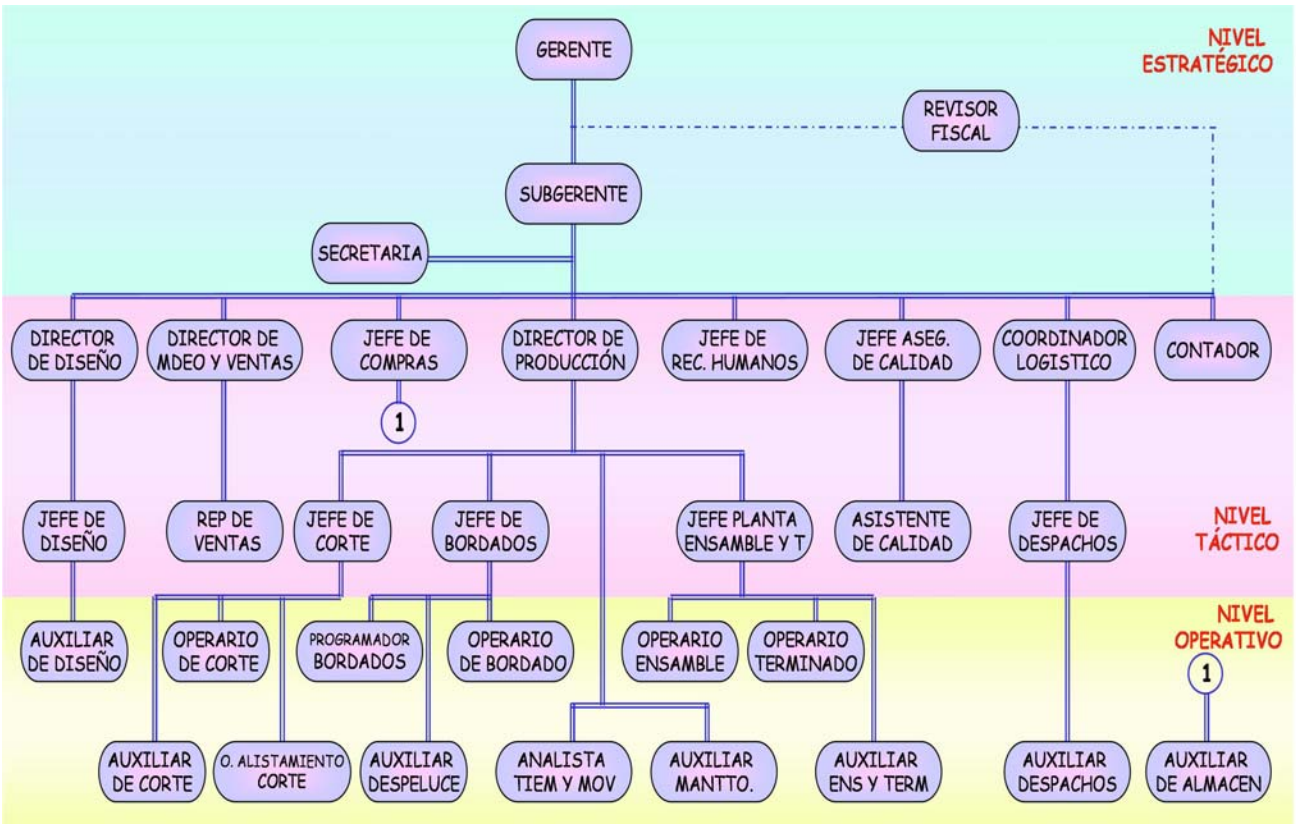
ACCESORIOS

- Toallas
- Toalla especial
- cobijas
- salida de baño bebe
- salida de baño junior
- baberos
- babitas

1 PRODUCTOS MARCA BINIS

- conjunto pantalón con blusa
- colección: pantalón, capri, falda con blusa
- talegos

1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2.1 MISIÓN

Somos una empresa dedicada al diseño, producción y comercialización de pijamas y ropa casual para bebes, niños y niñas; mediante la transformación de los tejidos de punto y plano en ideas vanguardistas, la implementación de herramientas innovadoras, la utilización de tecnología avanzada, el mejoramiento continuo de los procesos involucrados y, la unión de esfuerzos del mejor talento humano. Brindando respeto por las necesidades, gustos y preferencias de todos nuestros clientes nacionales y extranjeros.

2.2 VISIÓN

Intervenir en nuevos mercados nacionales e internacionales con nuestra mejor carta de presentación: "La calidad de nuestros productos" de la manera mas eficiente posible.

2.3 COMPROMISO CON LA CALIDAD

Convencidos de que la satisfacción de los requerimientos de nuestros clientes es la estrategia primordial para conseguir las más altas cuotas de competitividad y calidad en cada uno de los mercados atendidos por Diseños Sleeping Baby LTDA, nos comprometemos en el desarrollo, la implementación y el mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, el cual refleja nuestro esfuerzo y ambición de cumplir las necesidades y expectativas de nuestros Clientes dentro de un ambiente que promueva la participación activa y el desarrollo del personal que labora en nuestra organización, cumpliendo además, con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

3.1 POLÍTICA DE LA CALIDAD

En DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA... Atendemos eficientemente las solicitudes de nuestros clientes comprometidos con la plena satisfacción de sus necesidades mediante la implementación y mejora continua de la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad sustentado en la participación activa de nuestros trabajadores, su permanente capacitación, el diseño de prendas a la vanguardia de la moda infantil, la utilización de materias primas e insumos de excelente calidad, el efectivo control de nuestros procesos de producción y el análisis e incorporación de herramientas y tecnología adecuada para el propósito de la organización.

3.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Obtener una calificación superior a 4 en el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) de la primera temporada del año 2004.
- Disminuir a un valor menor del 1.5% las devoluciones de mercancía por no conformidades en la calidad de las prendas despachadas en la primera temporada del año 2004.
- Lograr un avance en la conformidad del SGC igual o superior al 80% al finalizar el mes de JUNIO de 2004.
- Certificar el Sistema de Gestión de la Calidad antes de terminar el mes de agosto del 2004.
- Suplir las necesidades de formación del personal elaborando y ejecutando el plan permanente de formación realizando mínimo tres capacitaciones semestrales.
- Alcanzar un porcentaje igual o superior al 80% en la Efectividad del Muestrario (EM) de la primera temporada del año 2004.
- Lograr un porcentaje inferior al 10% de no conformidades en el proceso productivo durante el primer semestre del año 2004.
- Conseguir un rendimiento positivo en el índice de cumplimiento en tiempos de entrega de los productos de la primera temporada del año 2004.

3.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de Diseños Sleeping Baby abarca los procesos de Diseño, Producción y comercialización de pijamas y ropa casual para bebes, niñas y niños para los mercados nacionales y de exportación.

3.4 EXCLUSIONES

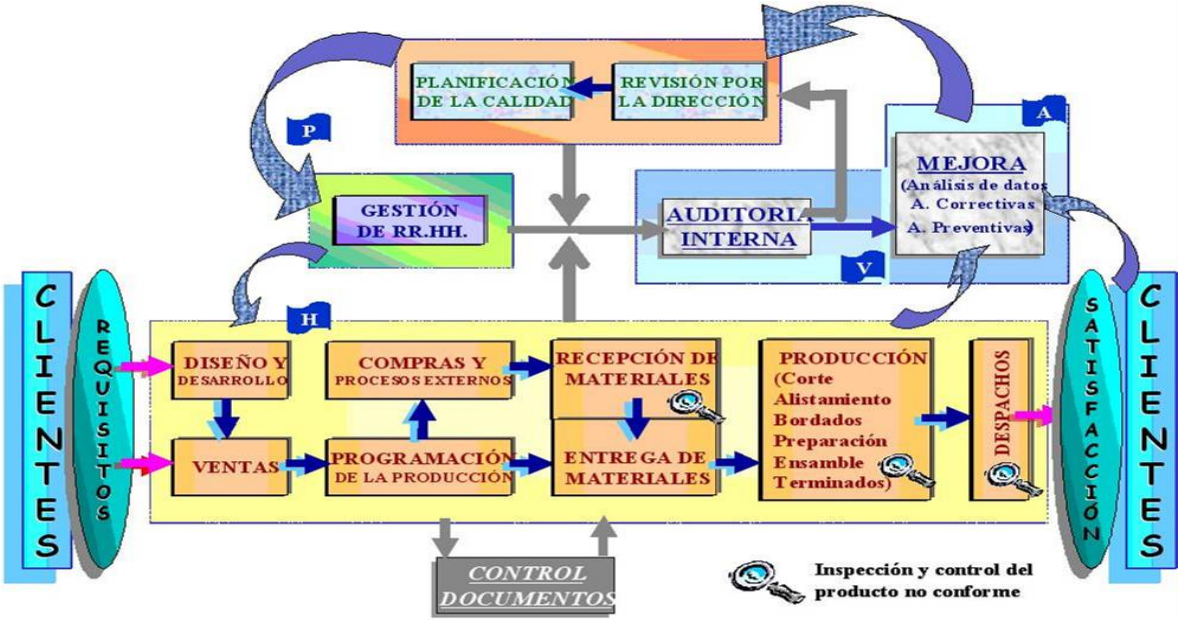
Las exclusiones para el SGC respecto al modelo ISO 9001:2000 son las siguientes:

7.5.2 Validación de los procesos de la producción: No existen características en los productos resultantes de los procesos de fabricación que deban ser medidas una vez estos se encuentren en uso, las características críticas de calidad de los productos pueden ser medidas antes de que estos sean despachados a los clientes.

7.5.4 Propiedad del cliente: En ninguno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad se trabajan materiales suministrados por los clientes por lo tanto este numeral no aplica para nuestra organización.

3.5 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En el siguiente diagrama se muestra el Macroproceso del Sistema de Gestión de la Calidad de Diseños Sleeping Baby:



4.1 REQUISITOS GENERALES

Diseños Sleeping Baby Ltda ha diseñado, documentado e implementado su Sistema de Gestión de la Calidad con base en los requisitos establecidos por la NTC-ISO 9001:2000 el cual basado en la mejora continua brinda a la organización una herramienta sólida para aumentar la satisfacción del cliente y aumentar la efectividad en los procesos internos de la compañía y del SGC.

a-) Los procesos que forman el Sistema de Gestión de la Calidad se han identificado y analizado mediante sus caracterizaciones, estos procesos se describen a continuación agrupándolos según su relación con el modelo ISO 9001 y asignándoles un código el cual permite su fácil identificación.

NATURALEZA Y CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

NATURALEZA		PROCESO	
Cáp.	**Descripción**	**Cód.**	**Nombre**
4	Requisitos generales del SGC	CDS	Control de documentos del SGC[31]
5	Responsabilidad de la dirección	RPD	Revisión por la dirección
		PDC	Planificación de la calidad
6	Gestión de recursos	GRH	Gestión de recursos humanos
7	Realización de producto	D&D	Diseño y desarrollo
		VEN	Mercadeo y ventas
		PPP	Programación de la producción
		COM	Compras
		REM	Recepción y entrega de materiales
		PCC	Producción
		DES	Despachos
8	Medición, análisis y mejora	AIC	Auditorias internas de calidad
		MEJ	Mejora [32]

b-) La secuencia e interacción de estos procesos se ha determinado tanto en las caracterizaciones como en el Macroproceso del Sistema de Gestión de la Calidad mostrado en el numeral 3.5 del presente manual.

[31] Incluye el control de documentos y control de registros.
[32] Incluye el análisis de datos y la determinación de acciones correctivas y preventivas.

c-) Los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces se han determinado en los objetivos de calidad, las caracterizaciones de los procesos, las hojas de vida de los indicadores, y los diferentes procedimientos e instructivos que soportan el Sistema de Gestión de la Calidad.

d-) Tanto los recursos como la información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de los procesos del SGC se han determinado en la caracterización de cada proceso y se gestiona por medio de los procesos de Planificación del SGC, Gestión de los recursos y Control de los documentos.

e-) El seguimiento, la medición y el análisis de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad se ha establecido e implementado mediante los procedimientos descritos en el numeral 8 de este manual correspondiente a la medición, el análisis y la mejora del SGC.

f-) La planificación de la calidad se realiza en la empresa de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento PG.PDC.01 Planificación de la calidad en la cual se determinan los métodos necesarios para implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados mediante la definición de estrategias para alcanzar los objetivos y lograr la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

Diseños Sleeping Baby Ltda ha definido los documentos necesarios para soportar la operación y el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

4.2.1 Generalidades: Se ha documentado e implementado como Norma Interna el documento NI.CDS.01 Normalización de documentos del SGC con el objetivo de normalizar la presentación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en su contenido y estructura.

La estructura del sistema documental del SGC esta compuesta la siguiente manera:

Tabla No. 2 CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

CLASIFICACIÓN		SUB-CLASIFICACIÓN		CÓDIGO
Manual	M	de Calidad	C	MC
		de Procesos	P	MP
Procedimiento	P	General	G	PG
Instructivo	I	de Trabajo	T	IT
		de Inspección	I	II
		Diligenciamiento de Formatos	F	IF
Formatos	FT			FT

4.2.2 Manual de Calidad: La organización ha establecido y mantiene el presente manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MN.SGC) de Diseños Sleeping Baby el cual incluye entre otros:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad descrito en el numeral 3.3
- Justificación de las exclusiones descritas en el numeral 3.4
- Referencia a los procedimientos documentados los cuales se encuentran en el Manual de procesos del SGC.
- La descripción e interacción entre los procesos del Sistema de gestión de la calidad descrita en el numeral 3.5 del presente manual.

4.2.3 Control de los Documentos: Con el fin de establecer los controles necesarios para asegurar la disponibilidad y acceso a la información necesaria y actualizada que soporta los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización se ha implementado el procedimiento documentado PG.CDS.01 Control de documentos del SGC el cual aplica para todos los manuales, las normas, los procedimientos, formatos e instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad y otros documentos externos que apoyen sus procesos.

4.2.4 Control de los Registros: El procedimiento PG.CDS.02 Control de registros del SGC establece el método para controlar los registros generados por el funcionamiento del SGC, de tal forma que se garantiza que estos pueden brindar la información necesaria sobre el desempeño de los procesos, los productos y el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de Diseños Sleeping Baby Ltda ha adquirido el fuerte compromiso de desarrollar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, prestando las disposiciones para mejorar continuamente la eficacia del mismo para lo cual:

a-) Ha comunicado a toda la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios mediante un comunicado el cual ha sido difundido a todo el personal que labora en actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad; Además, la alta dirección esta comprometida a reafirmar y comunicar periódicamente tanto su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad como con el cumplimiento de estos requisitos.

b-) Ha establecido y comunicado la Política de la Calidad la cual ha sido desarrollada teniendo las necesidades, misión y visión de la empresa.

c-) Ha asegurado que se establecen y comunican los Objetivos de Calidad junto con las estrategias necesarias para lograrlos, esto se hace mediante las actividades descritas en el procedimiento PG.PDC.01 Planificación de la calidad.

d-) Se ha comprometido ha llevar a cabo revisiones periódicas al Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento PG.RPD.01 Revisión por la Dirección.

e-) Dispone de un talento humano colaborador y competente así como ha establecido un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad de los productos, estos recursos se identifican tanto en la planificación de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad como en la planificación de la realización del producto y son gestionados para lograr los resultados esperados.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta Dirección de Diseños Sleeping Baby se asegura de que los requisitos del cliente (tanto los implícitos como los manifestados) se determinan y son entendidos; para lo cual realiza la revisión de las entradas del Diseño (PG.D&D.01-FT.02,03), la aprobación de los pedidos; el cumplimiento de estos requisitos se asegura mediante la correcta implementación de todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad el cual busca cumplir los requisitos y exceder las expectativas de nuestros Clientes.

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La política de la calidad de nuestra organización ha sido establecida por la Alta Dirección con el apoyo y la participación del personal relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad, esta se muestra en el numeral 3.1 del presente manual, para su establecimiento la Alta Dirección se ha asegurado que:

a-) La política de la calidad de Diseños Sleeping Baby ha sido establecida teniendo en cuenta su adecuación al propósito de nuestra organización ya que ha sido formulada por nuestro personal.

b-) En ella muestra el compromiso de la organización con la plena satisfacción de las necesidades de los Clientes mediante la implementación y mejora continua de la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad

c-) Los objetivos de la calidad son establecidos con base en la Política de la calidad lo cual garantiza que esta brinda un marco de referencia para el establecimiento y la revisión de estos objetivos, el establecimiento de estos objetivos se realiza de acuerdo con el numeral 1 del procedimiento PG.PDC.01 Planificación de la calidad.

d-) Para garantizar que la política de calidad es comunicada y entendida en toda la organización, esta forma parte del programa de inducción y debe ser explicada al personal en el momento en que estos empiezan a pertenecer a nuestra empresa según lo establecido en el procedimiento PG.GRH.01 Gestión de recursos humanos, además esta ha sido explicada por medio de capacitaciones dirigidas a toda la organización y publicada en lugares visibles de las instalaciones de la empresa.

e-) La política de la calidad de Diseños Sleeping Baby LTDA es revisada continuamente por todo el personal de la organización del cual se reciben sus comentarios acerca de la misma, además, es tarea de la Alta Dirección revisar periódicamente la adecuación de la misma conforme a los parámetros establecidos en el procedimiento PG.RPD.01 Revisión por la dirección.

5.4 PLANIFICACIÓN

Se han establecido los parámetros necesarios para realizar la planificación de la calidad de tal manera que se asegure el cumplimiento de los Objetivos de Calidad y se gestionen las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad mediante el procedimiento PG.PDC.01 Planificación de la calidad.

5.4.1 Objetivos de Calidad: En el numeral 1 de este procedimiento se establece la forma en la cual los objetivos de calidad se establecen junto con sus metas e indicadores para su medición así como la forma en la cual estos son desplegados hacia los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en forma de estrategias y políticas, además se ha establecido que estos deben ser comunicados a todo el personal involucrado a los procesos del SGC.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad: La forma en la cual se realiza la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra establecida en el numeral 2 del procedimiento mencionado, en el cual se programan las actividades necesarias tanto para cumplir con los requisitos generales del Sistema de Gestión de la Calidad manteniendo su integridad como para lograr los objetivos de calidad determinando los responsables y recursos necesarios para ejecutar los planificado.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Con el fin de implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad eficaz se han definido las responsabilidades y autoridades de todo el personal de la organización cuyas labores afectan el funcionamiento del SGC y la calidad de los productos.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad: Las responsabilidades del personal involucrado con el Sistema de Gestión de Calidad son definidas en los procedimientos. Las funciones del personal que tiene alta incidencia sobre la calidad de los productos se encuentran establecidas en las descripciones de cargos según el procedimiento PG.GRH.01 Gestión de recursos humanos y son comunicadas de acuerdo con lo establecido en este mismo procedimiento. El nivel de autoridad de cada cargo esta dado por la estructura organizacional de la empresa la cual se muestra en el numeral 1.3 del presente manual de la calidad.

5.5.2 Representante de la Dirección: La alta dirección de Diseños Sleeping Baby LTDA ha designado el Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad en quien deposita su confianza por estar facultado para desempeñar esta actividad de la mejor manera posible para lo cual cuenta con la participación y el apoyo de todo el personal de nuestra organización para poder realizar eficientemente las siguientes funciones:

- ✂ Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✂ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- ✂ Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- ✂ Apoyar a la Alta Dirección en las actividades que a esta le concierna respecto al funcionamiento y mejora continua del SGC.

Comité De Calidad: con el fin de establecer, implementar y mejorar continuamente el Sistema De Gestión De Calidad De Diseños Sleeping Baby, la Alta Dirección adopto como estrategia, la conformación de un comité de calidad, que estará conformado por representante a la dirección, asistente de calidad, Dir. Producción, jefe de planta y jefe de diseño, establecido de esta forma con el objetivo de darle a este un enfoque sistémico y global de la empresa y su funcionamiento.

Las funciones de este comité están especificadas en los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad; enfocadas a la revisión y análisis objetivo de las actividades; así como, al diseño y establecimiento de estrategias y propuestas de mejoramiento. Este comité se conformo con el fin de garantizar la toma de decisiones teniendo en cuenta el impacto que estas puedan tener en el desempeño global de la organización y del SGC.

5.5.3 Comunicación interna: Se han establecido los mecanismos de comunicación en las vías posibles en que esta se puede presentar clasificándolas de la siguiente manera:

Comunicación descendente: Esta se realiza por medio de COMUNICADOS emitidos por la Alta Dirección o por los Directores y Jefes de Sección para informar al personal sobre determinaciones que conciernen a la organización, la capacitación es otro método de comunicación por medio del cual se informa a las personas sobre diversos temas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad, las disposiciones establecidas en la documentación facilitan el flujo de información en forma descendente.

Comunicación ascendente: Como mecanismos de comunicación ascendente se ha establecido en la documentación diferentes formatos tendientes a incentivar la comunicación de acuerdo con las disposiciones de cada procedimiento (EJ: Solicitud de cambios en los documentos, Solicitud de capacitación, Reporte de inconvenientes, etc), otro mecanismo diseñado para facilitar este tipo de comunicación y la participación proactiva de los empleados es el sistema de sugerencias por medio del cual se canalizan las oportunidades de mejora detectadas en todos los niveles de la organización y consignadas en el formato MEJ-FT.01 Oportunidades de mejora y para lo cual se dispone de un buzón de acceso común al cual se le da tratamiento de acuerdo con los procedimientos PG.MEJ.01 Acciones correctivas y PG.MEJ.02 Acciones preventivas.

Comunicación horizontal: El flujo de información entre los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra establecido en la documentación que soporta el SGC para lo cual se ha considerado su eficacia.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades: Con el fin de garantizar que las decisiones estratégicas sean tomadas con el objetivo de mejorar continuamente la eficacia del SGC, se ha establecido un procedimiento Revisión por la dirección (PG.RPD.01); el cual establece, las directrices para llevar a cabo las revisiones por la dirección de la mejor forma. Los periodos o fechas de ejecución de estas revisiones deben ser establecidas en la planificación de la calidad (PG.PDC.0-FT.02) PG.RPD.01 como referencia el procedimiento mencionado en su numeral 1.

5.6.2 Información de entrada para la revisión: la información de entrada necesaria para que la revisión por la dirección sea exitosa, y propenda por el mejoramiento de la eficacia del SGC, será introducida en un informe que el representante de la dirección presentara a la Alta Dirección en los periodos establecidos. Esta información de entrada es establecida y especificada en el procedimiento Revisión Por La Dirección PG.RPD.01 en el numeral 2.

5.6.3 Resultados de la revisión: los resultados de la revisión por la dirección se registraran en el formato Acta de reunión PG.CDS.01-FT.07, en su columna resultados obtenidos. Estos resultados están dirigidos hacia el mejoramiento de la eficacia del SGC, la mejora del producto, y las necesidades de recursos establecidos en las propuestas de mejora; ya que la información de entrada, que se analizara, así lo determinara; además por el compromiso ya expuesto, de la Alta Dirección con el mejoramiento continuo del SGC.

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

Los recursos necesarios para el eficaz funcionamiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad se determinan en las Caracterizaciones de los procesos del SGC y se proporcionan y gestionan según su naturaleza (recursos humanos, físicos o ambiente de trabajo). Existen registros donde se puede evidenciar la destinación de recursos, por ejemplo la nómina donde se encuentra el asistente de calidad, cargo creado para apoyar junto con el jefe de calidad el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad.

6.2 RECURSOS HUMANOS

Con el objetivo de describir los métodos necesarios para asegurar que el personal que desempeña cargos que afectan la calidad del producto posee la competencia necesaria para realizar sus actividades eficazmente, se ha implementado el procedimiento PG.GRH.01 Gestión de recursos humanos en el cual se describen las actividades de reclutamiento, selección, inducción y capacitación del personal.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La infraestructura necesaria para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y lograr la conformidad del producto se determina mediante la planificación del SGC y la Planificación de la realización del producto como se indica en los numerales 2 y 3 del procedimiento PG.PDC.01 Planificación de la calidad, esta es gestionada para alcanzar los resultados planificados y se garantiza su mantenimiento.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

El ambiente de trabajo se determina mediante la planificación de la realización del producto (PG.PDC.01-FT.03) y es gestionado para lograr la conformidad con los requisitos del producto.
El ambiente de trabajo de la empresa se encuentra balanceado entre unas condiciones de trabajo adecuadas, hablando de luz, ventilación, aseo y las relaciones interpersonales en la empresa que permiten una buena comunicación entre los elementos de la empresa.

La Alta Dirección ha establecido dentro de sus prioridades la implementación y el desarrollo de su Programa de Salud Ocupacional con miras a fortalecer esfuerzos a favor de la promoción de la Calidad de Vida Laboral y su mejoramiento continuo, la prevención de los Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, prevención de daños materiales a la propiedad de DISEÑOS SLEEPING BABY.

La empresa ha establecido el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial el cual se encuentra aprobado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social según número de aprobación ESS-0157 de Junio 26 de 2001.

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Los procesos necesarios para la realización de los productos de Diseños Sleeping Baby se identifican y revisan para su continua adecuación según los parámetros establecidos en el procedimiento PG.PDC.01 Planificación de la calidad, en cuyo numeral 3 se dan las disposiciones necesarias para realizar la planificación de la realización del producto la cual guarda coherencia con los demás procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y en la cual se determina:

a-) Los procesos necesarios para la realización del producto desde el Diseño y Desarrollo hasta el envío a los clientes.

b-) Los recursos necesarios para la ejecución de los procesos y la realización del Producto.

c-) Los objetivos de calidad y los requisitos para el producto.

d-) Los documentos necesarios para apoyar los procesos de realización del Producto.

e-) Las actividades requeridas de revisión, verificación, validación o inspección necesarias para asegurar la conformidad de los productos.

f-) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto: En Diseños Sleeping Baby se cuenta con el proceso de Mercadeo y Ventas cuya finalidad es dar a conocer los productos ofrecidos por la empresa tomando los requisitos de compra de los clientes incluyendo los relacionados con las actividades de entrega y posteriores a la misma, estos requisitos son registrados en la Solicitud de pedido (VNT-FT.01) y están constituidos por: Las referencias del muestrario, la cantidad por talla y color de cada referencia solicitada por el cliente, las condiciones de pago y las condiciones de entrega de las mercancías.

Los requisitos no establecidos por el cliente se han identificado como características de calidad del producto teniendo en cuenta su funcionalidad, esta información se encuentra registrada en el manual de productos de Diseños Sleeping Baby Ltda., el cual muestra en su primer capitulo los productos de la empresa con sus características; las cuales, muestran de manera implícita los requisitos implícitos y explícitos del cliente.

Se han establecido requisitos legales para la actividad empresaria de Diseños Sleeping Baby, los cuales se encuentran contemplados en el Anexo 1 a este manual.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto: Los requisitos relacionados con el producto se encuentran representados en el muestrario el cual es revisado y aprobado según los lineamientos establecidos en el procedimiento PG.D&D.01 Diseño y Desarrollo, esta revisión se realiza antes de que la organización se comprometa a proporcionar estos productos a los clientes.

Una vez aprobado el muestrario es entregado a los Representantes de ventas junto con la información relativa a las características de los productos ofrecidos, los representantes de ventas se desplazan hasta las instalaciones del cliente para tomar sus requisitos en cuanto a la cantidad por talla y color de cada referencia, estos son revisados por el Director De Mercadeo Y Ventas, junto con las condiciones de pago y las condiciones de entrega de las mercancías de Diseños Sleeping Baby en la Solicitud de pedido (VNT-FT.01), para asegurarse que están resueltas las diferencias entre las condiciones iniciales y los requisitos del cliente así como para verificar que se tiene la capacidad para cumplir con los mismos.

Toda Solicitud de pedido debe estar consignada por escrito y aprobada por el cliente y contener la información necesaria para poder realizar el correcto envió de la mercancía independientemente del formato utilizado para tal fin (dado que el cliente puede enviar su propio formato siempre y cuando la información sea completa).

Los cambios solicitados a las referencias presentadas en el muestrario se consignan en la orden de pedido o en el formato VNT-FT.02 Solicitud de cambios, una vez recepcionada la orden de pedido se informa a Diseño y Desarrollo para que diligencie el formato PG.D&D.01-FT.09 Cambios solicitados por los clientes para que sean realizados los cambios necesarios a la información.

7.2.3 Comunicación con el cliente: Diseños Sleeping Baby ha determinado las disposiciones necesarias para la eficaz comunicación con los clientes de la siguiente manera:

a-) Los representantes de ventas son capacitados con la información necesaria sobre los productos ofrecidos en cada colección de acuerdo con las disposiciones del procedimiento PG.D&D.01 Diseño y Desarrollo para asegurar que se brinda la asesoría adecuada a los clientes en el momento de la determinación del sus requisitos de compra.

b-) Las consultas, contratos, atención de pedidos o modificaciones son atendidas por los Representantes de ventas tal como se ha descrito anteriormente, adicionalmente se dispone de líneas de atención al cliente y comunicación vía correo electrónico.

c-) Las quejas, reclamos y observaciones de los clientes son atendidas mediante las disposiciones consignadas en el procedimiento PG.S&M.01 Seguimiento y retroalimentación del cliente para lo cual se cuenta con los medios necesarios para facilitar la retroalimentación tales como: fax, correo electrónico, correo tradicional, y líneas telefónicas; estos medios son comunicados a los clientes directos por medio de los formatos de solicitud de pedido y satisfacción del cliente, y a los clientes indirectos (consumidores) en las etiquetas adheridas a las prendas.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Se ha documentado e implementado el procedimiento PG.D&D.01 Diseño y Desarrollo con el objetivo de determinar las etapas necesarias para llevar a cabo el diseño de los productos de Diseños Sleeping Baby Ltda así como establecer las actividades de revisión, verificación, y validación necesarias durante el diseño, desarrollo y realización de cambios a los mismos con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes.

Este procedimiento contempla la programación y planificación de las actividades del Diseño y Desarrollo, la toma y registro de los elementos de entrada para este proceso, la presentación y adecuación de los resultados del Diseño y Desarrollo así como la revisión, verificación y validación en las diferentes etapas de este proceso. En esta etapa la empresa también establece las características del producto esenciales para el uso seguro y correcto de las prendas; dicha información se encuentra registrada en él manual de productos.

Por ultimo, el procedimiento describe las actividades del Diseño y Desarrollo durante el proceso de producción las cuales consisten en realizar el escalado a los moldes de las referencias a producir y realizar los cambios necesarios a los resultados del Diseño cuando estos sean solicitados por los clientes.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras: Se ha establecido el procedimiento PG.COM.01 Compras con el objetivo de establecer los parámetros por los cuales se realizan las compras para asegurar que los productos adquiridos cumplen con la calidad requerida para las prendas fabricadas por Diseños Sleeping Baby LTDA, así como establecer el método para aplicar control sobre los proveedores dependiendo del impacto de los productos adquiridos en la producción o sobre el producto final.

En el numeral 1 del procedimiento PG.COM.01 Compras se establecen los criterios para la clasificación inicial de los proveedores (Anexo 2 de este procedimiento) en función de la evaluación de su capacidad para suministrar productos que cumplan con los requisitos establecidos por Diseños Sleeping Baby Ltda. En el numeral 2 de este procedimiento se dan a conocer las directrices para seleccionar a los proveedores en función de su capacidad inicial y del seguimiento realizado a su comportamiento, en el numeral 4 se enuncia la forma en la cual se realiza dicho seguimiento y se establece la forma en que estos resultados son registrados.

Las disposiciones para la selección y subcontratación de proveedores de procesos externos; así como la evaluación y reevaluación, se llevan a cabo según los lineamientos del procedimiento de compras PG.COM.01. Las especificaciones que requiere la empresa subcontratada, son dadas en el formato Especificaciones para el proceso externo (PEX.FT.01). Con lo cual se garantiza el control de la compra realizada; además las telas, o referencias cortadas que son procesadas externamente son sometidas a inspección, una vez son entregadas por el proveedor. En caso que no cumplan con las especificaciones dadas, estas son tratadas como un producto no conforme, según lineamientos del PG.PNC.01.

7.4.2 Información para las compras: En el procedimiento PG.COM.01 Compras numeral 3, Selección del proveedor y comunicación de los requisitos de compra, se establece la forma en que se determinan, revisan y comunican al proveedor los

requisitos de compra, esta establecido que la persona encargada de efectuar las compras tiene la responsabilidad de asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados: La revisión, verificación e inspección de los productos comprados se lleva a cabo mediante las disposiciones establecidas en el numeral 3 del procedimiento PG.COM.01 Compras y el instructivo de inspección de materia prima (II.REM.01).

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 control de la producción y prestación del servicio:

Los formatos ficha técnica y orden de producción contienen las características de los productos y los requisitos explícitos e implícitos del cliente.

Las instrucciones adecuadas y necesarias para llevar a cabo la producción de manera satisfactoria se especifican en el procedimiento control de la producción (PG.PCC.01), aclarando los puntos donde se realizan inspecciones (seguimiento y medición numeral 8.2 de este manual) y los documentos que especifican las pautas de la misma. En el formato planificación de la realización del producto (PG.PDC.01-FT.03) también se especifican, cuales son las instrucciones de trabajo necesarias para llevar a cabo la producción.

Anexo a la programación semanal de trabajo (PPP.FT.02), se identifica el equipo apropiado, resultado del análisis de las operaciones que se deben llevar a cabo y de los recursos físicos disponibles, y de la capacidad de los recursos humanos.
La liberación tanto interna, así como la entrega al cliente de nuestros productos se lleva a cabo solo bajo el cumplimiento de las características y especificaciones del cliente, o bajo la autorización pertinente dentro de la empresa o el cliente dado el caso (control del producto no conforme (PG.PNC.01)).

7.5.2 Excluido del alcance del sistema de gestión de la calidad.

7.5.3 identificación y trazabilidad: el producto de nuestro cliente es identificado a través de toda la realización del producto por medio de la referencia, la cual es el parámetro de búsqueda de las especificaciones del producto en la ficha técnica (PG.D&D.01-FT.08) y la orden de producción (PPP.FT.02). La forma de identificación así como del manejo de los productos según su estado es especificada en el procedimiento Control del producto no conforme (PG.PNC.01) y sus instructivos inspección y control de PNC (PG.PNC.01-II. 01,02,03,04).

El proceso de producción mas exactamente en la sección de corte y alistamiento el producto es identificado cuando se va a cortar marcando sobre el papel de corte la referencia y tallas. Luego en alistamiento las referencias cortadas se identifican con un Sticker de color blanco que muestra la referencia del producto, la talla y el número de productos en proceso. Ver Instructivo de corte y alistamiento PG.PCC.01-IT.01.

En el caso de productos terminados, estos son almacenados en bodega por referencia, talla y color; cuando los productos van a ser despachados, estos son embalados en cajas de cartón las cuales contienen información referente al: nombre del cliente, referencia, tallas, colores, así como la ubicación del cliente (Ver PG.DES.01 Despachos).

7.5.4 No aplica, Diseños Sleeping Baby no trabaja con materiales, maquinaria, herramientas, diseños u otros elementos que sean de nuestros clientes que incluya este numeral.

7.5.5 Preservación del producto:

Telas e insumos: Las telas (materia prima) que son requeridas para la producción de nuestras prendas son recibidas de nuestros proveedores cubiertas por bolsas plásticas, estas bolsas son reemplazadas por bolsas nuevas, ya que estos empaques vienen sucios por el transporte.
Las telas se mantienen en los nuevos empaques hasta que son utilizadas en su totalidad.

Producto en proceso (Producto en proceso se puede considerar desde que la tela es cortada, en las piezas constitutivas de la referencia): los productos que quedan en proceso, están siempre dentro de un caja de plástica y cubiertos por una bolsa de tela que evita el contacto del producto con agentes como insectos, polvo y humedad.

Producto terminado: los productos terminados son enviados a la bodega con sus respectivos empaques (bolsas plásticas), son ubicados dentro de los estantes de madera de la bodega o colgados cuando el pedido del cliente no esta listo para ser despachado; en otro caso, los productos son embalados en cajas de cartón perfectamente selladas e identificadas con respecto al cliente (ver PG.DES.01 Despachos). Por otra parte los productos terminados reposan en la bodega de producto terminado, la cual tiene las condiciones de humedad, y luz adecuadas para garantizar el no deterioro de los productos.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Referente a este requisito establecido por la norma, se ha determinado que el control de nuestros dispositivos de seguimiento y medición (cintas métricas) puede ser leve ya que las prendas que diseñamos y producimos permiten holguras en sus medidas; es decir, no consideramos que los errores generados por los dispositivos afecten significativamente la calidad de nuestros productos y por consecuencia la satisfacción de nuestros clientes.

Por esto, establecemos simplemente cambiar en un periodo de 6 meses las cintas métricas por unas nuevas, y de esta forma evitar errores exagerados en las medidas de nuestros productos que si puedan afectar la calidad de los mismos.

Nota: el periodo de cambio fue establecido como base inicial para revisar el comportamiento de las cintas.

8.1 GENERALIDADES

Diseños Sleeping Baby Ltda tiene planificados e implementados los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- ✂ Demostrar la conformidad del producto para lo cual, se han establecido unos puntos de inspección dentro del proceso de producción (ver procedimiento de Producción PG.PCC.01) mas exactamente en la sección de alistamiento, bordados y terminados. Esta inspección es registrada en los formatos Control de inspección y del producto no conforme (PG.PNC.01-FT.01, 02, 03).

- ✂ Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad para lo cual se ha documentado e implementado los procedimientos PG.PDC.01 Planificación de la calidad y PG.AIC.01 Auditorias internas de calidad.

- ✂ Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad por medio de la implementación del sistema de oportunidades de mejora basado en el formato MEJ-FT.01 Oportunidades de mejora, la medición de la satisfacción del cliente y la canalización de sus sugerencias de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento PG.S&M.01 Seguimiento y retroalimentación del cliente, la medición y el seguimiento de los procesos y productos, la ejecución permanente de las auditorias internas de calidad planificadas y realizadas de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento PG.AIC.01 Auditorias internas de calidad y el establecimiento y seguimiento de acciones correctivas y preventivas derivadas del análisis de los puntos anteriormente mencionados según lo establecen los procedimientos PG.MEJ.01 Acciones correctivas y PG.MEJ.02 Acciones preventivas.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. Satisfacción del cliente: Diseños Sleeping Baby Ltda. Realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos tomando como base, la política y objetivos de calidad los cuales están encaminados a satisfacer y aumentar la satisfacción del cliente para lo cual se ha creado el Índice de Satisfacción del Cliente (I.S.C) como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad; en

el procedimiento PG.S&M.01 Seguimiento y retroalimentación del Cliente cuyo objetivo (del numeral 2 de este procedimiento) es determinar los mecanismos para monitorear la información acerca de la percepción del cliente sobre la forma en que la empresa satisface sus necesidades y expectativas.

8.2.2. Auditoria interna: Se ha establecido en el procedimiento PG.AIC.01 Auditorías internas de calidad la metodología para la realización de auditorias internas del Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de establecer la conformidad del mismo con respecto a los requisitos de la norma implementada, las disposiciones planificadas en la documentación del SGC y las políticas y objetivos de la organización con lo cual se determina si el Sistema de Gestión de Calidad:

- ✂ Es conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- ✂ Ha sido implantado de manera eficaz y se mantiene actualizado.

Las auditorías internas de la calidad se programan en función de la naturaleza y de la importancia de la actividad sometida a auditoría y se llevan a cabo por el personal independiente de aquel que tiene responsabilidad directa sobre la actividad que se esta auditando. Las auditorías se deben realizar como mínimo una vez en cada ciclo de mejora para cada proceso, pudiendo modificar su planificación de acuerdo a cambios significativos en la organización, observación de deficiencias importantes en los procesos, comprobación o seguimiento de acciones correctivas o preventivas tomadas en auditorias previas.

Mediante las disposiciones del numeral 4 del procedimiento PG.AIC.01 Auditorías internas de calidad se asegura que se toman las acciones necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades encontradas y sus causas, la implementación del formato PG.AIC.01-FT.05 Reporte de no conformidades auditoría permite que se realice el seguimiento y verificación de las acciones tomadas informando los resultados alcanzados.

8.2.3 seguimiento y medición de los procesos:

La medición y seguimiento de los procesos se realizará, por medio de un sistema de indicadores de eficacia de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Se realiza de esta forma para asegurar por medio del control de los procesos, el cumplimiento de los objetivos y la política de calidad de la empresa, y esto a su vez permitirá verificar el cumplimiento de la misión y visión de Diseños Sleeping Baby. Esta perspectiva nos permitirá mejorar continuamente el desempeño de la empresa y alcanzar un alto nivel de satisfacción de nuestros clientes.

8.2.4. Seguimiento y medición de los productos:

Diseños Sleeping Baby realiza la medición y seguimiento de sus productos en las etapas de producción apropiadas según el procedimiento control de producción (PG.PCC.01), apoyada por las pautas presentadas en los instructivos inspección y control del producto no conforme (PG.PNC.01-II.01,02,03,04,05), los cuales especifican las características de calidad que debe cumplir el producto inspeccionado para ser liberado a la operación siguiente o al cliente; También se describe que hacer en caso que el producto no cumpla con las características de calidad y quien debe responsabilizarse de las acciones tomadas. Este seguimiento es registrado en los formatos: control del producto no conforme (PG.PNC.01-FT.01,02,03), el cual también sirve de registro de los productos no conforme, las causas y acciones correctivas tomadas sobre dichas no conformidades.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Los productos que no cumplen con las características de calidad contempladas en los instructivos inspección y control del producto no conforme (PG.PNC.01-II.01,02,03,04), son identificados y controlados según las pautas establecidas en el procedimiento control del producto no conforme (PG.PNC.01); Así mismo dadas las necesidades en cada una de las etapas donde se verifica el cumplimiento de las características de calidad de los productos, los instructivos de inspección y control del producto no conforme (PG.PNC.01-II.01,02,03,04), definen de manera especifica para cada etapa los controles que se deben llevar a cabo sobre el producto no conforme, a si como los responsables y autoridades correspondientes a las acciones correctivas tomadas.

Los registros de no conformidades las causas, acciones correctivas, concesiones y responsables se llevan a cabo en el formato control del producto no conforme (PG.PNC.01-FT.01,02,03).

En caso que el producto no conforme sea identificado por el cliente este lo podrá enviar, el cual se revisara para corroborar la inconformidad del cliente como lo indica el procedimiento de PG.DES.01 Despachos en el numeral 4. si la no conformidad esta justificada se tomaran acciones de descuento o reemplazo del producto dependiendo de la viabilidad de la acción.

Por otra parte se creo el procedimiento PG.S&M.01 Seguimiento y retroalimentación el cual establece un sistema de comunicación que permite tomar la voz del cliente y establecer las acciones necesarias o adecuadas para la situación.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos se realiza en Diseños Sleeping Baby de manera formal e informal. De manera formal la realiza el comité de calidad en las reuniones para ejecución de acciones correctivas y preventivas, este análisis se ejecuta llevando un proceso de causa efecto. Este proceso es coordinado por personas con las capacidades necesarias, para lograr que las reuniones cumplan con su objetivo de manera efectiva y general información adecuada sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones correctivas y preventivas.
- Los proveedores.

Por otra parte el análisis de manera informal es realizado por los empleados de la empresa a quienes de forma paulatina se la ha creado una cultura de participación y toma de decisiones basada en la información registrada(toma decisiones basada en hechos); fortaleciendo y aumentando si capacidad de liderazgo.

De este requisito queda evidencia los resultados obtenidos en los procesos de acciones correctivas y preventivas que se ejecuten, ya que estos son consecuencia de un proceso de análisis, donde se contemplan las posibles causas que puedan generar las no conformidades en los procesos.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua: La mejora continua se asegura mediante la ejecución de acciones correctivas y preventivas (se describen en lo numerales siguientes 8.5.2 y 8.5.3 de este manual), y el establecimiento, seguimiento, medición y reestructuración periódicamente en cada ciclo de mejora (ver PG.PDC.01) de los objetivos y políticas de calidad.

8.5.2 acciones correctivas: Diseños Sleeping Baby estableció un procedimiento de acciones correctivas (PG.MEJ.01), con el objetivo de detectar las causas de las no conformidades e implementar las estrategias o acciones correctivas que permitan al sistema de gestión de calidad mejorar continuamente su eficacia.

8.5.2 acciones preventivas: Diseños Sleeping Baby estableció un procedimiento de acciones preventivas (PG.MEJ.02), con el objetivo de detectar las causas de las no conformidades e implementar las estrategias o acciones preventivas que permitan al sistema de gestión de calidad mejorar continuamente su eficacia.

En estos procedimientos se han establecido los documentos de apoyo para dejar evidencia del cumplimiento de este requisito de la norma, los responsables de su ejecución, entre otros. Ver en manual de procesos (PG.MEJ.01 y PG.MEJ.02).

ANEXO 7. PG.CDS.01 CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PG.CDS.01

Versión 1

Control de documentos del SGC

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 1	01-Sep-03

Hoja de control

	CONTROL DE EMISIÓN					
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	24	09	03	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	30	09	03	
Aprobó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	30	09	03	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	30-Sep-03	Primera versión

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	30	09	03	Jefe Aseg. calidad	
	X		X		30	09	03	Director de Diseño	
	X		X		30	09	03	Director Mdeo y Ventas	
	X			X	30	09	03	Director de Compras	
	X		X		30	09	03	Director PCC / Rec. Hum.	
	X		X		30	09	03	Jefe de Corte	
	X		X		30	09	03	Jefe de Bordados	
	X		X		30	09	03	Jefe de despachos	

OBJETIVO

Establecer los controles necesarios para asegurar la disponibilidad y acceso a la información necesaria y actualizada que soporta los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.

ALCANCE

El control de los documentos aplica para todos los manuales, las normas, los procedimientos, formatos e instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad y otros documentos externos que apoyen sus procesos.

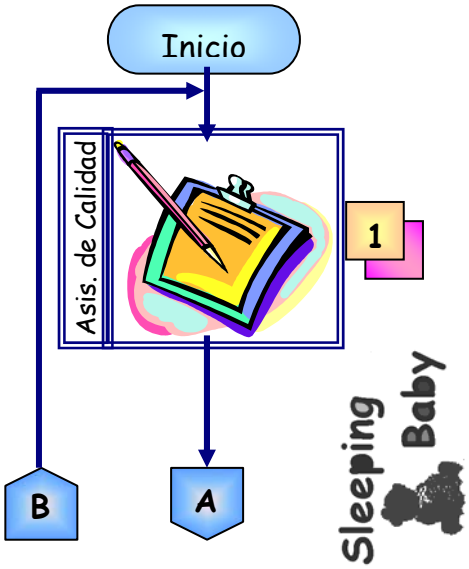
DEFINICIONES

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.
Documento: Información y cualquiera que sea su medio de soporte.
Procedimiento: Documento que describe la forma especificada de realizar una actividad, operación o proceso.
Formato: documento que al ser diligenciado se convierte en un registro.
Instructivo: Documento que describe en forma detallada la manera de llevar a cabo una actividad (instrucciones).

CONTENIDO

1. Elaboración, aprobación y emisión:

1.1. Elaboración: Elaborar un borrador de las normas, procedimientos, instructivos o formatos, según las necesidades de mejora del SGC, teniendo presentes las pautas establecidas en la norma (NI.CDS.01) *Normalización de documentos del SGC*. Una vez aprobado el documento debe firmar en la casilla correspondiente a la elaboración en el *Control de emisión* (PG.CDS.01-FT.06 *Hoja de control*) adjunta al original de las normas, procedimientos, formatos y otros documentos donde aplique.



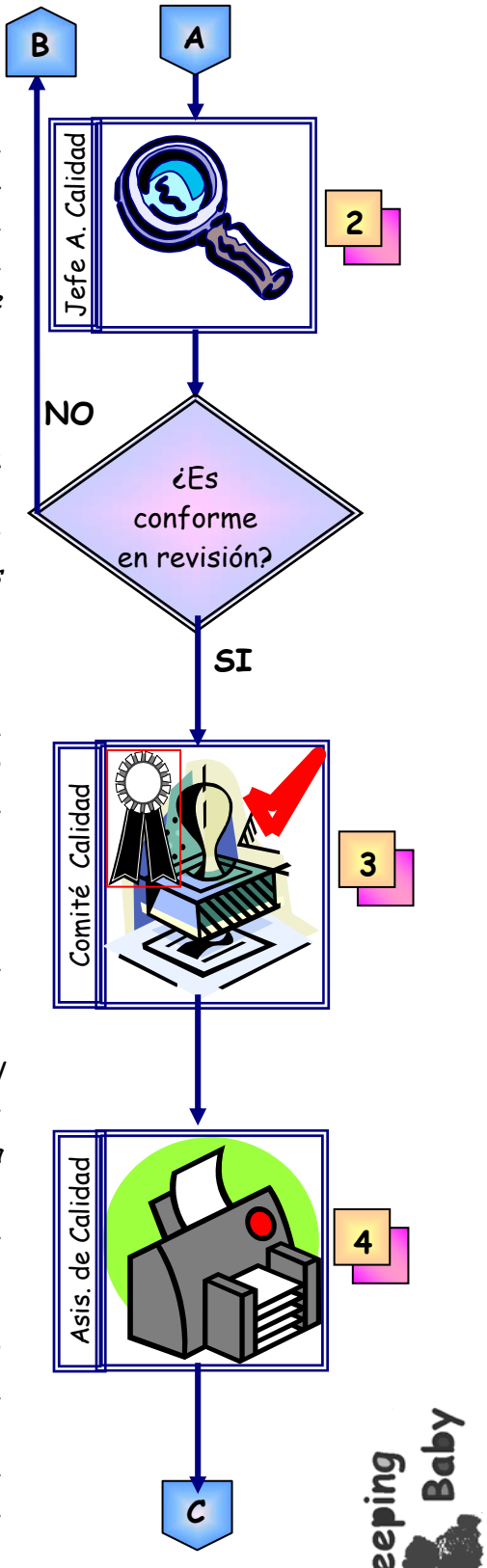
Control de documentos del SGC

1.2. Revisión: Revisar y analizar el borrador del documento para garantizar que es adecuado con el SGC y que contribuye al mejoramiento de su eficacia con lo cual pasa a ser aprobado, de no ser así, se proponen los cambios al borrador y se realiza una nueva revisión, una vez aprobado, diligenciar la fila correspondiente a revisión en la tabla *Control de emisión*.

- El documento debe estar de acuerdo con los propósitos de la organización.
- Los cambios planteados no deben afectar la eficacia del Sistema de Gestión de a calidad.
- Deben cumplirse los parámetros establecidos en (NI.CDS.01) *Normalización de documentos del SGC*.

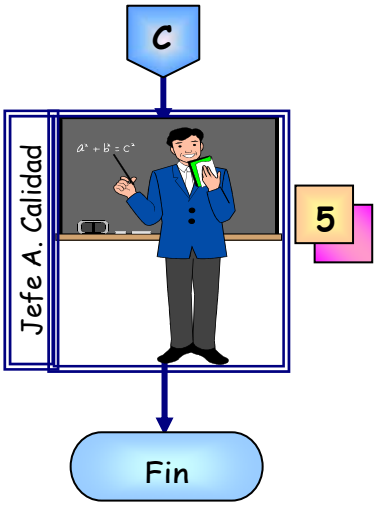
1.3. Aprobación: El representante del área ante el Comité de Calidad aprueba el documento firmando la fila correspondiente en tabla *Control de emisión* (Ver PG.CDS.01-FT.06 *Hoja de control*) ratificando que esta de acuerdo con lo que allí se encuentra plasmado. Si la aprobación la realiza el Comité de Calidad, en el campo destinado para la firma se escribirá el número del *Acta de reunión* (PG.CDS.0-FT.07) en la cual se realizo la aprobación.

1.4. Emisión y distribución: Diligenciar el *Control maestro de documentos del SGC* (PG.CDS.01-FT.01) y el *Control de distribución* (Ver PG.CDS.01-FT.06 *Hoja de control*), La cantidad de copias a emitir (impresas o en medio electrónico) depende de el número de procesos a los cuales apoye el documento y su interacción con otros procesos. Distribuir los documentos a las personas que aplique las cuales deben firmar el control de distribución. En el Área de Aseguramiento de Calidad debe residir el original impreso del documento con su respectiva Hoja de control, anexos y control de asistencia a la capacitación (PG.CDS.01-FT.03 Control de asistencia).



1.5. Capacitación: Capacitar a todos los usuarios de los documentos en el manejo y entendimiento de los mismos, diligenciar el formato (PG.CDS.01-FT.03) Control de asistencia y si es pertinente, evaluar al personal para comprobar la asimilación de los conceptos concernientes con la documentación y su manejo.

Nota: Una vez distribuidos los documentos a los responsables de cada proceso, estos deben archivarlos de tal manera que se conserven legibles y de fácil acceso para consulta.

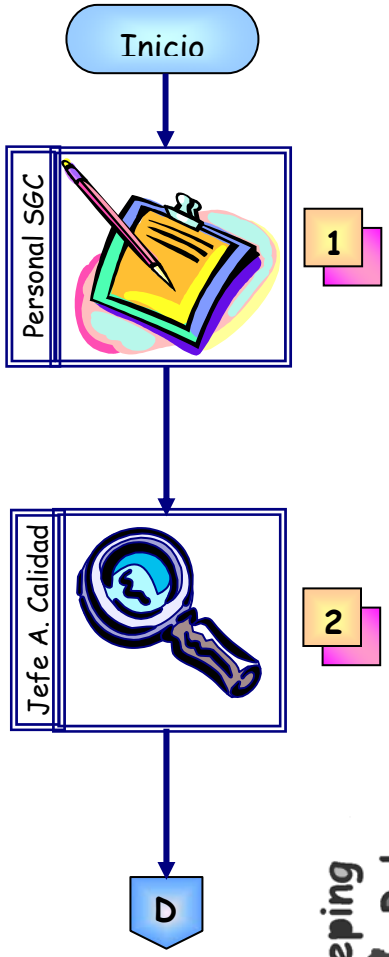


2. Modificación e identificación de cambios:

2.1. Necesidad de cambios: Cuando se detecte la necesidad de hacer modificaciones a los documentos se debe diligenciar el formato (PG.CDS.01-FT.02) Solicitud de cambios en los documentos y entregarlos al Jefe de Aseguramiento de Calidad o a su auxiliar.

2.2. Evaluación de la solicitud de cambios: Se debe evaluar la solicitud de cambios y determinar si esta contribuye o no al mejoramiento del desempeño del SGC, si no es necesaria la modificación se informan los motivos a la persona que propuso los cambios, de lo contrario se entrevista con esta para entrar en detalles de las modificaciones y se repiten las actividades descritas en el numeral 1.

Nota: Se deben realizar de nuevo las actividades descritas en el numeral 1 de este procedimiento (Elaboración, aprobación y emisión) y generar los registros requeridos diligenciando los formatos establecidos.

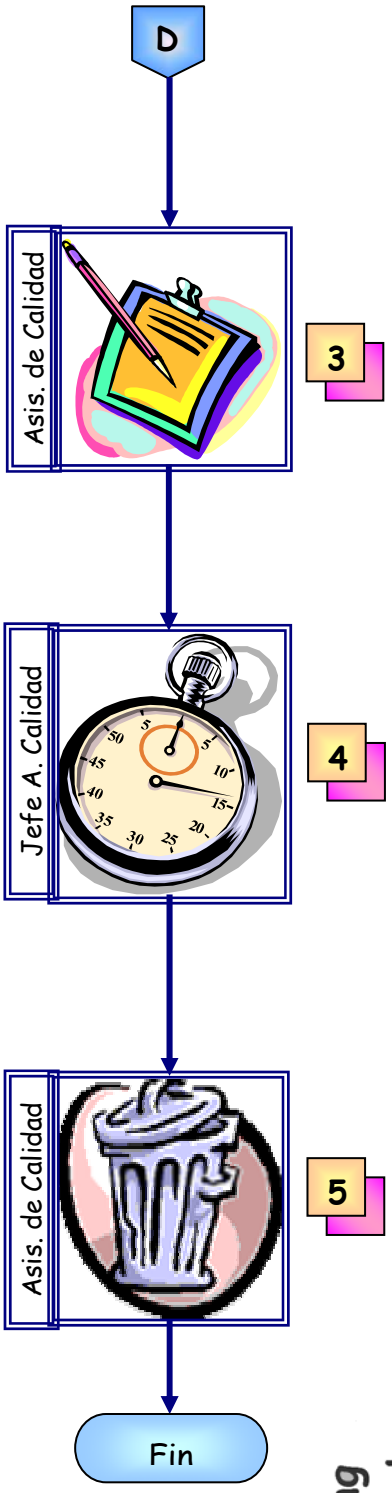


2.3. Identificación: Los cambios en la documentación se deben identificar de la siguiente manera:

- ✂ Normas, procedimientos y algunos instructivos: Los cambios son registrados en el *control de cambios* (Ver PG.CDS.01-FT.06 *Hoja de control*) y estos se subrayan en el nuevo documento, Cada vez que se genere una modificación se subraya el cambio más reciente y los anteriores se escriben en texto normal.
- ✂ Formatos: Los cambios se registran en el *control de cambios* (Ver PG.CDS.01-FT.06 *Hoja de control*) que se encuentra junto con el formato original, anexo al original del procedimiento, en el manual de procedimientos del área de Aseguramiento de Calidad.

2.4. Cambios en la versión: Cuando un documento ha sufrido modificaciones aumenta en una unidad su versión, el primer documento generado (que no ha sufrido modificaciones) se identifica con la Versión 1. Cuando se ha efectuado un cambio a un formato o instructivo generado por un procedimiento, la revisión y fecha de implementación cambia solo en el encabezado del formato o instructivo y no en el respectivo procedimiento que los generó.

2.5. Recolección de documentos obsoletos: Adicional a las actividades descritas en el numeral 1, cuando se distribuyan nuevas versiones de los documentos se deben retirar las versiones anteriores de las cuales se destruyen las copias y el original se identifica con el sello de "DOCUMENTO OBSOLETO" y se archiva en la carpeta de documentos obsoletos del área de calidad manteniendo la versión obsoleta mas reciente.

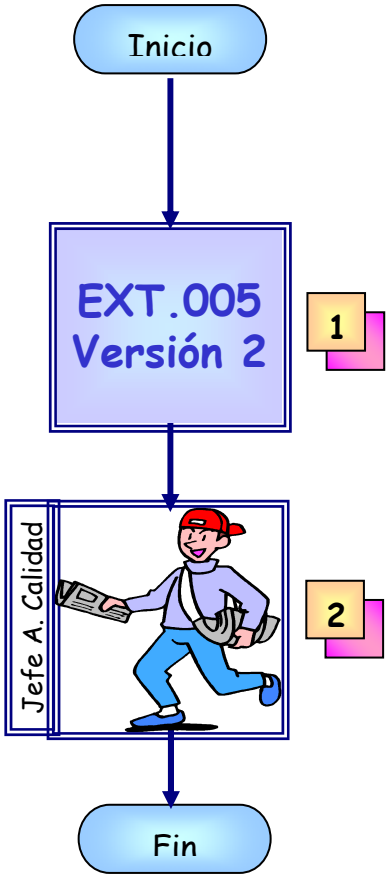


3. Control de documentos externos:

Los documentos externos que apoyen procesos del SGC tales como normas, manuales u otro tipo de publicaciones deben ser identificados y controlados de la siguiente manera:

3.1. Identificación: Cuando se reciba un documento externo debe identificarse adhiriéndole en un lugar visible la marquilla mostrada en el pictograma, el Codigo "EXT" indica que se trata de un documento de origen externo acompañado de el consecutivo de documentos externos, el número de la versión sirve para controlar el uso de documentos externos obsoletos.

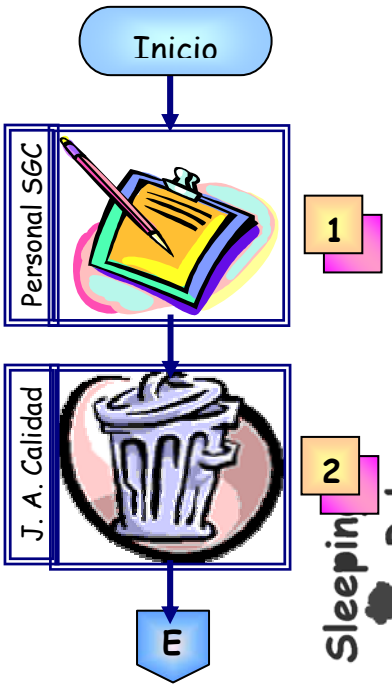
3.2. Control de distribución: El control de la distribución de documentos externos se realiza diligenciando el formato (PG.CDS.01-FT.04) *Control de documentos externos,* cuando se decida cambiar un documento externo por uno mas actualizado, este cambia de versión y se debe proseguir con el control de documentos obsoletos descrito en el numeral 2.5 de este procedimiento.



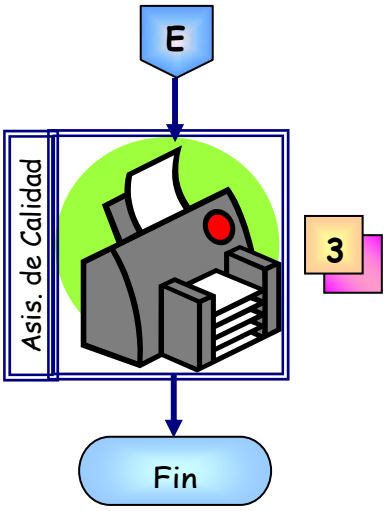
4. Reposición por pérdida o deterioro:

4.1. Solicitud de reposición: Cuando un documento del Sistema de Gestión de la Calidad sufra daños que dificulten su consulta o sean extraviados se debe diligenciar el formato (PG.CDS.01-FT.05) *Solicitud de reposición de documentos* y entregarlo al Área de aseguramiento de la Calidad.

4.2. Destrucción: Si la reposición fue por perdida se debe indagar sobre los motivos de la misma, si fue por deterioro se destruye el documento deteriorado para evitar la utilización inadecuada del mismo.



4.3. Reposición: Una vez destruido el documento deteriorado se genera una nueva copia del documento y se habilita de nuevo en reemplazo de la destruida, esta no se editara como una nueva versión debido a que no han surgido cambios en el contenido del documento, la fecha de implementación continuara siendo la del documento destruido.



ANEXOS

Formatos:

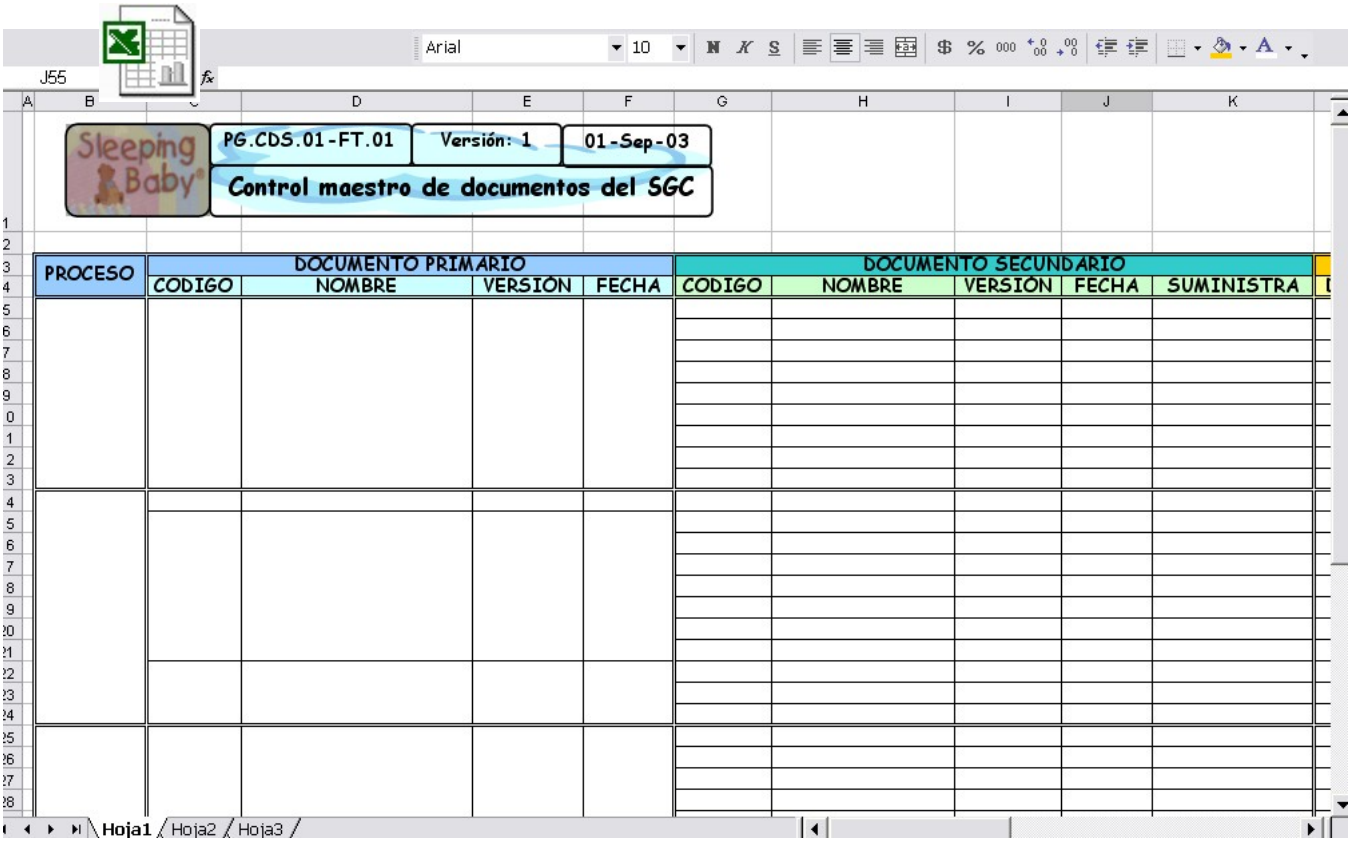
- PG.CDS.01-FT.01 Control maestro de documentos del SGC
- PG.CDS.01-FT.02 Solicitud de cambios en los documentos
- PG.CDS.01-FT.03 Control de asistencia
- PG.CDS.01-FT.04 Control de documentos externos
- PG.CDS.01-FT.05 Solicitud de reposición de documentos
- PG.CDS.01-FT.06 Hoja de control
- PG.CDS.01-FT.07 Acta de reunión

Instructivos:

No aplica.

ANEXO 8. PG.CDS.01-FT.01 CONTROL MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

(Formato diligenciado en medio electrónico)

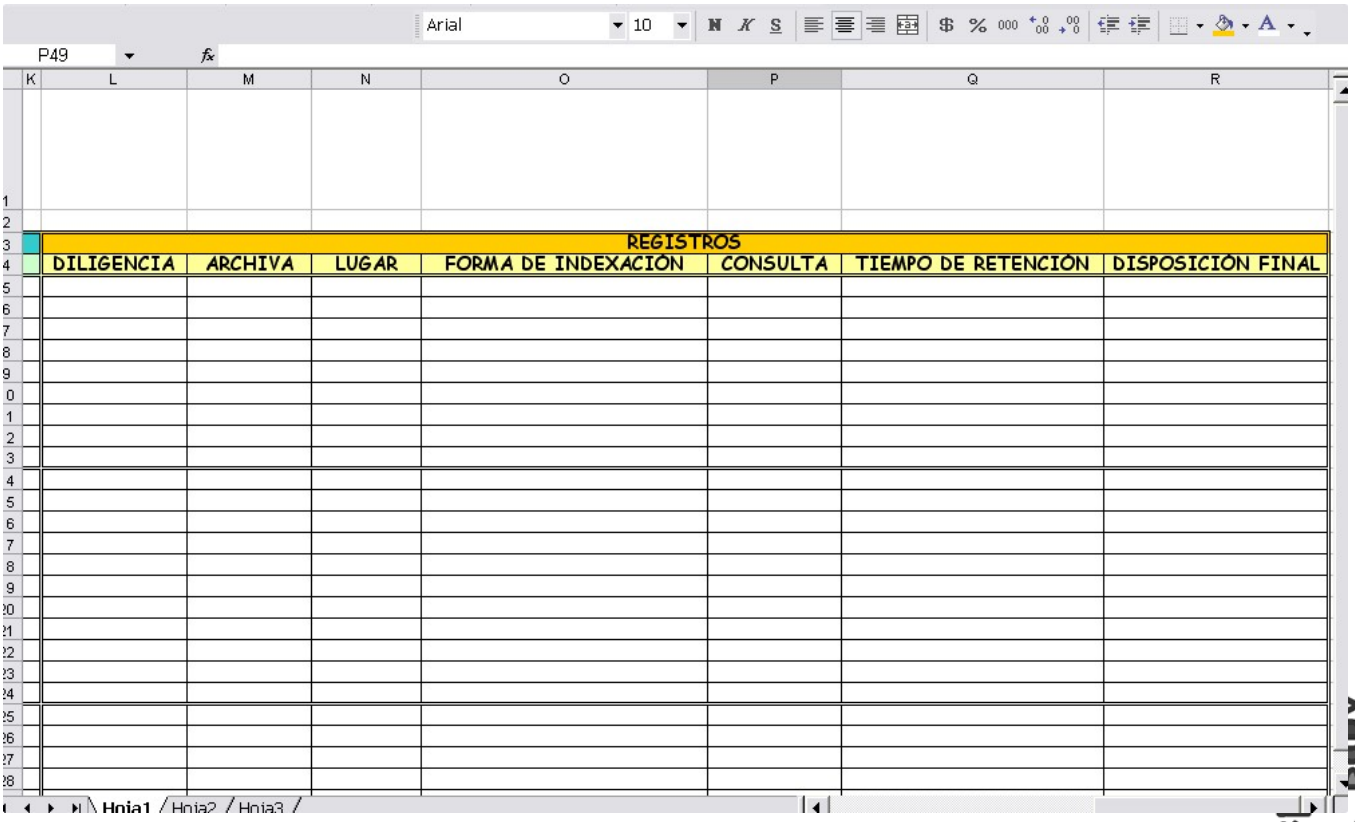


PG.CDS.01-FT.01	Versión: 1	01-Sep-03

Control maestro de documentos del SGC

PROCESO	DOCUMENTO PRIMARIO				DOCUMENTO SECUNDARIO				
	CODIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA	CODIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA	SUMINISTRA

Hoja1 / Hoja2 / Hoja3



REGISTROS						
DILIGENCIA	ARCHIVA	LUGAR	FORMA DE INDEXACIÓN	CONSULTA	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL

Hoja1 / Hoja2 / Hoja3

ANEXO 9. PG.CDS.01-FT.02 SOLICITUD DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS

PG.CDS.01-FT.02	Versión: 1	30-Sep-03

Solicitud de cambios en los documentos

FECHA:	Día	Mes	Año

Solicitud No. ____

TIPO DE DOCUMENTO	
Norma	
Procedimiento	
Formato	
Instructivo	
Otro	

Nombre del Solicitante: _____

Cargo: _____

DOCUMENTO SOLICITADO A MODIFICAR		
CODIGO	NOMRE	VERSIÓN

Ubicación: (Página, Numeral, Párrafo, Columna, etc)

Cambio solicitado:

Firma del solicitante: _____

Motivo de la solicitud:

Cambios aprobados: Si ☐ No ☐

Fecha: _____ **Aprobó:** _____ **Firma:** _____

Observaciones:

ANEXO 10. PG.CDS.01-FT.03 CONTROL DE ASISTENCIA

Sleeping Baby	PG.CDS.01-FT.03	Versión: 1	22-Sep-03
	Control de asistencia		

FECHA:	Día	Mes	Año

Control de asistencia:

Hora de inicio:		Duración:		Hoja:		De:	

Tipo de reunión:	
Temas a tratar:	

No	Nombre	Cargo	Enterado	Asistencia
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Observaciones:

ANEXO 11. PG.CDS.01-FT.04 CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

PG.CDS.01-FT.04	Versión: 2	02-Feb-04

Control de documentos externos

HOJA: ____ DE: ____

CÓDIGO	TITULO DEL DOCUMENTO EXTERNO	VERSIÓN	Próxima Revisión	COPIA No.	RESPONSABLE	PROCESO	OBSERVACIONES

ANEXO 12. PG.CDS.01-FT.05 SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

PG.CDS.01-FT.05	Versión: 1	30-Sep-03

Solicitud de reposición de documentos

FECHA:	Día	Mes	Año

Solicitud No. _____

Nombre del Solicitante: _____

Cargo: _____

TIPO DE DOCUMENTO	
Norma	
Procedimiento	
Formato	
Instructivo	
Otro	

DOCUMENTO SOLICITADO					
CODIGO	NOMRE	VER.	FECHA		

Motivo de la solicitud: ☐ Perdida ☐ Deterioro

Causas:

Fecha de reposición: _____ Recibió: _____

Observaciones:

ANEXO 13. PG.CDS.01-FT.06 HOJA DE CONTROL

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: _____

	CONTROL DE EMISION					
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:						
Revisó:						
Aprobó:						

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA

ANEXO 14. PG.CDS.01-FT.07 ACTA DE REUNIÓN

Sleeping Baby	PG.CDS.01-FT.07	Versión: 1	22-Sep-03
	Acta de reunión		

FECHA:	Día	Mes	Año

Acta de reunión:

Hoja: De:

Hoja: De:

Control de asistencia:

Tipo de reunión:

ORDEN DEL DÍA		
No	Temas a tratar	Duración
1		
2		
3		
4		
5		
6		
Hora inicio:	Hora Finalización:	Duración total:

No	RESULTADOS OBTENIDOS

OBSERVACIONES:

Gerente	Subgerente	Aseguramiento de Calidad

Sleeping Baby

ANEXO 15. PG.CDS.02 CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PG.CDS.02

Versión 1

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 1	01-Sep-03

Hoja de control

	CONTROL DE EMISIÓN					
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	24	09	03	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	30	09	03	
Aprobó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	30	09	03	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	30-Sep-03	Primera versión

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	30	09	03	Jefe Aseg. calidad	
	X		X		30	09	03	Director de Diseño	
	X		X		30	09	03	Director Mdeo y Ventas	
	X			X	30	09	03	Director de Compras	
	X		X		30	09	03	Director PCC / Rec. Hum.	
	X		X		30	09	03	Jefe de Corte	
	X		X		30	09	03	Jefe de Bordados	
	X		X		30	09	03	Jefe de despachos	

Control de registros del SGC

OBJETIVO

Establecer el método para controlar los registros generados de tal forma que se garantice que estos pueden brindar la información necesaria sobre el desempeño de los procesos, los productos y el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

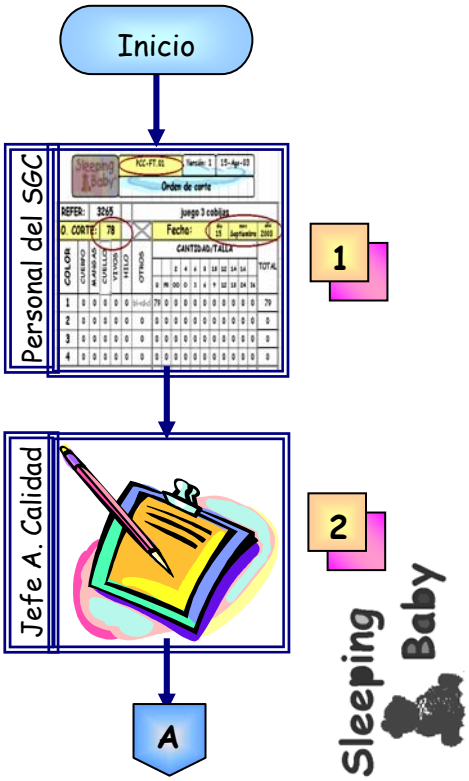
ALCANCE

El control de los registros aplica para todos los registros generados en el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de Diseños Sleeping Baby Ltda.

DEFINICIONES

Registro: Datos soportados en cualquier tipo de medio, que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas, los registros no pueden ser modificados.
Formato: Forma utilizada para captar información relativa a una o varias actividades. Una vez diligenciado el formato se convierte en registro.
SGC: Sistema de gestión de la calidad.

CONTENIDO



1. Control maestro de registros:

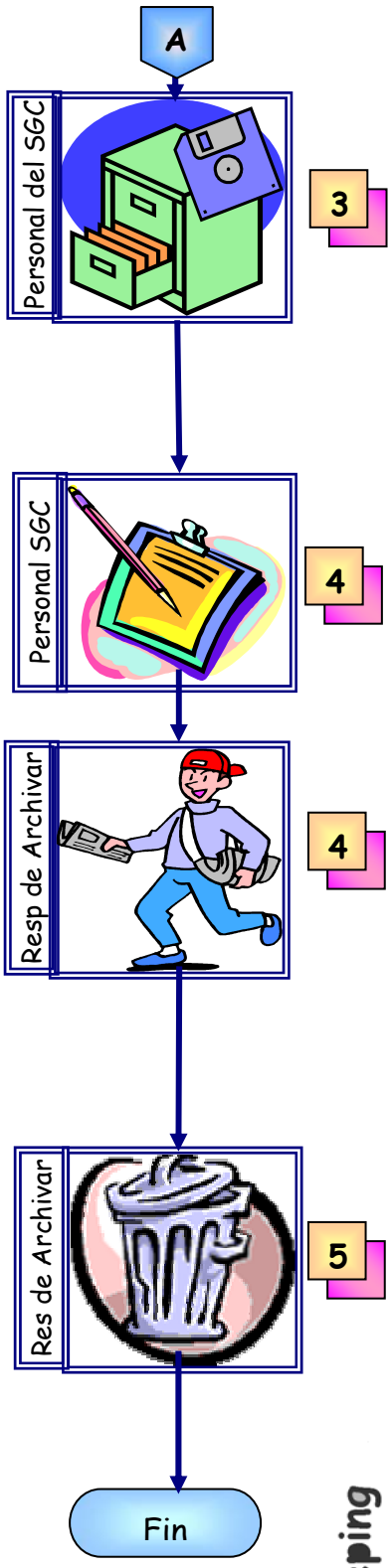
1.1. Identificación: Los registros del SGC se identifican mediante el código del formato que contiene la información registrada y el consecutivo del mismo o fecha de diligenciamiento según la periodicidad con que se genera el mismo.

1.2. Registro del Control: Luego de generados los formatos de acuerdo con el procedimiento (PG.CDS.01) *Control de documentos del SGC* se establecen los controles necesarios para el registro diligenciando el formato (PG.CDS.01) *Control maestro de documentos del SGC.*

1.3. Almacenamiento y protección: Una vez diligenciados los formatos (letra legible), los registros generados se almacenan descentralizadamente en cada área donde se produzcan, este almacenamiento debe poseer las condiciones necesarias para su conservación contra la humedad, el sol y otros factores que afecten su legibilidad. El responsable de archivar el registro, el lugar y forma de indexación se encuentran descritos en el *Control maestro de documentos del SGC.*

1.4. Recuperación: Cuando se requiera solicitar un registro para consulta inmediata este se retira del archivo correspondiente y se entrega al solicitante para su uso en el lugar donde este se conserva. En caso de que el solicitante requiera retirarlo del lugar de almacenamiento se debe diligenciar el formato (PG.CDS.02-FT.01) *Préstamo de registros* y entregar el registro al solicitante. Las personas que pueden consultar los registros se encuentran establecidas en el *Control maestro de documentos del SGC.*

1.5. Tiempo de retención y disposición: El responsable de archivar los registros debe solicitar al comité de calidad la aprobación para la destrucción de los registros una vez estos hayan cumplido su tiempo de retención, para esto se debe diligenciar el formato (PG.CDS.02-FT.02) *Disposición final de registros*. El tiempo de retención y la disposición final de los registros deben ser los estipulados en el *Control maestro de documentos del SGC.*



Nota: Los documentos manejados en medio electrónico no deben ser modificados por personas diferentes a las indicadas, para mayor seguridad se deben hacer copias de seguridad (backup) de los registros de diligenciamiento continuo con la periodicidad que se considere necesaria.

ANEXOS

Formatos:

- PG.CDS.02-FT.01 Préstamo de registros
- PG.CDS.02-FT.02 Disposición final de registros

Instructivos:

No aplica.

ANEXO 16. PG.CDS.02-FT.01 PRÉSTAMO DE REGISTROS

PG.CDS.02-FT.01	Versión: 1	30-Sep-03

Préstamo de registros

PROCESO: _____ RESPONSABLE: _____ Hoja número: _____

REGISTRO				PRESTAMO			DEVOLUCIÓN		
CODIGO	NOMBRE	CONSEC	ARCHIVO	PRESTADO A	FECHA	FIRMA	RECIBE	FECHA	FIRMA

ANEXO 17. PG.CDS.02-FT.02 DISPOSICIÓN FINAL DE REGISTROS

Sleeping Baby®	PG.CDS.02-FT.02	Versión: 1	30-Sep-03
	Disposición final de registros		

FECHA:	Día	Mes	Año

Proceso: Solicitante:

No	Código	Nombre	Consecutivos a destruir		Archivo
1					
2					
3					

No	Periodo de diligenciamiento		Retención estipulada	Disposición Final	Acta	Responsable disposición	Fecha de Disposición		
1									
2									
3									

Observaciones:

Sleeping Baby

ANEXO 18. NI.SGC.01 ESTATUTOS DEL COMITÉ DE CALIDAD

ESTATUTOS DEL COMITÉ DE CALIDAD

NI.SGC.01

Versión 1

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: NI.SGC.01 ESTATUTOS COMITÉ DE CALIDAD

CONTROL DE EMISIÓN						
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	17	08	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe A. Calidad	17	08	04	
Aprobó:	Comité de Calidad	Comité de Calidad	18	08	04	Acta No:_____

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	18-Ago-04	Primera versión

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	18	08	04	Jefe Aseg. calidad	
	X		X		19	08	04	Director PCC/Jefe R.H.	
	X		X		19	08	04	Jefe de diseño	
	X		X		19	08	04	Jefe de planta	

Estatutos del Comité de Calidad

OBJETIVO

Establecer directrices para el funcionamiento del Comité de Calidad de tal forma que este opere de manera autónoma colaborando activamente en la consecución de los objetivos de la organización.

ALCANCE

Este documento aplica para los integrantes del Comité de Calidad quienes con independencia de las demás funciones asignadas a sus cargos deben cumplir con las responsabilidades aquí descritas.

DEFINICIONES

N.A.

CONTENIDO

1. Conformación del comité:

En el Comité de Calidad deben verse reflejados los intereses, necesidades, inquietudes, opiniones y sugerencias de cada departamento o área de la empresa, por lo cual debe estar integrado como mínimo por un miembro representativo de cada área, que en lo posible debe ser el Director o Jefe de la misma; se establece entonces que el Comité de Calidad puede estar conformado por los siguientes cargos: Director y/o Jefe de Diseño, Director o Representantes de Mercadeo y ventas (siempre que sea posible), Jefe de Compras, Director y/o Jefe de Producción, Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Aseguramiento de Calidad, y demás cargos que se considere necesario para garantizar la multifuncionalidad del comité.

El nombramiento de los integrantes del Comité de Calidad debe realizarse mediante un *Acta de reunión* (PG.CDS.01-FT.07) por parte de la alta dirección y el área de Aseguramiento de la Calidad, de considerarse necesario puede emitirse un comunicado informando a toda la organización la conformación o los cambios en el comité de calidad.

2. Funciones y autoridades:

Entre las funciones más importantes que debe desempeñar el Comité de Calidad, y las autoridades delegadas al mismo, se encuentran:

- Establecer los principales objetivos de calidad para el SGC
- Proponer líneas de actuación para conseguir los objetivos de calidad
- Asegurar la conectividad entre los objetivos generales del SGC y los particulares de cada proceso
- Aprobar los documentos más relevantes para el SGC
- Hacer seguimiento a la implementación de los procedimientos en cada proceso
- Observar y analizar la gestión de los diferentes procesos del SGC
- Velar por el cumplimiento del programa de auditorias de acuerdo a lo planeado
- Evaluar los indicadores de calidad más relevantes para el SGC (análisis general de datos)
- Detectar, analizar y proponer oportunidades de mejora frente a sugerencias de clientes y empleados, no conformidades potenciales y no conformidades detectadas
- Realizar el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas planteadas
- Velar para que la documentación del sistema de calidad esté actualizada y disponible en cada uno de los puntos de uso
- Motivar al personal del SGC hacia el desempeño de sus actividades, así como a la participación activa en el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad

3. Forma de operación:

El Comité de Calidad debe operar mediante la dinámica de reuniones periódicas para lo cual se deben encontrar presentes la totalidad o la gran mayoría de sus integrantes (mitad mas uno). Con anterioridad al día de la reunión el área de Aseguramiento de la Calidad debe encargarse de informar a los integrantes del comité sobre los pormenores de la misma como son la fecha de realización, la hora de inicio, el tiempo de duración y los principales temas a tratar u orden del día, para esto debe diligenciar y hacer firmar el formato Control de asistencia (PG.CDS.01-FT.03); una vez reunido el Comité de Calidad se debe iniciar por dar a conocer el orden del día consignado en la respectiva Acta de reunión, en el cual debe figurar, como primera medida, la lectura de los resultados obtenidos en la reunión anterior o anteriores; luego se deben tratar los temas en el orden estipulado teniendo en cuenta el tiempo estimado para cada uno de ellos registrando en este mismo orden los resultados, acuerdos o conclusiones a las cuales se ha llegado diligenciando el formato Acta de reunión (PG.CDS.01-FT.07).

4. Reuniones periódicas:

El Comité de Calidad debe reunirse con una periodicidad no inferior a una semana siempre y cuando no se afecten las actividades generales de la empresa. De acuerdo con la frecuencia de la información a analizar por el comité, estas reuniones se clasifican en semanales, mensuales y de ciclo de mejora; la información que debe ser tenida en cuenta para tratar en cada una de estas reuniones se muestra a continuación:

- ✂ Reunión semanal: Aprobación de documentos del SGC, seguimiento a la implementación de procedimientos e instructivos, discusión puntual de inconvenientes presentados en la semana, revisión de oportunidades de mejora, revisión y análisis de retroalimentaciones del cliente recibidas, determinación de necesidades de capacitación, diligenciamiento de acciones correctivas y preventivas esporádicas.

- ✂ Reunión mensual: Seguimiento al cumplimiento de objetivos generales del SGC y objetivos de los procesos, seguimiento al programa de auditorias, seguimiento a la planificación de actividades del SGC, socialización de las conclusiones de auditoría realizadas en el mes, seguimiento a acciones correctivas y preventivas.

- ✂ Reunión de ciclo de mejora: Determinación y despliegue de objetivos de calidad, recopilación y análisis de información referente al desempeño de los procesos (indicadores y auditorias), recopilación y análisis de información referente al producto no conforme, análisis del comportamiento de la satisfacción del cliente, evaluación del cumplimiento de los objetivos de calidad, autoevaluación del desempeño del comité de calidad, determinación de acciones correctivas y preventivas y preparación de información para la revisión por la dirección.

5. Presentación de resultados:

La presentación de los resultados de las reuniones del Comité de Calidad se debe resumir en el acta de dicha reunión y deben concordar con las disposiciones planteadas para el análisis de datos, acciones correctivas y acciones preventivas establecidas en el proceso de Mejora (MEJ). Cuando los resultados deban presentarse en un formato diferente al Acta de reunión, deben ser anexados (original o copia) o referenciados en la respectiva acta.

ANEXOS

N.A.

ANEXO 19. PG.PDC.01 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

PG.PDC.01

Versión 2

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.PDC.01 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

CONTROL DE EMISIÓN						
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	17	08	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	18	08	04	
Aprobó:	Comité de calidad	Comité de calidad	18	08	04	Acta No:____

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	22-Ene-04	Primera versión
2	18-Ago-04	Inclusión de planificación en cada proceso

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	18	08	04	Jefe Aseg. calidad	
	X		X		18	08	04	Director Diseño y D.	
	X		X		19	08	04	Director Mdeo y Ventas	
	X		X		18	08	04	Director de producción	

Planificación de la calidad

OBJETIVO

Establecer los parámetros necesarios para realizar la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de tal manera que se asegure el cumplimiento de los Objetivos de Calidad, gestionar las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad, se garantizar la integridad del SGC cuando planifican cambios, se planifiquen los procesos de realización del producto y se brinde la base para que la planificación de cada proceso se realice y sea acorde a la planificación general del SGC.

ALCANCE

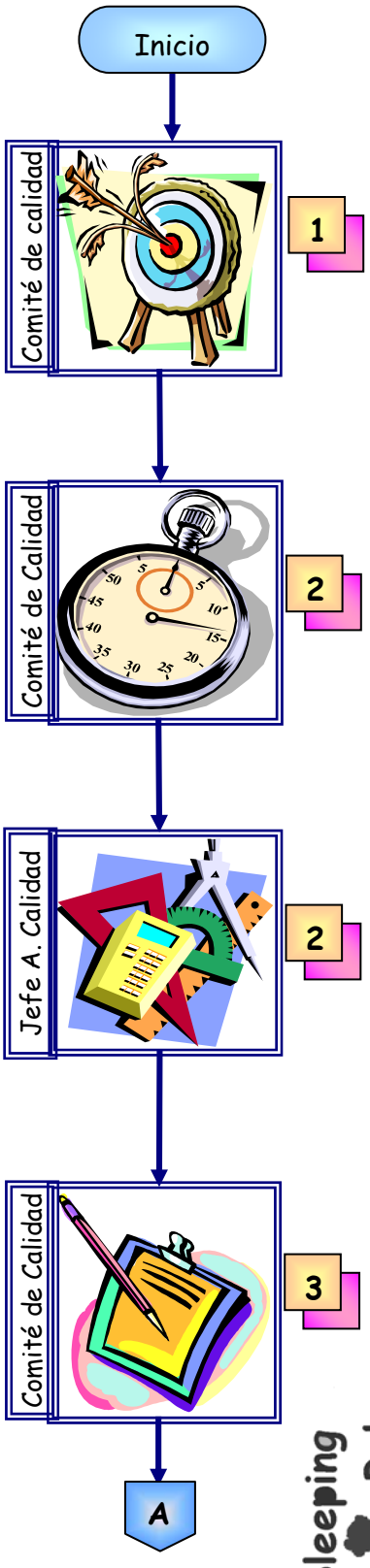
La planificación de la calidad aplica para todas las acciones necesarias que permitan lograr los Objetivos de Calidad, las actividades que garanticen la integridad y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, la planificación de los procesos necesarios para la realización del producto y los procesos necesarios para el funcionamiento y mejora del SGC.

DEFINICIONES

Alta dirección: Grupo de personas encargados de dirigir y controlar el más alto nivel de la organización.
Política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad la cual es establecida por la alta dirección.
Objetivo de calidad: Algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad, estos deben ser medibles y coherentes con la Política de calidad.
Planificación General: Planificación realizada al SGC en general (PHVA global).
Planificación específica: Planificación realizada en cada uno de los procesos del SGC.
Horizonte de planeación: Periodo de tiempo para el cual se realiza la planificación.
Indicador: Expresión cuantitativa o cualitativa que permite medir el desempeño o cumplimiento de una organización, proceso, actividad o persona.
Realización del producto: Termino relativo a la fabricación o elaboración de un producto.
Ciclo de mejora: Periodo comprendido desde el proceso de planificación de la calidad hasta la revisión por la dirección habiendo transcurrido todos los procesos de Sistema de Gestión de la Calidad.

Planificación de la calidad

CONTENIDO



1. Objetivos de Calidad:

1.1. Establecimiento: Luego de realizada la revisión por la dirección de acuerdo con el procedimiento *Revisión por la dirección* (PG.RPD.01), tomando como base el cumplimiento de los objetivos de calidad del periodo anterior, la política de la calidad establecida y la revisión de la misma, se establecen los objetivos de calidad para el siguiente periodo de planeación registrándolos en el formato *Objetivos de calidad* (PG.PDC.01-FT.01).

Nota: Los objetivos de calidad establecidos deben ser coherentes con la política de calidad de la empresa y deben contener o hacer referencia a un valor esperado o meta.

1.2. Plazos e indicadores: Definir la fecha para la cual se espera haber alcanzado cada objetivo de calidad, estas metas deben tener relación con el horizonte de planeación.
Para cada objetivo de calidad debe existir un indicador para medir su cumplimiento, estos indicadores pueden ser cualitativos para lo cual debe quedar clara su forma de calculo o pueden ser cuantitativos o de cumplimento. Registrar tanto los indicadores como las metas en los formatos Hoja de vida de indicadores (PG.MEJ.02-FT.01) y Objetivos de calidad (PG.PDC.01-FT.01).
Nota: El horizonte de planeación debe tener concordancia con la frecuencia de la realización de cada ciclo de mejora.

1.3. Despliegue a los procesos: Definir las estrategias necesarias para lograr el cumplimiento de los objetivos de calidad desplegando cada una hacia los procesos del SGC en forma de directrices o políticas registrando esta información en el formato *Objetivos de calidad* (PG.PDC.01-FT.01).

1.4. Comunicación: Capacitar al personal involucrado con el Sistema de Gestión de la Calidad dándole a conocer la política de la calidad, los objetivos de calidad, las estrategias, las políticas a implementar en cada proceso del SGC y como contribuyen al logro de los objetivos de calidad, esta actividad debe realizarse de acuerdo con el procedimiento *Gestión de recursos humanos* (PG.GRH.01) estipulándose en la respectiva programación de este proceso.

2. Planificación de actividades del SGC:

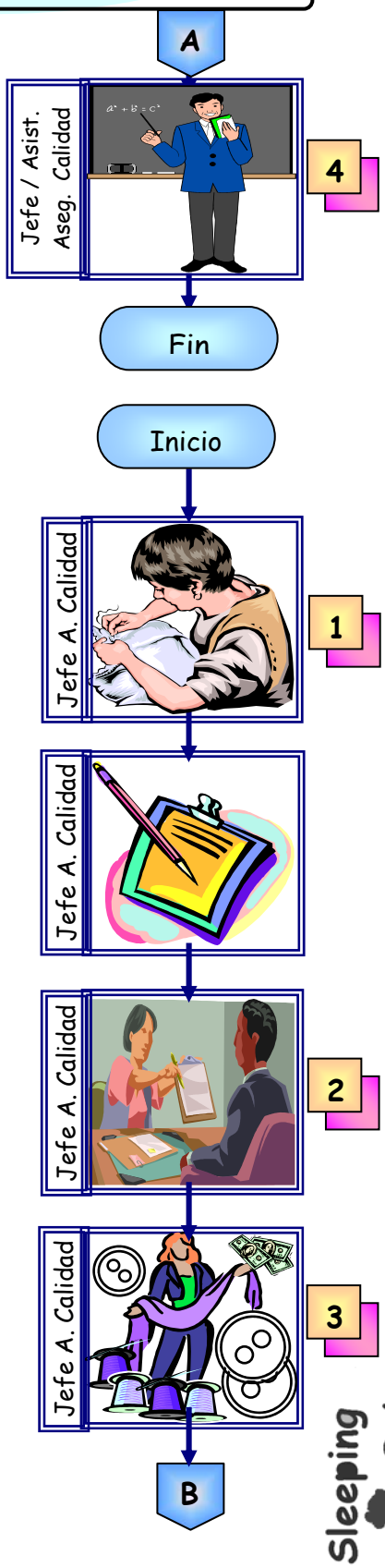
La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad consiste en determinar las actividades, las responsabilidades, los recursos y el presupuesto necesario para lograr la conformidad con los requisitos del SGC y el cumplimiento de los objetivos de calidad. La planificación se realiza registrando en el formato Planificación del SGC (PG.PDC.01-FT.02) la siguiente información:

2.1. Actividades: Establecer las actividades necesarias para:

- Cumplir con los requisitos del SGC.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Mejorar el desempeño del SGC.
- Lograr los objetivos de calidad.

2.2. Responsables: Determinar él o los responsables de llevar a cabo las actividades planeadas.

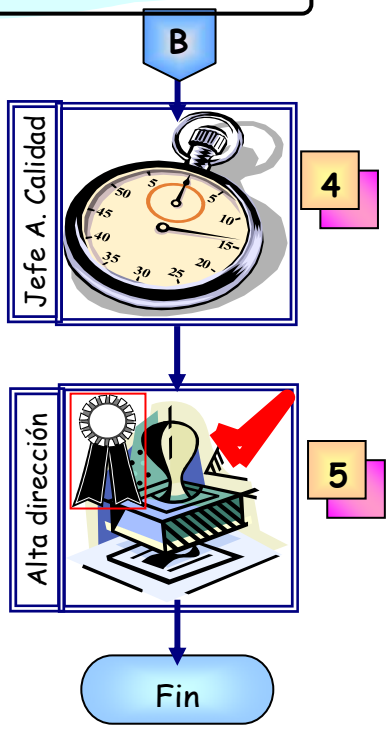
2.3. Recursos: Identificar los recursos necesarios para llevar a cabo cada una de las actividades descritas en el formato *Planificación del SGC* (PG.PDC.01-FT.02) en cuanto a recursos humanos, capacitaciones, infraestructura y/o ambiente de trabajo se refiere.



2.4. Duración y presupuesto: Estimar la fecha de inicio y fecha de finalización de las actividades teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos así como las etapas de operación de la empresa. Presupuestar los recursos monetarios necesarios para apoyar el desempeño de las actividades siempre y cuando estos sean necesarios.

2.5. Aprobación del presupuesto: Revisa la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad y si esta de acuerdo, firma como constancia de la aprobación del presupuesto para la planificación general del SGC.

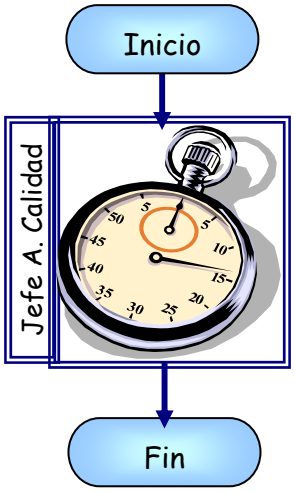
Nota: Durante la ejecución de las actividades planeadas se debe diligenciar las casillas correspondientes a la fecha de inicio y terminación real, en caso de haber desfase significativo se debe justificar en la columna correspondiente a observaciones.



3. Planificación de cambios en el SGC:

Cuando se detecte la necesidad de implementar reformas estructurales o radicales al Sistema de Gestión de la Calidad que impliquen un cambio en las actividades planificadas para el SGC, estos se deben planificar diligenciando el formato *Planificación de cambios en el SGC* (PG.PDC.01-FT.04) indicando claramente la causa o motivo que ha provocado la realización de estos cambios.

Se debe garantizar que cuando se implementan los cambios se mantenga la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad así como su capacidad para cumplir con los requisitos de los clientes.



4. Planificación de la realización del producto:

La planificación de la realización de producto se realiza únicamente al ser implementado este procedimiento debido al carácter repetitivo y regular del sistema productivo de la organización, sin embargo, esta debe ser revisada luego de culminado cada ciclo de mejora.

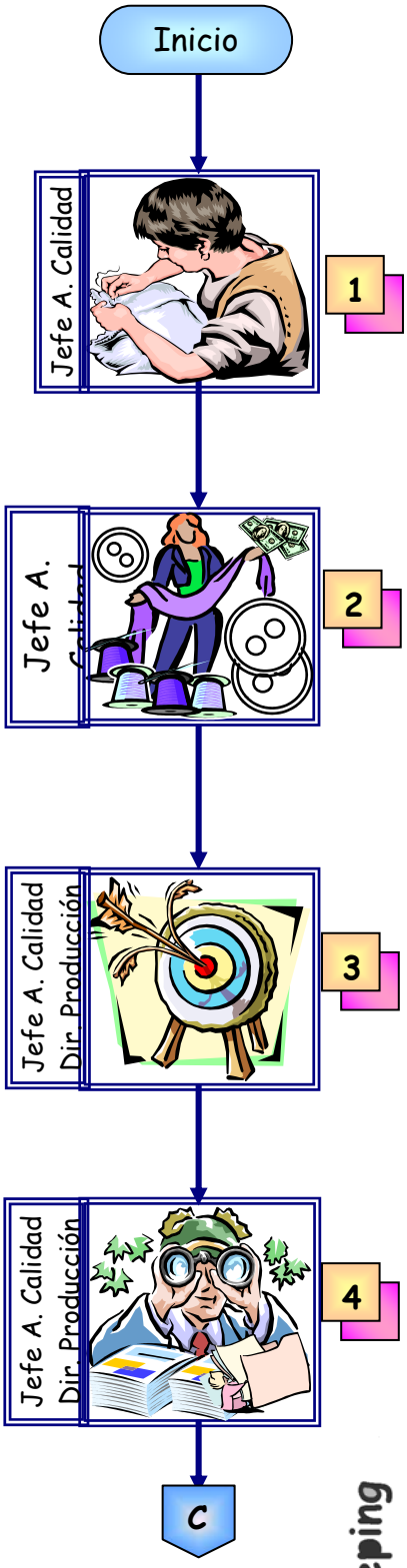
La planificación de la realización del producto se realiza registrando en el formato *Planificación de la realización del producto* (PG.PDC.01-FT.03) cada uno de los siguientes ítems:

4.1. Identificación de procesos: Identifica los procesos o actividades necesarios para la elaboración de los productos, estos deben ser revisados cuando se considere conveniente.

4.2. Recursos: Determina los recursos humanos y físicos necesarios para el eficaz funcionamiento de cada proceso de la realización del producto así como el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

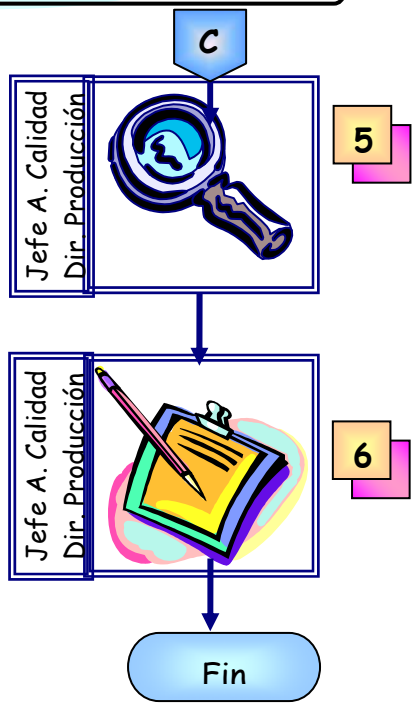
4.3. Objetivos/requisitos de calidad para el producto: Si aplica, describe los objetivos de desempeño que se espera que cumplan los productos y/o hace referencia al documento que contiene los requisitos que deben cumplir los productos resultantes de cada proceso.

4.4. Documentos de apoyo: Registra el nombre y/o código del documento (procedimiento, manual, norma, instructivo, etc) que sirve de apoyo para realizar las actividades necesarias en cada etapa de la realización del producto.



4.5. Actividades de revisión: Determina las actividades requeridas de verificación, validación. Seguimiento, inspección y ensayo/prueba especificas para el producto en cada etapa del proceso productivo o referencia el documento en el cual se encuentran descritas junto a los criterios de aceptación.

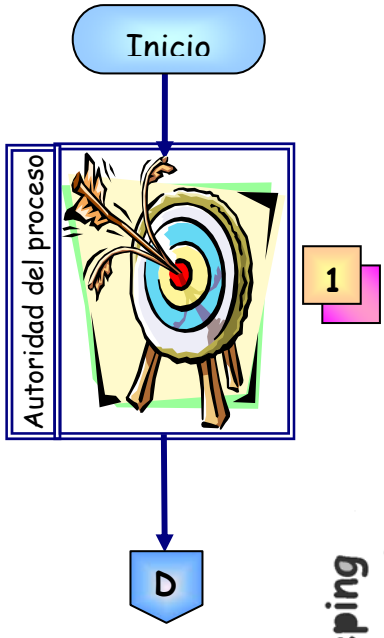
4.6. Registros: Identifica los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumple con los requisitos.

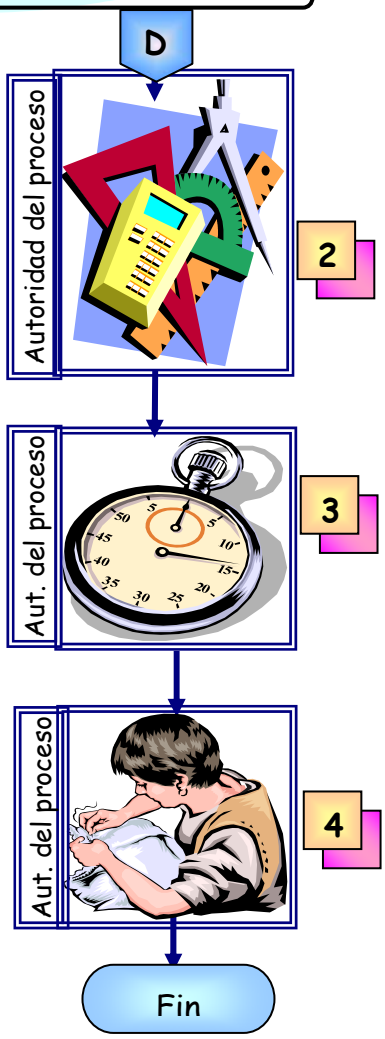


5. Planificación en los procesos del SGC:

La planificación realizada en cada uno de los procesos debe ser coherente con la planificación general del Sistema de Gestión de la Calidad por lo cual los objetivos de cada proceso deben partir de uno o varios de objetivos generales, de las estrategias o de las directrices resultantes del despliegue a los procesos (ver numeral 1.3 de este procedimiento) consignados en el formato *Objetivos de calidad* (PG.PDC.01-FT.01).

5.1. Establecimiento de objetivos y metas: Con base en los objetivos generales, directrices para el proceso o la gestión del mismo, determinar los objetivos de calidad para el proceso asignándoles un valor esperado el cual puede ser cualitativo o cuantitativo, en cualquiera de estos dos casos el objetivo debe ser medible o verificable. Registra el objetivo en el formato *Objetivos para el proceso.*





5.2. Asignación de indicadores: Asigna a cada objetivo un indicador para medir su cumplimiento, diligencia el formato *Hoja de vida de indicadores* (PG.MEJ.02-FT.01) y lo adjunta a la carpeta de planificación de su proceso. Registra el indicador y responsable de su cálculo en el formato *Objetivos para el proceso* (PG.PDC.01-FT.05).

5.3. Plazo: Establece el plazo para el cual se espera haber alcanzado el objetivo y se asegura de que se haga el seguimiento al indicador de acuerdo con la periodicidad establecida en la *Hoja de vida del indicador.*

5.4. Planificación de actividades: Al igual que para la planificación general, cada proceso debe planificar las actividades necesarias para cumplir con los objetivos establecidos y mejorar la eficiencia y efectividad del proceso. Cada proceso debe tener su propio formato de planificación en la forma que lo considere necesario.

ANEXOS

Formatos:

- PG.PDC.01-FT.01 Objetivos de calidad
- PG.PDC.01-FT.02 Planificación del SGC
- PG.PDC.01-FT.03 Planificación de la realización del producto
- PG.PDC.01-FT.04 Planificación de cambios en el SGC
- PG.PDC.01-FT.05 Objetivos para el proceso

Instructivos:

No aplica.

ANEXO 20. PG.PDC.01-FT.01 OBJETIVOS DE CALIDAD

Sleeping Baby	PG.PDC.01-FT.01	Versión: 2	18-Ago-04
	Objetivos de calidad		

HOJA: DE:

Fecha establecimiento de los objetivos:	Día	Mes	Año

Horizonte de planeación:	Día	Mes	Año

DIRECTRIZ DE CALIDAD (Política)	OBJETIVOS DE CALIDAD, NIVEL I			DESPLIEGUE DE OBJETIVOS, NIVEL II		
	OBJETIVO Y META	INDICADOR	PLAZO	ESTRATEGIA	PROCESO	DIRECTRIZ / POLÍTICA

ANEXO 21. PG.PDC.01-FT.02 PLANIFICACIÓN DEL SGC

PG.PDC.01-FT.02	Versión: 2	18-Ago-04

Planificación del SGC

APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO
Gerente / Subgerente

Hoja: ____ De: ____

Fecha de planificación:

Día	Mes	Año

Fin horizonte de planeación:

Mes	Año

No	ACTIVIDAD	PLANIFICACIÓN					EJECUCIÓN		
		RESPONSABLE(S)	RECURSOS	F. inicio	F. final	PRESUPUESTO	F. inicio	F. final	OBSERVACIONES
PRESUPUESTO TOTAL =									

ANEXO 22. PG.PDC.01-FT.03 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

PG.PDC.01-FT.03	Versión: 1	22-Ene-04

Planificación de la realización del producto

	Día	Mes	Año
Valido desde:			
Valido hasta:			

Hoja: De:

PROCESO / ACTIVIDAD	RECURSOS			OBJETIVOS/REQUISITOS PARA EL PRODUCTO	DOCUMENTOS DE APOYO	VERIFICACIÓN VALIDACIÓN INSPECCIÓN	REGISTROS
	HUMANOS	FISICOS	AMBIENTE DE TRABAJO				

Sleeping Baby

ANEXO 23. PG.PDC.01-FT.04 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PG.PDC.01-FT.04	Versión: 1	18-Ago-04

Planificación de cambios en el SGC

Hoja: ____ De: ____

Fecha de planificación:

Día	Mes	Año

Motivo de los cambios:

No	ACTIVIDAD	PLANIFICACIÓN					EJECUCIÓN		
		RESPONSABLE(S)	RECURSOS	F. inicio	F. final	OBSERVACIONES	F. inicio	F. final	OBSERVACIONES

ANEXO 24. PG.PDC.01-FT.05 OBJETIVOS PARA EL PROCESO

PG.PDC.01-FT.05	Versión: 1	18-Ago-04

Objetivos para el proceso

HOJA: ____ DE: ____

Fecha de establecimiento:	Día	Mes	Año

Horizonte de planeación:	Día	Mes	Año

PROCESO: ____

Objetivo general base, Directriz de calidad (Política).	OBJETIVOS PRINCIPALES DEL PROCESO			
	OBJETIVO Y META	INDICADOR	RESPONSABLE DE CÁLCULO	PLAZO

Sleeping Baby

ANEXO 25. PG.RPD.01 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PG.RPD.01

Versión 1

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 1	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.RPD.01 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CONTROL DE EMISIÓN						
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	17	06	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	19	06	04	
Aprobó:	Comité de Calidad	Comité de Calidad	22	06	04	Acta No:____

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	22-Jun-04	Primera versión

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	22	06	04	Jefe Aseg. calidad	
	X		X		22	06	04	Gerente	
	X		X		22	06	04	subgerente	

OBJETIVO

Proporcionar las directrices para realizar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la alta dirección de Diseños Sleeping Baby con el fin asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.

ALCANCE

La revisión por la dirección aplica para todos los procesos que forman el Sistema de Gestión de Calidad de la organización identificados en el mapa de procesos y abarca desde la recolección de información resultante de los procesos de medición, análisis y mejora hasta el seguimiento a los resultados de la revisión.

DEFINICIONES

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
Alta Dirección: Grupo de personas encargados de dirigir y controlar el más alto nivel de la organización; en el caso de Diseños Sleeping Baby Ltda la alta dirección corresponde al Gerente y Subgerente de la organización.

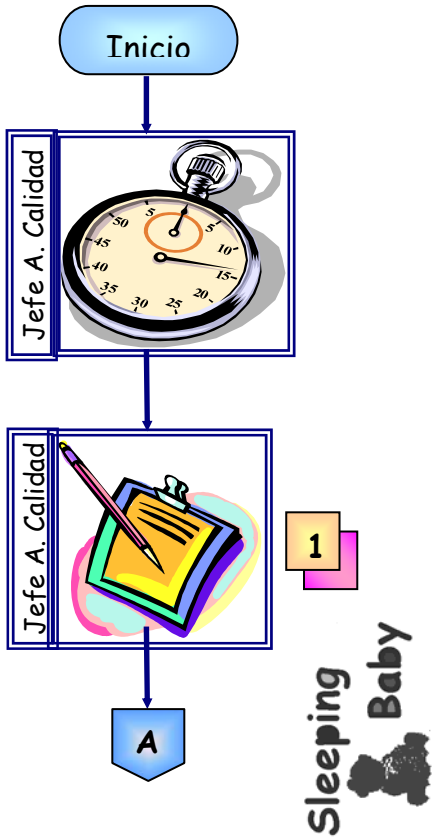
CONTENIDO

Recopilación de información para la revisión:

1.

La revisión por la dirección se debe programar en el formato *Planificación del SGC* (PG.PDC.01-FT.02) al iniciar cada ciclo de mejora teniendo en cuenta que esta se realice luego de ejecutado el programa de auditorias, el análisis de datos y el establecimiento y seguimiento de acciones correctivas y preventivas.

1.1. Seguimiento de revisiones previas: Preparar un informe con el resultado del seguimiento de las acciones tomadas como resultado de la última revisión por la dirección y de aquellas pendientes de revisiones anteriores, este informe debe contener la justificación de las actividades que no se han realizado y sus consecuencias, además debe recopilar las actas de reunión de las revisiones anteriores.



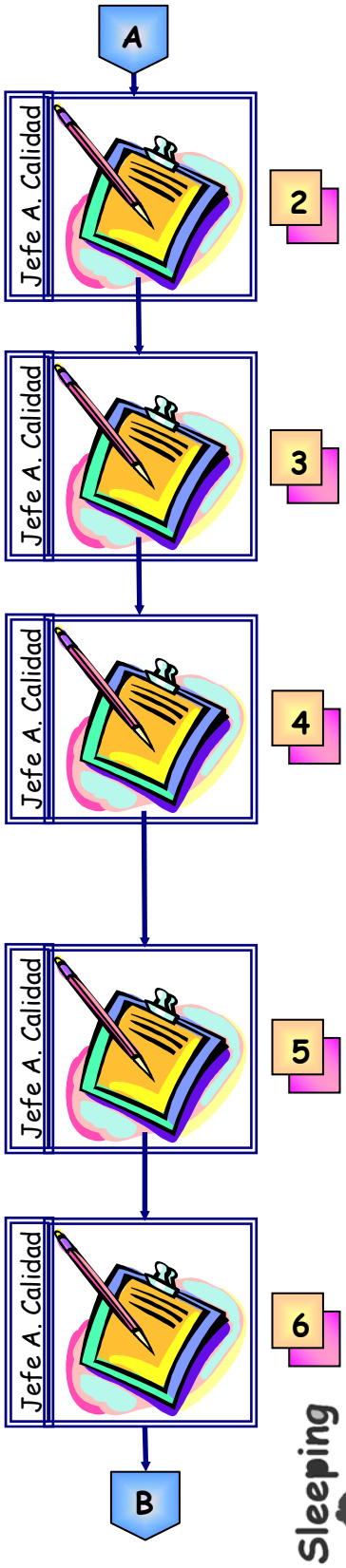
1.2. Resultados de auditorias: En el informe para la dirección se debe contemplar los resultados de las auditorias internas y externas llevadas a cabo dentro del periodo que abarca dicha revisión.

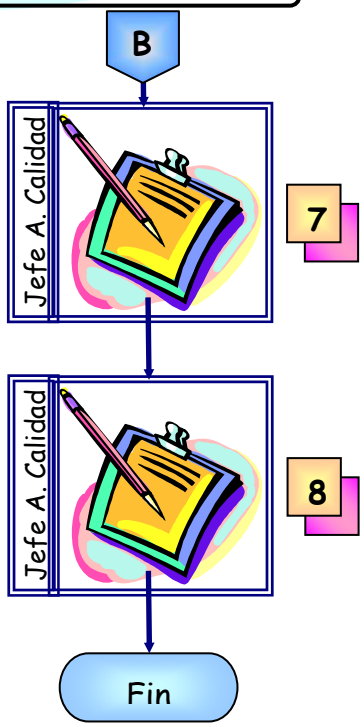
1.3. Retroalimentación del cliente: Se debe incluir en el informe el seguimiento de la satisfacción del cliente informando las acciones tomadas sobre las causas que generaron las no conformidades mas frecuentes identificadas por los clientes en el producto. Esta parte del informe se basa en los resultados del procedimiento *Seguimiento y retroalimentación del cliente* (PG.MEJ.01).

1.4. Desempeño de los procesos: mostrar en el informe a la revisión los resultados mostrados por los indicadores de gestión establecidos para medir la eficacia del sistema, los resultados de estos indicadores debe ir acompañado de un análisis que describa los datos arrojados, así como las acciones que se deban tomar para mejorar dichos resultados y alcanzar los objetivos trazados. Esta parte del informe se basa en los resultados del procedimiento *Análisis de datos* (PG.MEJ.02).

1.5. Conformidad de los productos: informar a la alta dirección del comportamiento del producto, de su conformidad y de las acciones correctivas y preventivas que se han tomado y que hayan generado cambios importantes sobre la calidad del mismo, así como el estado de dichas acciones.

1.6. Estado de las acciones correctivas y preventivas: informar a la Alta Dirección del estado de las acciones correctivas y preventivas que se han ejecutado, rindiendo informe de un seguimiento general de ellas, y los resultados observados.

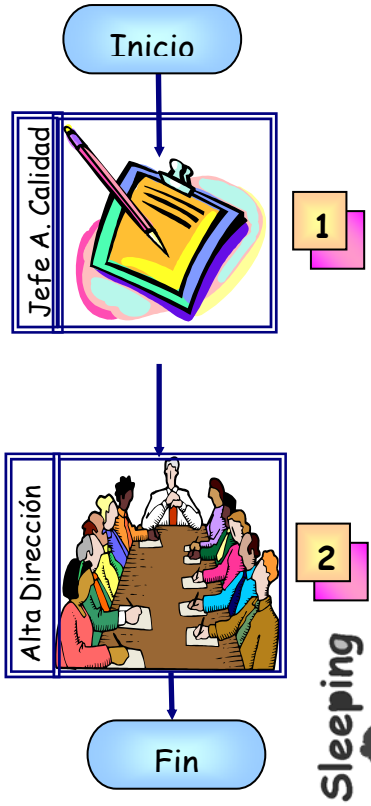




1.7. Seguimiento de la Planificación de la Calidad: mostrar información sobre el cumplimiento de la planificación de la calidad, la necesidad de replantear la política de calidad o los objetivos de calidad si se hace considera necesario. Identificar causas del incumplimiento de la planificación.

1.8. Recomendaciones para la mejora: Se hace necesario presentar a la dirección, además del estado del SGC, propuestas que propendan por el mejoramiento de la eficacia y eficiencia del sistema. Estas propuestas deben ser tenidas en cuenta para la Planificación de la calidad del siguiente ciclo de mejora.

Nota: El informe con los ítems anteriormente mencionado debe ser diligenciado en el formato *Informe para la dirección* (PG.PDC.01-FT.01) y entregado en la fecha planificada.

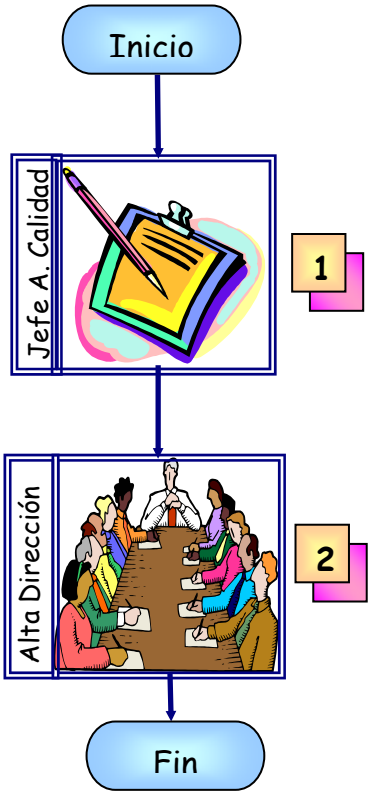


2. Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad:

2.1 Preparación: Establecer los temas a tratar, así como los integrantes de la revisión en los formatos Acta De Reunión (PG.CDS.01-FT.07), y Control de asistencia (PG.CDS.01-FT.03), según las fechas establecidas en el formato *Planificación del SGC* (PG.PDC.01-FT.02)

2.2 Ejecución: Iniciar la revisión analizando la información registrada en el *Informe para la dirección*; estos puntos deben ser revisados y analizados objetivamente por los integrantes de la alta dirección y sustentados por el Representante a la Alta Dirección para asegurar el entendimiento de los resultados contemplados en el informe.

3. Resultados y seguimiento:



3.1 resultados de la revisión: A medida que se desarrolla la revisión por la dirección se deben consignar los resultados, las acciones y/o estrategias de mejoramiento en el formato *Acta de reunión* (PG.CDS.01-FT.07) respectivo; en este registro deben quedar consignadas los resultados de la revisión,

3.2 Seguimiento de las acciones de mejora: hacer seguimiento de las acciones de mejora obtenidas como resultado de la revisión de acuerdo con lo establecido en el numeral 1.1; el estado de estas acciones debe ser contemplado en la próxima revisión por la dirección para verificar su cumplimiento.

ANEXOS

Formatos:

- PG.RPD.01-FT.01 Informe para la dirección

Instructivos:

No aplica.

ANEXO 26. PG.PDC.01-FT.01 INFORME PARA LA DIRECCIÓN

Sleeping Baby	PG.RPD.01-FT.01	Versión: 1	22-Jun-04	Pág 1 de 1
	Informe para la dirección			

Revisión por la dirección No:		Fecha:	Día	Mes	Año

SEGUIMIENTO DE LAS REVISIONES ANTERIORES
RESULTADO DE LAS AUDITORIAS
SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
COMPORTAMIENTO DE LOS PROCESOS
COMPORTAMIENTO DEL PRODUCTO
ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
SEGUIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD
RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Elaboró, Revisaron,

Jefe Aseg. Calidad	Gerente	Subgerente

Sleeping Baby

ANEXO 27. PG.GRH.01 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PG.GRH.01

Versión 2

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.GRH.01 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

CONTROL DE EMISIÓN						
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	12	08	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	13	08	04	
Aprobó:	Comité de calidad	Comité de calidad	18	08	04	Acta No:____

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	09-Ene-04	Primera versión
2	18-Ago-04	Inclusión presupuesto, autoridad, seguimiento individual.

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	18	08	04	Jefe Aseg. calidad	
	X		X		18	08	04	Jefe de RR.HH.	

OBJETIVO

Describir los métodos necesarios para asegurar que el personal que desempeña cargos que afectan la calidad del producto posea la competencia necesaria para realizar sus actividades.

ALCANCE

Las actividades descritas en este procedimiento aplican para todos los cargos relacionados con los procesos del sistema de gestión de la calidad.

DEFINICIONES

Educación: Estudios formales recibidos en instituciones de primaria, secundaria, técnica o universitaria.
Formación: Entrenamiento especializado impartido por la propia empresa o por terceros y dirigido específicamente a las actividades propias de su proceso productivo.
Habilidades: Destrezas personales innatas o desarrolladas por un individuo, que son necesarias para el desarrollo de su oficio dentro de la organización. (Destrezas manuales, manejo de software, comunicación personal, liderazgo, etc.)
Experiencia: Lapso de tiempo que la persona ha laborado en cargos similares.
Reclutamiento: Proceso de búsqueda de los candidatos a ocupar un puesto de trabajo.
Convalidación: Aceptación de cambio en un requisito del cargo por suficiencia en otro requisito (ejemplo: Menor experiencia convalidada por un mayor nivel de educación).
RR.HH.: Recursos Humanos.

CONTENIDO

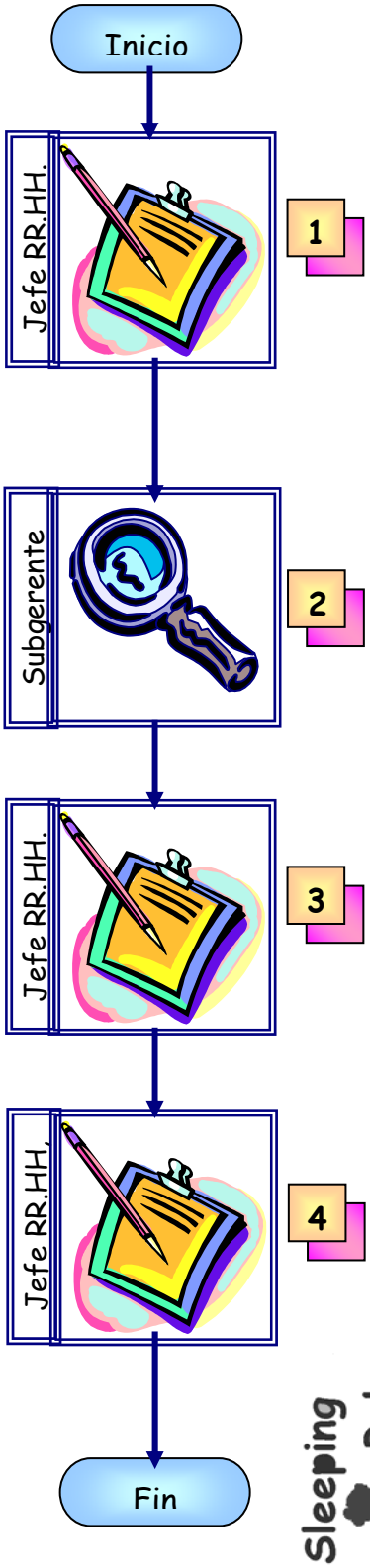
1. Elaboración o modificación de perfiles

1.1. Elaboración: Elaborar el perfil requerido para los cargos involucrados con los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad junto con los jefes de sección teniendo en cuenta las funciones, responsabilidades y autoridades del cargo; consignar esta información en el formato *Descripción de cargos* (PG.GRH.01-FT.01) junto con la identificación de las pruebas a presentar fijando su puntaje mínimo de aceptación.

1.2. Aprobación: Revisa y aprueba la descripción de los cargos, si esta no es aprobada propone los cambios necesarios en el mismo y lo devuelve al responsable del proceso en el cual se encuentra el cargo para su rectificación.

1.3. Modificación de perfiles: Modificar los requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia para determinado cargo cuando sean asignadas o eliminadas funciones o cuando se identifique la necesidad de cambios en los requisitos del cargo.

1.4. Construcción de pruebas: En los casos que se considere pertinente se elaboran las pruebas de habilidades y/o conocimientos necesarias para comprobar que el personal a contratar posee la competencia requerida para desempeñarse correctamente en el cargo para el cual aspira, esta actividad la debe realizar conjuntamente con el supervisor del cargo.



2. Proceso de contratación:

Cuando se requiera la contratación de personal se deben llevar a cabo las siguientes etapas:

2.1. Reclutamiento del personal:

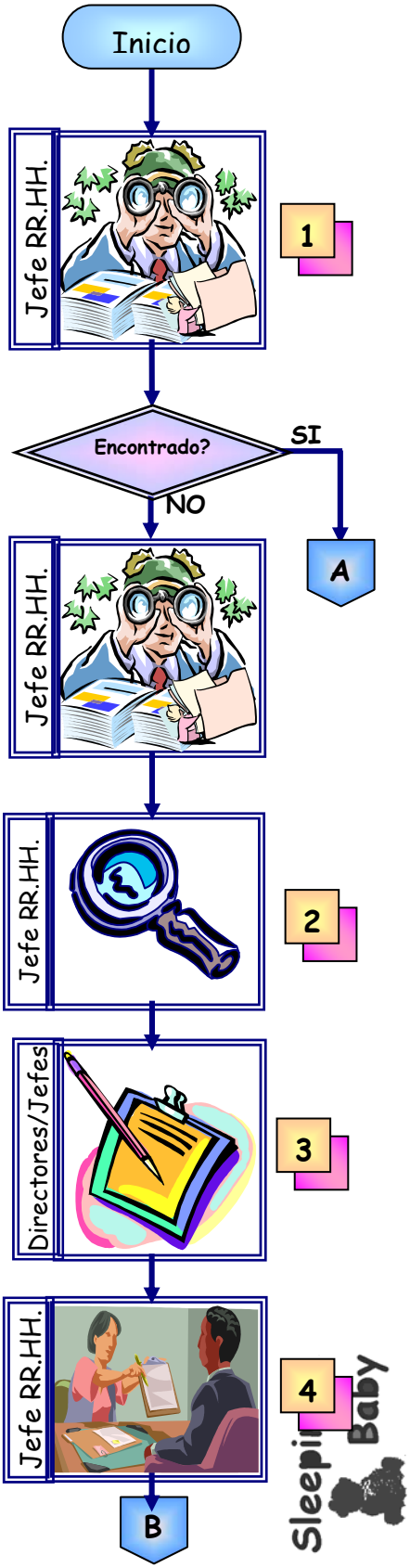
- ✂ Búsqueda interna: Revisar la línea de ascenso del cargo para verificar si se puede cubrir la vacante con personal que labore en la empresa, en caso afirmativo se deben realizar las pruebas que apliquen para el cargo a ocupar, de lo contrario se continua con el proceso consultando la disponibilidad de ex-empleados que se hayan desempeñado en el mismo cargo o en cargos similares.

- ✂ Búsqueda externa: Consultar con los empleados para recibir la recomendación de personas conocidas, si no es suficiente, publicar un anuncio en el medio que se considere adecuado.

2.2. Pre-selección: Analizar las hojas de vida de los aspirantes al cargo en cuestión y descartar aquellas que no cumplen con los requisitos mínimos de educación, formación o experiencia exigidos (teniendo en cuenta la convalidación de requisitos).

2.3. Realización de pruebas: Realizar las pruebas que apliquen para el cargo con el fin de comprobar los conocimientos o habilidades expresadas por el aspirante registrando los resultados en el formato Selección de personal (PG.GRH.01-FT.02).

2.4. Entrevista: Realizar la entrevista personal a los candidatos para el cargo que han logrado un puntaje superior al mínimo establecido en las pruebas requeridas, diligenciar el ítem correspondiente (2) del formato Selección de personal (PG.GRH.01-FT.02).



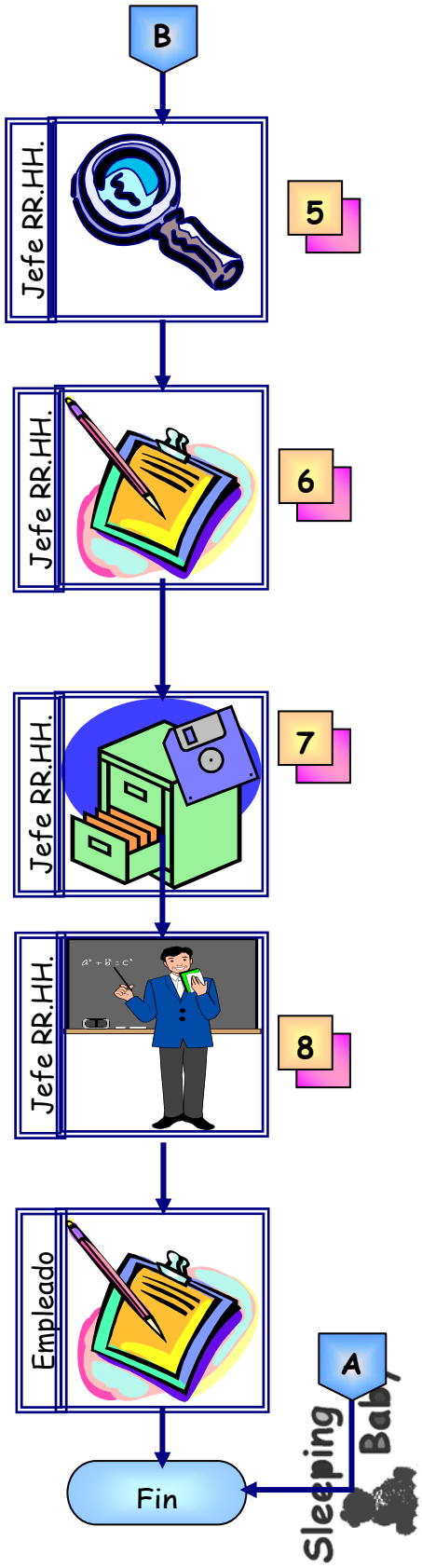
2.5. Verificación de datos: Verificar la información consignada por el aspirante en su respectiva hoja de vida consignando la validez de estos datos en el ítem correspondiente (3) del formato Selección de personal (PG.GRH.01-FT.02).

2.6. Selección de personal: Con base en los resultados de las pruebas de habilidades y conocimientos, la entrevista personal y la verificación de datos seleccionar al empleado a contratar registrando su prioridad en el ítem (4) correspondiente a prioridad de contratación del formato Selección de personal (PG.GRH.01-FT.02).

NOTA: En caso de presentarse dificultades para reclutar personal debido a que no superan las pruebas, puede contratarse y determinar la formación necesaria que se debe brindar para que este sea competente en base a los requisitos para el cargo.

2.7. Registros: Archivar la hoja de vida del empleado contratado junto con los registros necesarios de educación, formación, habilidades y experiencia en la carpeta de trabajadores activos, diligencia el formato Resumen de datos del empleado (PG.GRH.01-FT.03) y lo entrega a la Secretaria para los respectivos tramites de contratación.

2.8. Inducción: Entregar al empleado el Programa de inducción (Anexo 1) asegurándose que sea entendido por el trabajador, dar a conocer el objetivo principal del cargo, las funciones, responsabilidades y autoridades registradas en la Descripción de cargos (PG.GRH.01-FT.01) haciendo énfasis en la importancia y pertinencia de estas y de cómo contribuyen a los objetivos de calidad de la empresa.
Firmar en la casilla correspondiente del formato Verificación de inducción (PG.GRH.01-FT.07) si en la inducción se le han dado a conocer los temas relacionados en la casilla de verificación.



3. Programa de formación:

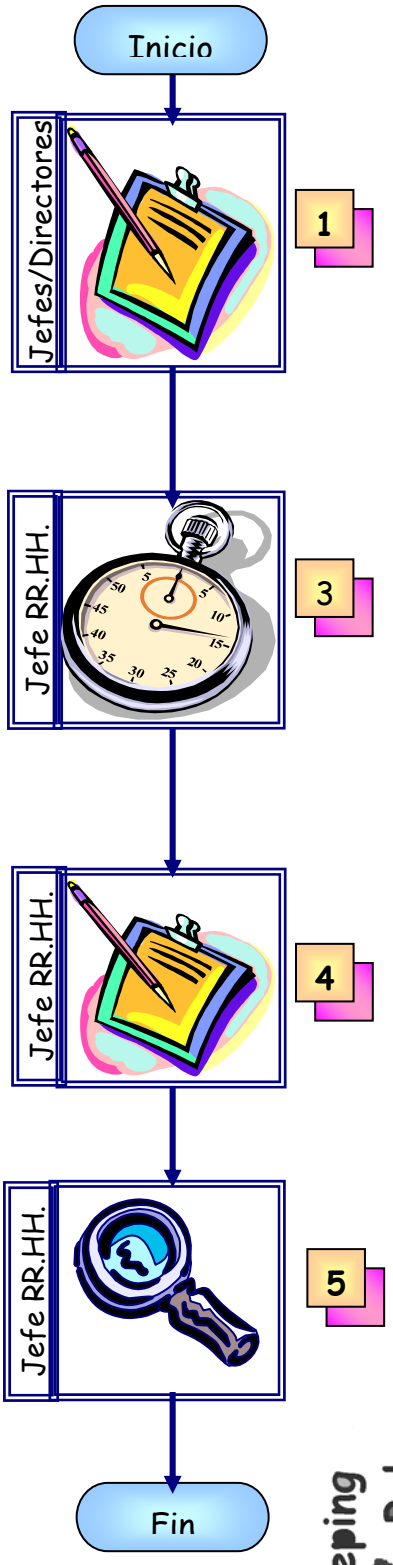
3.1. Identificación de necesidades: Una vez detectadas carencias en la formación del personal se debe diligenciar el formato *Solicitud de formación* (PG.GRH.01-FT.04) y entregarlo al Jefe de Recursos Humanos para su evaluación y aprobación.

3.2. Evaluación de necesidades: Evalúa las Solicitudes de formación recibidas y determina la forma en la cual se brindará la misma, estima el valor que tendrá la actividad y hace que sea revisada y aprobada por el Gerente en caso de no aprobarse o aplazarse registra la observación en este formato.

3.3. Elaboración del Plan de formación: Teniendo en cuenta las Solicitudes de formación recibidas, las fechas programadas por los organismos formadores (en caso de requerirse) y las actividades generales de la empresa, programa la capacitación o formación a brindar diligenciando el formato *Programa de formación* (PG.GRH.01-FT.05) y lo entrega al gerente para la aprobación del presupuesto de capacitación.

3.4. Registro de asistencia: Registrar la asistencia del personal a las capacitaciones diligenciando el formato *Asistencia a formación* (PG.GRH.01-FT.06) actualizando la casilla correspondiente a ejecución del *programa de formación* (PG.GRH.01-FT.05).

3.5. Evaluación y registro individual: Si se considera pertinente se evalúa la asimilación de los conceptos dados. Registra la información concerniente a la capacitación en el formato *Historial de formación* (PG.GRH.01-FT.08) describiendo los resultados individuales logrados con la formación recibida evaluando si se logró el objetivo deseado y las acciones a tomar en caso contrario.



ANEXOS

Anexo 1: NI.GRH.01 Programa de inducción[33]

Formatos:

- PG.GRH.01-FT.01 Descripción de cargos
- PG.GRH.01-FT.02 Selección de personal
- PG.GRH.01-FT.03 Resumen de datos del empleado
- PG.GRH.01-FT.04 Solicitud de formación
- PG.GRH.01-FT.05 Programa de formación
- PG.GRH.01-FT.06 Asistencia a formación
- PG.GRH.01-FT.07 Verificación de inducción
- PG.GRH.01-FT.08 Historial de formación

Instructivos:

No aplica.

[33] Ver Anexo 36

ANEXO 28. PG.GRH.01-FT.01 DESCRIPCIÓN DE CARGOS

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.01	Versión: 2	18-Ago-04
	Descripción de cargos		

Fecha de aprobación:	Día	Mes	Año

Hoja: ☐ De: ☐

CARGO: _____

Supervisado por: _____ Supervisa a: _____

_____

_____

Objetivo de cargo: _____

_____

_____

No	FUNCIONES PRINCIPALES

No	RESPONSABILIDADES

NIVEL DE AUTORIDAD (AUTONOMÍA)

PERFIL DEL CARGO			
Educación mínima:		Experiencia mínima:	
Formación requerida:			
Habilidades requeridas:			

PRUEBAS A PRESENTAR		
Código	Nombre	Puntaje mínimo

Convalidaciones:	APROBÓ:

Sleeping Baby

ANEXO 29. PG.GRH.01-FT.02 SELECCIÓN DE PERSONAL

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.02	Versión: 1	09-Ene-04
	Selección de personal		

FECHA:_____ CARGO AL QUE ASPIRA:_____
NOMBRE COMPLETO: _____ **EDAD:** _____
LUGAR DE RESIDENCIA: _____ TELÉFONO: _____

1. RESULTADO DE PRUEBAS

Código	Nombre de la prueba	P. mínimo	P. obtenido	Observaciones

APROBÓ ☐ NO APROBÓ ☐ OBSERVACIONES: _____

2. ENTREVISTA PERSONAL

ULTIMO NIVEL CURSADO _____ AÑO: _____ PLANTEL:_____
FORMACIÓN / CAPACITACIÓN RECIBIDA:_____
_____

PERSONAS QUE INTEGRAN SU FAMILIA: _____
_____
_____
TIENE HIJOS: NO__ SI __, EDAD: _____, PERSONA QUE ESTÁ A CARGO DE SUS HIJOS DURANTE SU TRABAJO: _____
_____

¿DISPONE DE TIEMPO PARA LABORAR HORAS EXTRAS? SI__ NO__,
DÍAS Y HORAS DISPONIBLES: _____
_____
PERSONAS QUE DEPENDEN ECONÓMICAMENTE DE USTED: _____
_____

ASPECTOS IMPORTANTES QUE DESTACA DE SU ÚLTIMO TRABAJO REFERENTE A LA EMPRESA, SUS JEFES Y COMPAÑEROS: _____
_____
CONOCE ALGUNA PERSONA QUE TRABAJE O HAYA TRABAJADO EN SLEEPING BABY? SI__ NO__
NOMBRE(S): _____
HA ESCUCHADO ALGÚN TIPO DE INFORMACIÓN SOBRE EL TRABAJO EN ESTA EMPRESA?
_____

3. CONFIRMACIÓN DE INFORMACIÓN HOJA DE VIDA

- ☐ TIEMPO LABORADO DECLARADO EMPRESA 1:_____
- ☐ DESEMPEÑO LABORAL EMPRESA 1:_____
- ☐ TIEMPO LABORADO DECLARADO EMPRESA 2:_____
- ☐ DESEMPEÑO LABORAL EMPRESA 2:_____

4. PRIORIDAD DE CONTRATACIÓN: 1__ 2__ 3__
OBSERVACIONES: _____
1_El aspirante es seleccionado para ocupar el cargo 2_Pendiente para un próximo reclutamiento 3_No volver a tener en cuenta

Sleeping Baby

ANEXO 30. PG.GRH.01-FT.03 RESUMEN DE DATOS DEL EMPLEADO

Sleeping Baby®	PG.GRH.01-FT.03	Versión: 1	09-Ene-04
	Resumen de datos del empleado		

Fecha de ingreso:	Día	Mes	Año

CARGO:

Apellidos: **Nombres:**

Cédula No de: **Estado Civil:**

Fecha de nacimiento: D: M: A: **Lugar:**

Dirección residencia: **Barrio:**

Municipio: **Teléfono(s):**

E.P.S. (salud) **Zonificación:**

Fondo de pensiones:

Nombre del cónyuge: **Cédula** de:

Empresa donde labora: **Cargo:**

Sueldo: $ **¿Recibe subsidio?** SI NO **¿De donde?**

Número de hijos: _____

NOMBRE	Fecha de nacimiento	IDENTIFICACIÓN				Estudia	
		CC	TI	Número	De	Si	No

Observaciones:

Sleeping Baby

ANEXO 31. PG.GRH.01-FT.04 SOLICITUD DE FORMACIÓN

PG.GRH.01-FT.04	Versión: 2	18-Ago-04

Solicitud de formación

Solicitud número:

Fecha de solicitud:

Día	Mes	Año

Solicitante:

Tema solicitado	
Para los cargos:	
Causa de solicitud:	

FECHA DE EJECUCIÓN	ACCIONES A TOMAR	FECHA DE APROBACIÓN
Día: Mes: Año:		Día: Mes: Año:
Aprobación Jefe RRHH	**Valor estimado: $**	**GERENTE**

Observaciones/no aprobado/aplazado:

ANEXO 32. PG.GRH.01-FT.05 PROGRAMA DE FORMACIÓN

PG.GRH.01-FT.05	Versión: 2	18-Ago-04

Programa de formación

Programa No.

APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO
Gerente

Hoja: ____ De: ____

Fecha de planificación:	Día	Mes	Año

Fin horizonte de planeación:	Mes	Año

No	TEMAS	PLANIFICACIÓN					EJECUCIÓN			
		ENCARGADO	HR/Día	F. inicio	F. final	PRESUPUESTO	F. inicio	F. final	Asistencia	OBSERVACIONES
PRESUPUESTO TOTAL =										

Sleeping Baby

ANEXO 33. PG.GRH.01-FT.06 ASISTENCIA A FORMACIÓN

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.06	Versión: 1	09-Ene-04
	Asistencia a formación		

FECHA:

Día	Mes	Año

Asistencia Número:

Instructor:

Hora de inicio: Duración: Hoja: De:

Temas:

No	Nombre	Cargo	Firma
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			

Observaciones:

Sleeping Baby

ANEXO 34. PG.GRH.01-FT.07 VERIFICACIÓN DE INDUCCIÓN

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.07	Versión: 1	09-Ene-04
	Verificación de inducción		

Hoja Número _____

Fecha de ingreso	**Nombre del empleado:**	Programa de inducción		
		Objetivo principal del cargo		
	Cargo a ocupar:	Funciones principales		**Firma del empleado**
		Política de calidad		
Fecha de ingreso	**Nombre del empleado:**	Programa de inducción		
		Objetivo principal del cargo		
	Cargo a ocupar:	Funciones principales		**Firma del empleado**
		Política de calidad		
Fecha de ingreso	**Nombre del empleado:**	Programa de inducción		
		Objetivo principal del cargo		
	Cargo a ocupar:	Funciones principales		**Firma del empleado**
		Política de calidad		
Fecha de ingreso	**Nombre del empleado:**	Programa de inducción		
		Objetivo principal del cargo		
	Cargo a ocupar:	Funciones principales		**Firma del empleado**
		Política de calidad		
Fecha de ingreso	**Nombre del empleado:**	Programa de inducción		
		Objetivo principal del cargo		
	Cargo a ocupar:	Funciones principales		**Firma del empleado**
		Política de calidad		
Fecha de ingreso	**Nombre del empleado:**	Programa de inducción		
		Objetivo principal del cargo		
	Cargo a ocupar:	Funciones principales		**Firma del empleado**
		Política de calidad		

ANEXO 35. PG.GRH.01-FT.08 HISTORIAL DE FORMACIÓN

Sleeping Baby®	PG.GRH.01-FT.08	Versión: 1	18-Ago-04
	Historial de formación		

Nombre: _____ **Cargo:** _____

Educación formal: _____

Educación no formal: _____

HISTORIAL DE FORMACIÓN IMPARTIDA

MOTIVO			Solicitud o Programa #	TEMA DE LA CAPACITACIÓN	RESULTADOS (referente a causas)	NÚMERO ASIST.
Esp	Sol	Prog				

F. Ingreso			F. Retiro			MOTIVO	F. Ingreso			F. Retiro			MOTIVO

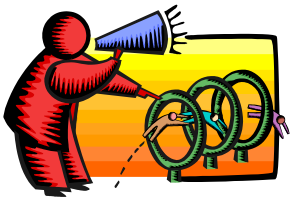
Esp = Capacitación esporádica; **Sol** = Solicitud de capacitación; **Prog** = Incluida en Programa de formación

Sleeping Baby

ANEXO 36. NI.GRH.01 PROGRAMA DE INDUCCIÓN

Programa de inducción

MENSAJE DE LA EMPRESA



DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA. Le presenta un cordial saludo de bienvenida y lo invita a trabajar en nuestra empresa, cumpliendo las normas, reglamentos y procedimientos de Salud Ocupacional, Manejo Ambiental y Gestión de la Calidad con un objetivo común: Desarrollar nuestra actividad económica, conservando una buena salud integral; en el aspecto físico, mental y social y previniendo la ocurrencia de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Así mismo contribuyendo con la preservación y conservación del Medio Ambiente y asegurando a nuestros clientes productos de alta Calidad.

Este objetivo lo desarrollaremos, siendo todos responsables del cumplimiento de las políticas, normas de seguridad y procedimientos establecidos por la legislación colombiana en materia de Salud Ocupacional y Protección Ambiental.

FILOSOFIA CORPORATIVA

NUESTRA VISION....

DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA. Tiene como visión intervenir en nuevos mercados nacionales e internacionales con nuestra mejor carta de presentación "la calidad en nuestros productos" respondiendo a las necesidades de los clientes de la manera más eficiente posible.

NUESTRA MISIÓN...

Somos una empresa dedicada al diseño, producción y comercialización de pijamas y ropa casual para bebes, niños y niñas mediante la transformación de los tejidos de punto y plano en ideas vanguardistas, la implementación de herramientas innovadoras, la utilización de tecnología avanzada, el mejoramiento continuo de los procesos involucrados y la unión de esfuerzos del mejor talento humano brindando respeto por las necesidades, gustos y preferencias de todos nuestros clientes nacionales y extranjeros.

NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD...

En DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA... Atendemos eficientemente las solicitudes de nuestros clientes, comprometidos con la plena satisfacción de sus necesidades mediante la implementación y mejora continua de la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad sustentado en la participación activa de nuestros trabajadores, su permanente capacitación, el diseño de prendas a la vanguardia de la moda infantil, la utilización de materias primas e insumos de excelente calidad, el efectivo control de nuestros procesos de producción y el análisis e incorporación de herramientas y tecnología adecuada para el propósito de la organización."

NUESTRA POLÍTICA DE SALUD OCUPACIONAL Y MANEJO AMBIENTAL...

DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA es una empresa de confecciones, la cual ha establecido dentro de sus prioridades la implementación y el desarrollo de su Programa de Salud Ocupacional y Manejo Ambiental con miras a fortalecer esfuerzos a favor de la promoción de la Calidad de Vida Laboral y su mejoramiento continuo, la prevención de los Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, prevención de daños materiales a la propiedad de DISEÑOS SLEEPING BABY y todos aquellos daños que puedan generar impacto negativo al Medio Ambiente y la Comunidad en General.

Programa de inducción

DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA establece los siguientes parámetros para lograr el compromiso de la Organización:

*La organización y funcionamiento del Programa de Salud Ocupacional y Manejo Ambiental, así como el desarrollo de actividades se harán de conformidad con la reglamentación expedida por los Ministerios de Trabajo, Salud y Medio Ambiente, con el objetivo de dar fiel cumplimiento a las disposiciones legales vigentes según lo establecido en los Decretos 614 de 1984, Resolución 1016 de 1989, Decreto Ley 1295 de 1994 y Decreto 1753 de 1994.

*Todos los Niveles de Dirección son responsables de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo con las normas legales vigentes en Colombia, que permita identificar y evaluar condiciones labores e impactos ambientales que puedan generarse en el desarrollo de las tareas, con miras a diseñar e implementar medidas de prevención y protección de la salud de los trabajadores y del Medio Ambiente.

*Toda la población trabajadora, como eje central del Sistema, deberá Procurar el cuidado integral de su salud y del Medio Ambiente, Cumplirá con las normas, reglamentos e instrucciones del Programa de Salud Ocupacional y Manejo Ambiental.

*Todos los trabajadores son responsables de su Seguridad, la preservación de las instalaciones y la protección del Medio Ambiente.

*La identificación de cualquier Riesgo que pueda generar daño a la salud de la población trabajadora y del Medio Ambiente, estará en primer lugar de prioridades para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección de Diseños Sleeping Baby Ltda, para el control de los mismos.

Estas actividades tendrán su apoyo y estudio en el seno del Comité Paritario de Salud Ocupacional existente en la empresa.
DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA, ha asignado el recurso humano y el respaldo económico necesario para el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional y Manejo Ambiental.

Sleeping Baby

DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA espera que con éste compromiso se logre el desarrollo de todas las actividades que garanticen la salud de sus trabajadores y se obtenga el más alto nivel de eficiencia, compromiso individual, colectivo y productividad de quienes laboran en ésta empresa, así mismo espera el cumplimiento ético y moral en relación con el Reglamento Interno de la empresa, el cuidado y preservación del Medio Ambiente.

REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL...

La empresa ha establecido el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y se encuentra aprobado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social según número de aprobación ESS-0157 de Junio 26 de 2001, dicho Reglamento se encuentra fijado en la pared ubicada al lado derecho de la puerta de entrada al área de producción y es su deber dirigirse a dicho lugar para leer su contenido.

☑ SALUD OCUPACIONAL

Es el compromiso de Diseños Sleeping Baby Ltda, para proteger la salud integral de sus trabajadores, mediante la realización de un conjunto de actividades interdisciplinarias encaminadas a la promoción, prevención, control y recuperación de los trabajadores para protegerlos de los riesgos en su trabajo que pueden causar un accidente de trabajo o enfermedad profesional.

☑ ACCIDENTE DE TRABAJO

El Decreto 1295 de 1994 en su artículo 9 define accidente de trabajo como "todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte.

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Según el artículo 10 del Decreto 1295, no se considera accidente de trabajo:

- El que se produzca por la ejecución de actividades diferentes para las que fue contratado el trabajador, tales como labores recreativas, deportivas o culturales, incluidas las previstas en el artículo 21 de la ley 50 de 1990, así se produzcan durante la jornada laboral, a menos que actúe por cuenta o en representación del empleador.

- El sufrido por el trabajador fuera de la empresa, durante los permisos remunerados o sin remuneración, así se trate de permisos sindicales.

☑ QUE HACER EN CASO DE ACCIDENTE DE TRABAJO?

1. Informe cualquier accidente de trabajo por leve que sea a su jefe inmediato, debe ser reportado dentro de las 24 horas siguientes.
2. Acuda a su E.P.S. o a las clínicas de convenio de la **A.R.P. SEGUROS BOLIVAR** (Clínica Villa de San Carlos, Clínica Bucaramanga, Clínica Santa Teresa, Clínica Ardilla Lulle)
3. Entregue al Director o Jefe de Producción la incapacidad expedida por la clínica de convenio de la **A.R.P. SEGUROS BOLIVAR o la E.P.S.**, donde fue atendido.

☑ ENFERMEDAD PROFESIONAL

El Decreto 1295 de 1994 en su artículo 11 define enfermedad profesional como "todo aquel estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinada como enfermedad profesional por

El trabajador en caso de sufrir un accidente de trabajo, sin importar lo leve que sea, debe dar aviso a su jefe de forma inmediata.

☑ PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

Es la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de Salud Ocupacional, dirigidas a la prevención y protección de la salud de los trabajadores.

Un programa de Salud Ocupacional contempla tres áreas:

- **MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO :**
  Conjunto de actividades médicas y de salud en general, encaminadas a promover el más alto grado de bienestar físico y mental de los trabajadores.

- **HIGIENE INDUSTRIAL:**
  Conjunto de actividades dirigidas a la identificación, evaluación y control de aquellos factores de riesgo que se originan en los lugares de trabajo, causantes de enfermedades profesionales.

- **SEGURIDAD INDUSTRIAL:**
  Conjunto de actividades dedicadas a identificar, evaluar y controlar los factores de riesgo que pueden ocasionar un accidente o incidente de trabajo.

☑ PANORAMA DE FACTORES DE RIESGO Y/O DIAGNÓSTICO DE CONDICIONES DE TRABAJO.

Es una descripción detallada de los factores de riesgo presenten en el área de trabajo que pueden causar accidentes de trabajo o enfermedad profesional.

☑ CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS OCUPACIONALES

FISICOS

- Ruido

- Radiaciones Ionizantes
- Radiaciones no Ionizantes

- Iluminación

Humedad: Contacto de agua

- Vibraciones

Temperaturas Extremas

Mecánicos

- Trabajo en alturas
- Elementos cortantes, punzantes y, contundentes
- Superficies y elementos ásperos
- Material en movimiento
- Máquinas y herramientas
- Transporte mecánico
- Partes en movimiento

Químicos

- Polvos
- Gases y vapores
- Humos
- Neblinas y rocíos
- Líquidos
- Sólidos

Biológicos

- Virus
- Bacterias
- Hongos
- Animales
- Plantas

Postura

-Diseño puestos trabajo

Psicosociales

- Carga de trabajo
- Relaciones personales y atención al público
- Turnos y sobretiempos
- Monotonía y repetitividad
- Satisfacción personal
- Aislamiento
- Desconocimiento
- Falta de destreza

Ergonómicos

-

Eléctricos

-Contacto directo
- Contacto indirecto
- Electricidad estática

Locativo

-Escaleras y barandas
- Defectos DEL PISO (lisos, irregulares, húmedos)
- Alturas insuficientes
- Obstaculización de la visión
- Falta de orden y aseo
- Aislamiento

Incendios y Explosión

Seguridad

-Transito
- Origen social

- ***Recuerde: protéjase de los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral, cumpliendo las normas y reglamentos de Salud Ocupacional establecidos por DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA .***

Sleeping Baby

☑ COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL

Es un organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de Salud Ocupacional dentro de la empresa. Sus funciones básicas son las siguientes:

- Proponer a la empresa la adopción de medidas y desarrollo de actividades para mantener y mejorar las condiciones de salud en los lugares de trabajo.
- Proponer y participar en actividades de capacitación.
- Colaborar en el análisis de las causas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con el objeto de plantear los controles que se requieran.
- Realizar inspecciones a los lugares de trabajo para plantear medidas de control de los factores de riesgo, lo mismo que estudiar y considerar las medidas propuestas por los trabajadores.

DISEÑOS SLEEPING BABY Ltda. cuenta con un COPASO registrado ante el Ministerio de Trabajo con número de inscripción 0138 del 8 de Junio de 2001, conformado por:

PRINCIPALES

Por los empleados...

RAMONA SÁNCHEZ
GLADYS MONSALVE

Por el empleador...
MARTHA ISABEL GALVÁN
MARIA EUGENIA CAMACHO

SUPLENTES

Por el empleador

NACY ESPINOSA

MARIA I. JAUREGUI

Por los Empleados

MYRIAM JAIMES

MERCEDES ROA

☑ **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

1 HORARIO. Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m.

2 REGISTRO DE ENTRADA. La tarjeta sera marcada cuando se inicie la jornada laboral, no al momento de llegar a la empresa.

3 PERMISOS. Solo en caso de extrema urgencia, serán solicitados al respectivo jefe de sección con su debido documento de sustentación. Los permisos para reunión de padres de familia deben ser solicitados por lo menos con un día de anticipación de lo contrario serán negados.

4 RETARDOS: Solo es permitido 2 llegadas tarde, al tercer retardo se suspende ese día y se descuenta en quincena un dominical como sanción.

5 TELEFONO: El teléfono de cafetería solo es para recibir llamadas. Para hacer llamadas está el teléfono monedero.

6 COMIDAS Y OBJETOS PERSONALES: Está prohibido el ingreso de comida, vasos, botellas, peinillas, maquillaje, etc, al sitio de trabajo, en los delantales y baños. **No es permitido el consumo de chicle.**

7 PAQUETES. No se pueden ingresar paquetes a la empresa, se deben dejar en los casilleros y dejarlos el mismo día.

8 SITIO DE TRABAJO: Cada persona debe responder por el cuidado de su sitio de trabajo, mantener la máquina aseada, los utensilios asignados se deben entregar completos o si no se cobrarán faltantes o daños.

9 AGUJAS: Se llevará control de agujas y se cobrarán cuando sean partidas sin ninguna justificación o por falta de cuidado.

10 VENTAS: Las ventas de tela y ropa se harán el último viernes del mes.

11 FALTAS AL TRABAJO: Si es por enfermedad, se debe traer la incapacidad. Si no es justificada la falta se perderá el día y el dominical.

12 CITAS AL MEDICO: Las citas deben ser pedidas telefónicamente si es posible, sino se asignarán dos horas para pedir la cita, solo en horas dela mañana.

13 DOTACION: Los delantales, tapabocas y zapatos se deben usar al pasar a la planta, no se usará labial ni joyas al ingresar a la planta.

14 DAÑOS: Los daños en corte, producción, terminados, etc., se cobrarán a la persona que los hizo.

15 ARREGLOS: Los arreglos se realizarán después del horario de trabajo.

16 RIFAS: Está prohibido vender y recoger plata de rifas y otras actividades en horas de trabajo.

17 COMENTARIOS: Los comentarios personales se atenderán únicamente en los descansos o en la hora de salida. No en horas de trabajo.

ANEXO 37. PG.GRH.01-IT.01 PRUEBA DE APTITUD PARA EL PROCESO

Sleeping Baby	PG.GRH.01-IT.01	Versión: 1	09-Ene-04
	Prueba de aptitud para el proceso		

Fecha: _____ Nombre: _____

Instrucciones:

La prueba consiste en confeccionar una prenda siguiendo las indicaciones dadas.
Se debe observar la destreza en el manejo de la maquina o equipo, el método utilizado, el tiempo empleado durante la fabricación y la calidad de la prenda terminada.
El puntaje de la prueba se obtiene de la siguiente manera:

1. MANEJO DE MAQUINARIA:

No	MAQUINA	Malo		Regular		Bueno	
		0	1	2	3	4	5
1							
2							
3							

PUNTAJE MÁXIMO (P1)	MAQUINA

2. MÉTODO UTILIZADO:

Malo		Regular		Bueno		Observaciones:	PUNTAJE (P2)=
0	1	2	3	4	5		

3. RENDIMIENTO: **TIEMPO EMPLEADO:** _____

Malo		Regular		Bueno		Observaciones:	PUNTAJE (P3)=
0	1	2	3	4	5		

4. CALIDAD:

Malo		Regular		Bueno		Observaciones:	PUNTAJE (P4)=
0	1	2	3	4	5		

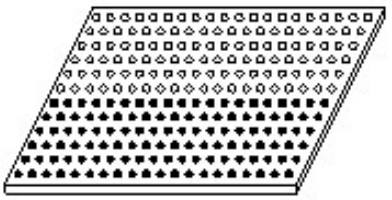
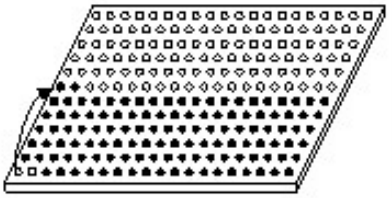
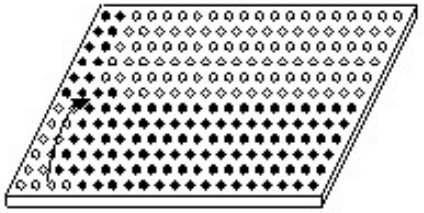
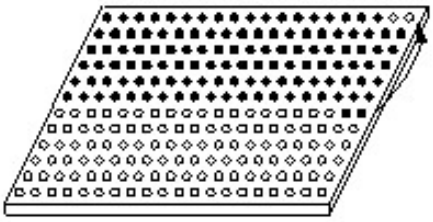
PUNTAJE TOTAL OBTENIDO:
(P1+P2+P3+P4)/4 = _____

Sleeping Baby

ANEXO 38. PG.GRH.01-IT.02 PRUEBA DE HABILIDAD CON LAS MANOS

Sleeping Baby	PG.GRH.01-IT.02	Versión: 1	09-Ene-04
	Prueba de habilidad con las manos		

INSTRUCCIONES

1	Llenar la mitad de la tabla con los tubos de aluminio formando un rectángulo de 20 X 6 tubos como se muestra en la figura. (los tubos están representados por los círculos negros)	
2	Instruir a la persona en la forma en la cual se debe realizar la prueba e iniciar la toma del tiempo, las instrucciones son las siguientes: Comenzando por la esquina inferior izquierda llevar una pareja de tubos, un tubo con cada mano, hasta la primera fila de la parte superior como se muestra en la figura.	
3	Continuar de esta manera con el siguiente par de tubos de la misma columna llevándolo sobre la parte inmediatamente superior de los llevados anteriormente, repetir esta operación hasta llenar completamente la columna y comenzar en la siguiente desde la parte inferior siguiendo la misma mecánica utilizada como se muestra en la figura.	
4	Seguir con la misma dinámica hasta haber trasladado todos los tubos de la parte inferior a la parte superior del tablero. El cronometro se pone en marcha cuando se toman los dos primeros tubos y se detiene en el momento en que son colocados los el ultimo par en la parte superior derecha del tablero, cuando se presenten errores estos no se deben corregir.	

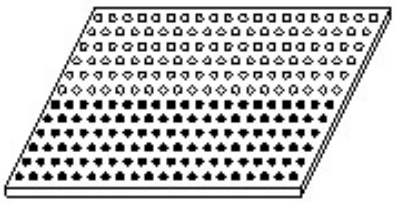
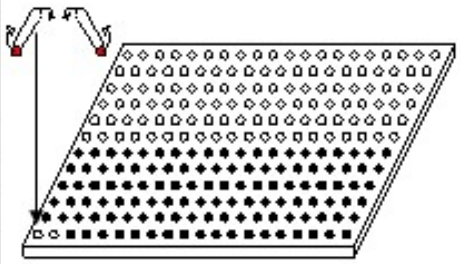
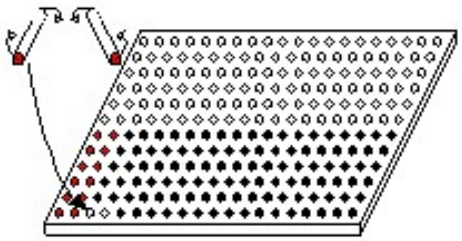
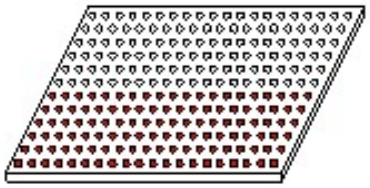
La puntuación obtenida en esta prueba se determina por el tiempo empleado en realizar el ejercicio descrito, el puntaje se calcula de acuerdo con la siguiente tabla de puntuación:

TIEMPO		PUNTUACIÓN
Mayor que	Menor que	
0	1.51	5
1.52	1.61	4
1.62	1.71	3
1.72	1.81	2
1.82	1.91	1
1.92	---	0

ANEXO 39. PG.GRH.01-IT.03 PRUEBA DE HABILIDAD CON LOS DEDOS

Sleeping Baby	PG.GRH.01-IT.03	Versión: 1	09-Ene-04
	Prueba de habilidad con los dedos		

INSTRUCCIONES

1	Llenar la mitad de la tabla con los tubos de aluminio formando un rectángulo de 20 X 6 tubos como se muestra en la figura. (los tubos están representados por los círculos negros)	
2	Instruir a la persona en la forma en la cual se debe realizar la prueba e iniciar la toma del tiempo, las instrucciones son las siguientes: Comenzando por la esquina inferior izquierda tomar una pareja de tubos, un tubo con cada mano y girarlo con los dedos hacia la parte de adentro e introduciéndolos de nuevo de donde fueron tomados, realizar el giro como se muestra en la figura.	
3	Continuar de esta manera con el siguiente par de tubos de la misma columna, repetir esta operación hasta haber girado todos los pares de tubos de la columna y comenzar en la siguiente desde la parte inferior siguiendo la misma mecánica utilizada como se muestra en la figura.	
4	Seguir con la misma dinámica hasta haber girado todos los tubos de la parte inferior del tablero. El cronometro se pone en marcha cuando se toman los dos primeros tubos y se detiene en el momento en que el ultimo par es girado, cuando se presenten errores estos no se deben corregir.	

La puntuación obtenida en esta prueba se determina por el tiempo empleado en realizar el ejercicio descrito, el puntaje se calcula de acuerdo con la siguiente tabla de puntuación:

TIEMPO		PUNTUACIÓN
Mayor que	Menor que	
0	1.55	5
1.56	1.71	4
1.72	1.86	3
1.87	2.00	2
2.00	2.14	1
2.15	---	0

ANEXO 40. PG.GRH.01-IT.04 PRUEBA DE AGUDEZA VISUAL Y CONCENTRACIÓN

PG.GRH.01-IT.04	Versión: 1	09-Ene-04

Prueba de agudeza visual y concentración

Fecha: _____ Trabajador activo ___ Aspirante ___

Nombre: _____ Cargo: _____

Instrucciones: Recorriendo las filas (líneas horizontales) de la siguiente tabla macar con una equis (X) las letras "d" y "P", NO se deben marcar las letras "b" y "q" pero si lo hace esta debe marcarse completamente, trate de hacerlo en el menor tiempo posible y sin corregir ni enmendar errores, el tiempo máximo disponible para la prueba es de 4 minutos.

d	d	d	d	d	d	b	d	p	p	p	p	p	p	q	p	d	d	d
d	d	d	d	d	d	b	q	p	p	p	p	p	b	q	b	d	d	d
p	p	p	q	p	d	d	b	b	d	p	p	q	q	q	q	b	p	p
d	d	b	d	d	d	b	b	q	b	d	d	b	b	d	d	d	d	b
b	d	d	d	d	d	b	d	p	q	q	d	b	b	b	b	d	d	d
d	d	d	q	d	d	q	p	p	b	b	d	d	b	b	b	q	d	d
d	d	d	d	d	d	b	b	q	b	d	d	d	d	d	b	b	d	d
d	d	d	q	d	d	d	b	b	d	d	d	b	b	b	b	q	d	d
d	d	d	p	p	p	q	q	p	p	p	p	p	q	q	q	p	p	p
d	d	d	d	d	d	b	d	d	d	b	d	d	d	b	d	d	d	b
p	p	p	p	q	p	p	p	p	q	q	q	b	d	d	d	d	q	q
d	d	d	d	d	b	d	d	d	b	d	p	q	b	p	p	p	b	q
p	p	p	p	q	p	p	p	p	q	p	q	q	p	p	p	p	q	b
d	d	d	d	d	b	d	d	d	b	b	b	d	d	d	d	b	d	b
p	p	p	p	q	d	d	d	d	b	d	b	b	d	d	p	p	p	q
p	p	p	p	p	q	p	p	p	q	p	p	q	q	p	d	d	b	b
d	d	d	b	d	d	d	d	d	b	b	b	q	d	d	d	d	b	d
d	d	d	d	b	d	q	p	p	p	q	p	p	p	p	p	q	p	d

Número de errores (E)	Puntuación De Errores (**PE** = 25-E)	Identificación de figura (**IF**) (Buena=2 Regular=1 Mala=0)	**PUNTAJE TOTAL = PE + IF**
		Buena__ Regular__ Mala__	
Observaciones:			

Solución a la prueba PG.GRH.01-IT.04 Agudeza visual y concentración

X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X				X	X	X
X	X	X		X	X	X			X	X	X						X	X
X	X		X	X	X					X	X			X	X	X	X	
	X	X	X	X	X		X	X			X					X	X	X
X	X	X		X	X		X	X			X	X					X	X
X	X	X	X	X	X					X	X	X	X	X			X	X
X	X	X		X	X	X			X	X	X						X	X
X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X				X	X	X
X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	X	X		X	X	X	
X	X	X	X		X	X	X	X					X	X	X	X		
X	X	X	X	X		X	X	X		X	X			X	X	X		
X	X	X	X		X	X	X	X		X			X	X	X	X		
X	X	X	X	X		X	X	X				X	X	X	X		X	
X	X	X	X		X	X	X	X		X			X	X	X	X	X	
X	X	X	X	X		X	X	X		X	X			X	X	X		
X	X	X		X	X	X	X	X					X	X	X	X		X
X	X	X	X		X		X	X	X		X	X	X	X	X		X	X

ANEXO 41. PG.GRH.01-IT.05 PRUEBA DE CONOCIMIENTOS MATEMÁTICOS

Sleeping Baby	PG.GRH.01-IT.05	Versión: 1	18-Feb-04
	Prueba de conocimientos matemáticos		

Fecha: _____ Trabajador activo ___ Aspirante ___

Nombre: _____ Cargo: _____

Efectúe los cálculos mostrados **sin** la ayuda de la calculadora; Escriba el resultado en el recuadro indicado para ello, las operaciones necesarias las debe realizar en otra hoja.

a.) $\frac{(8 \times 3) + (6 \times 2)}{(6 \times 3)} =$ ☐

b.) $\left(\frac{1}{2} + \frac{3}{2}\right) \times \frac{168}{4} =$ ☐

c.) $\frac{(0.5 \times 12) + (1.5 \times 2)}{(1.5 + 0.2 + 1.3)} =$ ☐

d.) $\frac{(2 \times 13) + (7 \times 4)}{(11 \times 3) + (22 \times 0.5) + (8 \times 8)} =$ ☐

e.) $(0.2 + 0.5 + 0.8 + 1.5) \times (1.2 + 0.7 + 2.1) =$ ☐

f.) $\frac{(0.5 \times 12/4) + (3/2)}{(1.5 \times 14/7) + (1/2 - 0.5)} =$ ☐

SOLUCIÓN A LA PRUEBA

a.) $\frac{(8 \times 3) + (6 \times 2)}{(6 \times 3)} =$ **2**

b.) $\left(\frac{1}{2} + \frac{3}{2}\right) \times \frac{168}{4} =$ **84**

c.) $\frac{(0.5 \times 12) + (1.5 \times 2)}{(1.5 + 0.2 + 1.3)} =$ **3**

d.) $\frac{(2 \times 13) + (7 \times 4)}{(11 \times 3) + (22 \times 0.5) + (8 \times 8)} =$ **0.5**

e.) $(0.2 + 0.5 + 0.8 + 1.5) \times (1.2 + 0.7 + 2.1) =$ **12**

f.) $\frac{(0.5 \times 12/4) + (3/2)}{(1.5 \times 14/7) + (1/2 - 0.5)} =$ **1**

Sleeping Baby

ANEXO 42. PG.D&D.01 DISEÑO Y DESARROLLO

DISEÑO Y DESARROLLO

PG.D&D.01

Versión 1

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03
Hoja de control		

DOCUMENTO: PG.D&D.01 DISEÑO Y DESARROLLO

	CONTROL DE EMISIÓN					
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	28	11	03	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	05	12	03	
Aprobó:	Comité de Diseño y D.	Comité de Diseño y D.	10	12	03	Acta No._____

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	10-Dic-03	Primera versión

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	10	12	03	Jefe Aseg. calidad	
	X		X		10	12	03	Director de Diseño	
	X		X		10	12	03	Director de PCC	

OBJETIVO

Determinar las etapas necesarias para llevar a cabo el diseño de los productos de Diseños Sleeping Baby Ltda. así como establecer las actividades de revisión, verificación, y validación necesarias durante el diseño, desarrollo y realización de cambios a los mismos con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para el diseño y desarrollo de las referencias propias así como para los diseños externos desarrollados para determinados clientes, abarcando desde la toma de entradas para el diseño hasta la entrega de muestrario a los Representantes de Ventas y cuando sea necesario, la realización de cambios solicitados por los clientes.

DEFINICIONES

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación especifica prevista (someter al uso).
Diseños propios: Diseños realizados por Sleeping Baby para ser comercializados bajo nuestras marcas.
Diseños externos: Diseños realizados por Sleeping Baby para un cliente específico para ser comercializado con sus marcas.
Modelado: Proceso mediante el cual se crean moldes patrones para las prendas a partir de un boceto o especificaciones.
Materias primas: Telas o tejidos utilizados para el Diseño, Desarrollo o Producción de las prendas.
Insumos: Conjunto de accesorios o implementos que son adicionados a las prendas tales como botones, cintas, encajes, elásticos, broches, etc.

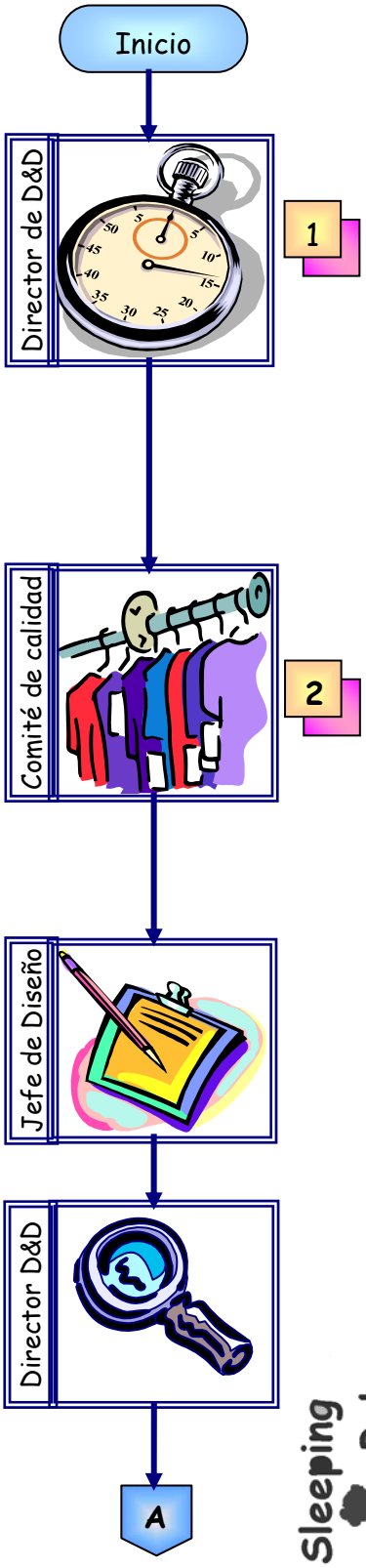
CONTENIDO

1. Etapas del Diseño y Desarrollo, preproducción:

1.1. Programación anual de Diseño: Al finalizar cada año elabora la programación de los diferentes diseños estimados para el año siguiente diligenciando el formato *Programación anual del diseño* (PG.D&D.01-FT.01) estableciendo las posibles fechas de inicio y terminación del diseño de cada colección tanto propia como externa, esta programación se debe actualizar a medida que se ejecuten los diseños (seguimiento).

1.2. Registro de entradas:

Toma de información diseños propios: Realizar el análisis de los productos ofrecidos en la temporada anterior observando tanto las características de las referencias mas vendidas como de aquellas que tuvieron baja rotación; Recopilar información de las tendencias de la moda y observaciones del mercado (Ej: Desfiles y exposiciones, figurines, revistas, páginas de internet, vitrinas, etc.).
Registro de entradas diseños propios: a medida que la información de entrada se presente, se registra en el formato *Entradas para diseños propios* (PG.D&D.01-FT.02) por cada línea de producto identificada en el Portafolio de productos y determinar los lineamientos o tendencias para los productos pertenecientes a la respectiva línea de producto.
Revisión de las entradas diseños propios: Revisar la información de entrada registrada para asegurarse que no se presentan ambigüedades ni contradicciones.



El registro de las entradas de diseños externos se realiza en el formato *Entradas / planificación para diseños externos* (PG.D&D.01-FT.03) el cual se envía al cliente para que proponga las cantidades a diseñar por cada producto, defina tendencias para los mismos y especifique la fecha de entrega del muestrario para su aprobación, una vez diligenciado debe ser revisado en Diseño y Desarrollo para verificar su adecuación, completar la información y resolver la ambigüedades y contradicciones que se puedan presentar.

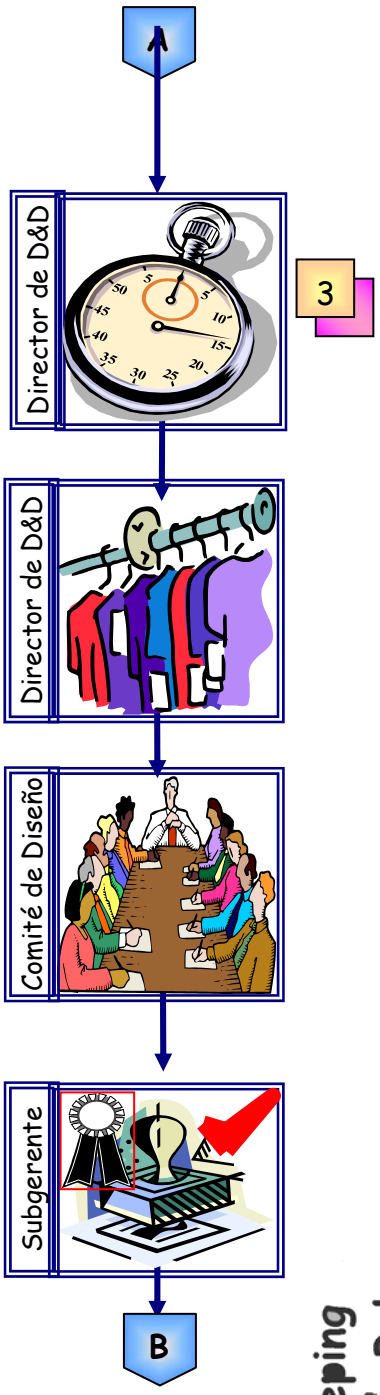
1.3. Planificación del diseño:

Determinación de fechas: establecer las fechas para comenzar a diseñar y para la entrega del muestrario de diseños propios a los representantes de ventas, consignarlas en el formato *Planificación del muestrario* (PG.D&D.01-FT.04).

Tamaño del muestrario: Teniendo en cuenta el análisis de la temporada anterior y las fechas de inicio y terminación de los diseños propios, se determina la cantidad de referencias a diseñar por cada producto del portafolio consignándolo en el formato *Planificación del muestrario* (PG.D&D.01-FT.04).

Revisión de la planificación: si se considera pertinente, el comité de diseño se reúne para revisar la planificación del diseño registrando en el formato *Planificación del muestrario* el número del acta en el cual se encuentran las conclusiones y recomendaciones.

Aprobación: aprobar la planificación del muestrario de diseños propios teniendo en cuenta la capacidad de los recursos disponibles para cumplirla. Autorizar los recursos necesarios para ejecutar eficazmente el proceso de diseño.



La información para la planificación de los diseños externos es suministrada por el cliente, se debe consignar la fecha de envió del muestrario y las cantidades por producto o línea de productos en el formato *Entrada para diseños externos* (PG.D&D.01-FT.03).

1.4. Elaboración del boceto y molde patrón:

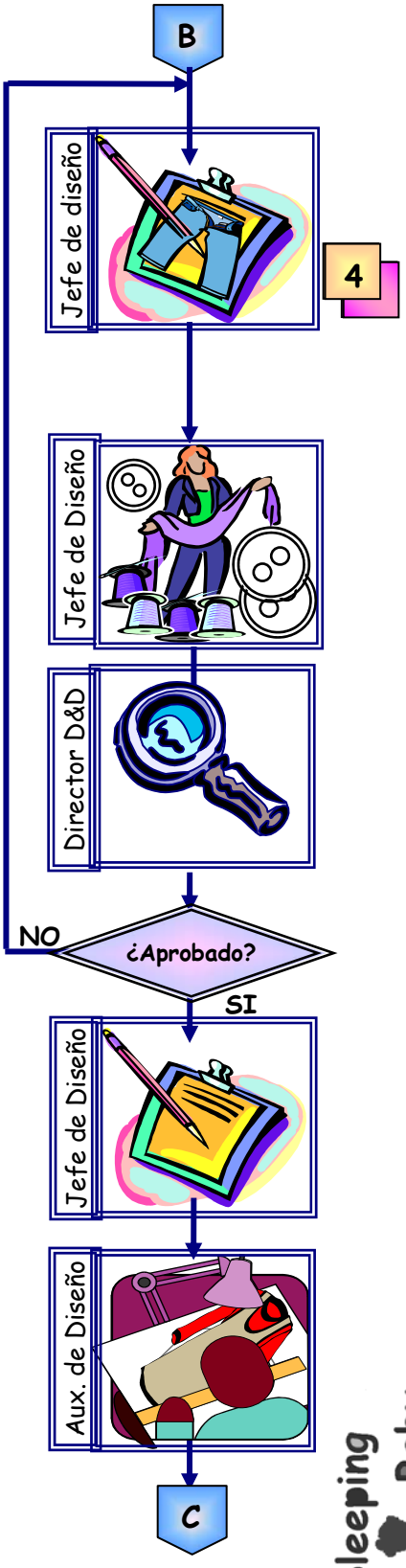
Elaboración: Elaborar los bocetos en el formato *Boceto* (PG.D&D.01-FT.05) teniendo en cuenta las cantidades y fechas planificadas así como la información consignada en el formato *Entradas para diseños propios.*

Asignación de materiales e insumos: Asignar los materiales (materias primas e insumos) que debe llevar la prenda teniendo en cuenta su disponibilidad en el mercado y la calidad de los mismos.

Revisión / aprobación del boceto: Revisar que el boceto cumpla con los parámetros de entrada necesarios para las necesidades de los usuarios, analizar los posibles problemas o complicaciones que este pueda generar y determina las acciones para contrarrestarlas, firmar aprobación en el boceto.

Creación de la referencia: Una vez aprobado el boceto se diligencia el archivo *Descripción de referencias* (PG.D&D.01-FT.06) describiendo tanto las características principales del producto como los materiales e insumos a utilizar en el desarrollo de la premuestra.

Modelado: Verifica la existencia de moldes básicos para la referencia a modelar, toma los necesarios y crea aquellos que falten para completar los moldes necesarios para el desarrollo de la premuestra.



1.5. Premuestra:

Programación de la premuestra: Entregar el(los) boceto(s) y moldes patrón de la(s) referencia(s) al Jefe de Compras para que este programe la compra de materias primas e insumos así como la producción de la(s) premuestra(s).

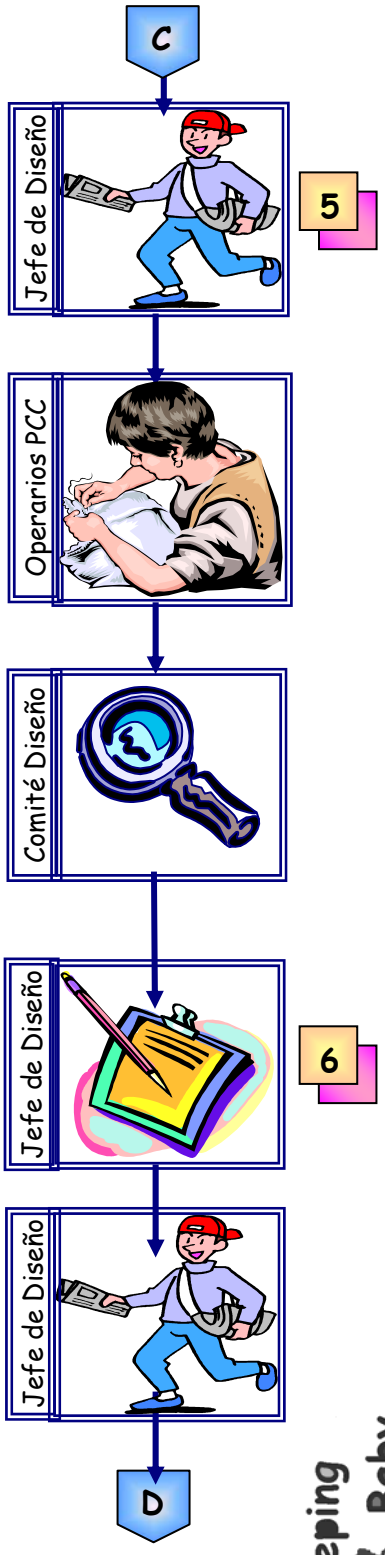
Producción de la premuestra: Cortar, bordar y ensamblar la premuestra de acuerdo al boceto realizando los cambios y ajustes solicitados por el Jefe de Diseño y Desarrollo.

Verificación / validación de la premuestra: Se verifica que la premuestra cumpla con los requisitos de los elementos de entrada del diseño, en caso de requerirse (de acuerdo con las políticas de diseño) se realiza la validación de la(s) premuestra(s) sometiéndolas al uso en niños o bebes de la respectiva talla de la premuestra y registrando las observaciones necesarias en el boceto del mismo.

1.6. Muestras:

Información para otros procesos: Una vez aprobada la premuestra, elabora la ficha técnica de la referencia la cual brinda la información necesaria para los procesos de Compras y Producción.

Programación de las muestras: Entrega la ficha técnica y los moldes patrón definitivos junto con la premuestra aprobada al Jefe de Compras para que este programe la compra de materias primas e insumos así como la producción de la(s) muestra(s).



Diseño y desarrollo

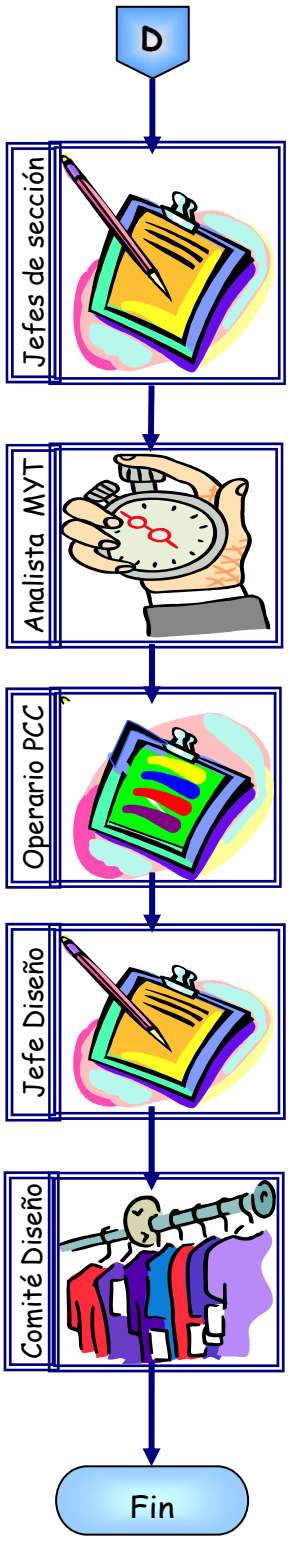
Producción del muestrario: Cortar, bordar y ensamblar la muestra de acuerdo con la ficha técnica, los moldes y la premuestra, cualquier inconveniente presentado se debe reportar en el formato *Reporte de inconvenientes en muestras* (PG.D&D.01-FT.07) y entregarlo a Diseño.

Métodos y tiempos: Tomar y analizar la información necesaria para organizar posteriormente los módulos de producción.

Elaboración de carta de colores: Elaborar la carta de colores para las combinaciones de la respectiva referencia teniendo como base la información consignada el la Ficha técnica, adherir las cartas de colores a las muestras antes de que estas entren a la Bodega.

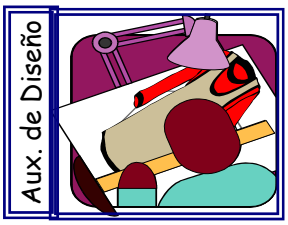
Registrar los consumos de materias primas e insumos en la Ficha técnica, si se han presentado cambios durante la preproducción estos se deben actualizar en los documentos en que sea necesario.

Presentación del muestrario de la temporada: Presentar y entregar el muestrario o colección de la temporada a los Representantes de ventas y demás personal que se considere pertinente para informarles sobre las características de los productos.

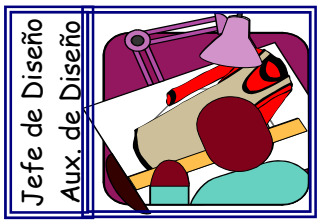


2. Etapas del Diseño y Desarrollo, producción:

2.1. Escalado: Una vez recibidas las ordenes de pedido, antes de ser generada la orden de corte, realiza el escalado de los moldes básicos para todas las tallas en las cuales se producirá cada referencia teniendo como base el molde patrón de la muestra, la muestra física y la ficha técnica de la referencia a escalar, reporta al Jefe de Diseño el consumo de insumos para las tallas escaladas para ser consignado en la Ficha técnica.



2.2. Cambios solicitados por los clientes: Una vez se le ha informado de la existencia de cambios mediante el formato *Cambios solicitados por cliente* (PG.D&D.01-FT.09) realiza los cambios necesarios a la información consignando las acciones tomadas en el mismo formato, de considerarse necesario genera una nueva *Ficha técnica* (PG.D&D.01-FT.09) identificándola como una nueva referencia y la entrega al Jefe de compras para programar su producción.



ANEXOS

Formatos:

PG.D&D.01-FT.01 Programación anual de diseño
PG.D&D.01-FT.02 Entradas para diseños propios
PG.D&D.01-FT.03 Entradas/planificación para diseños externos
PG.D&D.01-FT.04 Planificación del muestrario
PG.D&D.01-FT.05 Boceto
PG.D&D.01-FT.06 Descripción de referencias
PG.D&D.01-FT.07 Reporte de inconvenientes en muestras
PG.D&D.01-FT.08 Ficha técnica
PG.D&D.01-FT.09 Cambios solicitados por clientes

Instructivos:
No aplica.

ANEXO 43. PG.D&D.01-FT.01 PROGRAMACIÓN ANUAL DE DISEÑO

Sleeping Baby	PG.D&D.01-FT.01	Versión: 1	10-Dic-03	Pág 1 de 2
	Programación anual de Diseño			

FECHA:	Dia	Mes	Año
PROGRAMACIÓN PARA EL AÑO			

	MUESTRARIO		CANTIDAD	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	Cliente	Colección	HABITUAL	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4
1																											
	(seguimiento)																										
2																											
	(seguimiento)																										
3																											
	(seguimiento)																										
4																											
	(seguimiento)																										
5																											
	(seguimiento)																										
6																											
	(seguimiento)																										
7																											
	(seguimiento)																										
8																											
	(seguimiento)																										
9																											
	(seguimiento)																										
10																											
	(seguimiento)																										
11																											
	(seguimiento)																										
12																											
	(seguimiento)																										
13																											
	(seguimiento)																										
14																											
	(seguimiento)																										
15																											
	(seguimiento)																										
16																											
	(seguimiento)																										
17																											
	(seguimiento)																										
18																											
	(seguimiento)																										
19																											
	(seguimiento)																										

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.D&D.01-FT.01	Versión: 1	10-Dic-03	Pág 2 de 2
	Programación anual de Diseño			

	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				Observaciones
	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	
1																									
2																									
3																									
4																									
5																									
6																									
7																									
8																									
9																									
10																									
11																									
12																									
13																									
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									

ANEXO 44. PG.D&D.01-FT.02 ENTRADAS PARA DISEÑOS PROPIOS

PG. D&D. 01-FT. 02	Versión: 1	10-Dic-03

Entradas para diseños propios

Temporada No: ____ Del año: ____ Fecha: Día ____ Mes ____ Año ____

Línea de producto	Diligenció	Página: ____ De: ____

Análisis de comportamiento del producto en temporadas anteriores		
Producto	Comportamiento / sugerencias recibidas	Acciones a tomar

Tendencias de la moda		
Producto	Tendencia observada	Fuente de información

Lineamientos para la línea de producto en esta temporada

REVISIÓN FECHA _____

Director de Diseño y Desarrollo

Observaciones:

ANEXO 45. PG.D&D.01-FT.03 ENTRADAS / PLANIFICACIÓN PARA DISEÑOS EXTERNOS

PG. D&D. 01-FT. 03	Versión: 1	10-Dic-03

Entradas/planificación para diseños externos

Temporada No: ____ Del año: ____ Fecha de diligenciamiento:

Día	Mes	Año

EMPRESA CLIENTE	DILIGENCIÓ	FECHA ENVIO MUESTRARIO
		D / M / A

Análisis de comportamiento del producto en temporadas anteriores

Producto	Cantidad	Observaciones / tendencias

Observaciones generales para la colección

REVISIÓN FECHA: _____

Director de Diseño y Desarrollo

Observaciones:

ANEXO 46. PG.D&D.01-FT.04 PLANIFICACIÓN DEL MUESTRARIO

PG.D&D.01-FT.04	Versión: 1	10-Dic-03

Planificación del muestrario

Temporada No: ____ Del año: ____

Fecha de Planificación:

Día	Mes	Año

Inicio del diseño / Entrega del muestrario

Día	Mes	Año

LÍNEA		Cantidad	Referencias		Cantidad	Referencias	
Producto	característica	a diseñar	desde	hasta	diseñada	desde	hasta
1 ROPA EXTERIOR							
TOTAL ROPA EXTERIOR							
2 ROPA INTERIOR							
TOTAL ROPA INTERIOR							
3 JUEGOS PARA BEBÉ							
TOTAL JUEGOS PARA BEBÉ							
4 ACCESORIOS							
TOTAL ACCESORIOS							
5 ROPA SPORT BINIS							
TOTAL ROPA SPORT BINIS							
TAMAÑO TOTAL DEL MUESTRARIO							

ELABORÓ

Director de Diseño y Desarrollo

Comité Diseño	Si		Acta No:	
	No			

Revisión

APROBÓ

Gerente

Observaciones:

ANEXO 47. PG.D&D.01-FT.05 BOCETO

Sleeping Baby	PG.D&D.01-FT.05	Versión: 1	10-Dic-03
	Boceto		

Fecha: (Día / Mes / Año) | Cliente: | Temporada: | Referencia:

CorelDR

Aprobación Del boceto — Director Diseño Y Desarrollo — Observaciones/acciones a tomar: — ☐ Cambios revisados

Verificación Premuestra — Director de PCC — Jefe de Compras — Resultados de la verificación: — Acciones tomadas: — ☐ Cambios revisados

¿Requiere validación? NO ☐ SI ☐

Resultados de la validación:

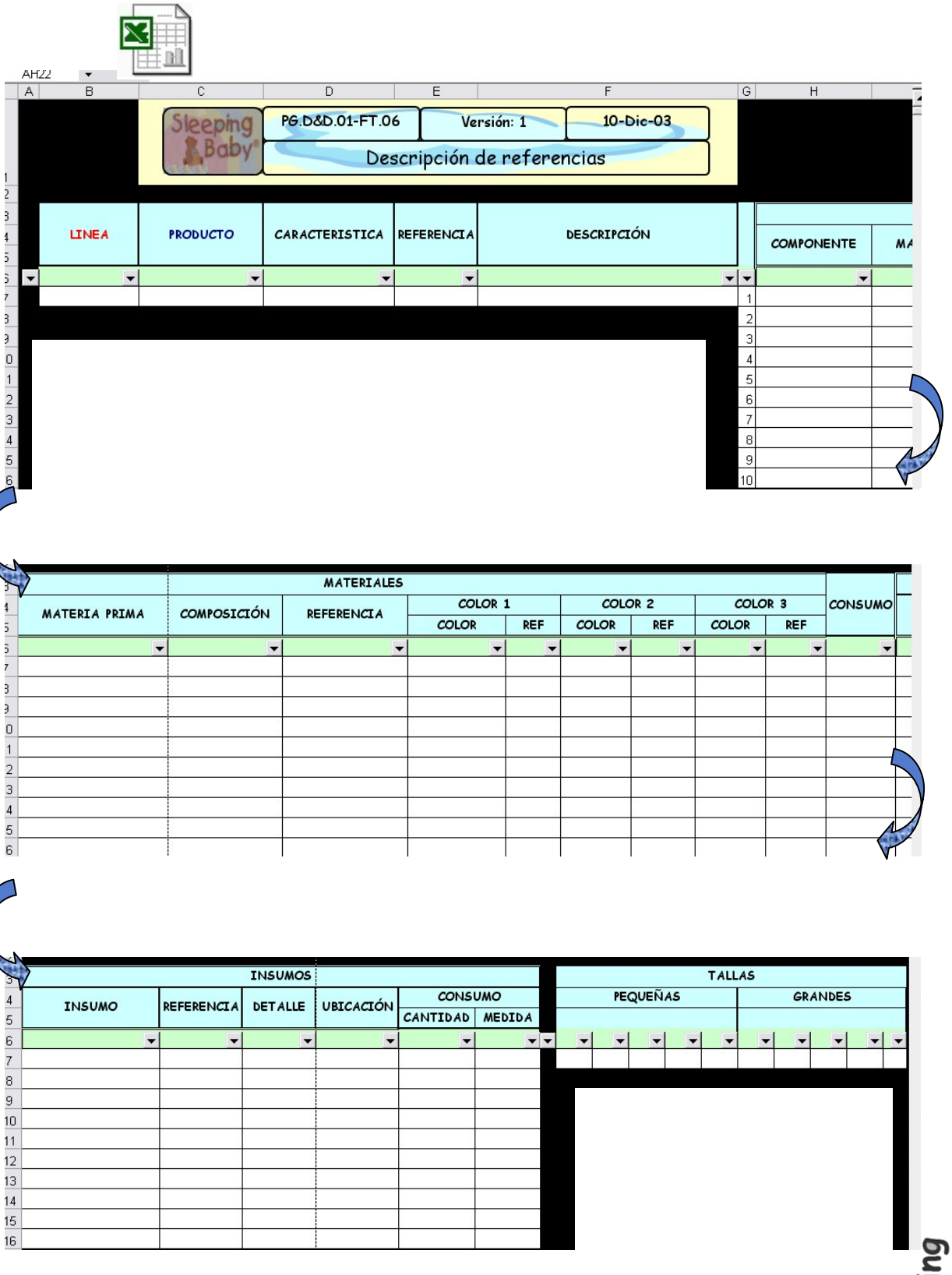
Aprobación Premuestra — Director Diseño Y Desarrollo

Talla:		Descripción:		Modelado ◯ Cortado ◯ Ensamblado ◯ Ficha técnica ◯	
Tela(s):					
Hilos:		Marquilla Decorativa		Banderín	
Insumos:					
Bordado:					

Observaciones (modelado):

Sleeping Baby

ANEXO 48. PG.D&D.01-FT.06 DESCRIPCIÓN DE REFERENCIAS



	PG.D&D.01-FT.06	Versión: 1	10-Dic-03
Sleeping Baby	Descripción de referencias		

LINEA	PRODUCTO	CARACTERISTICA	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	COMPONENTE	MA

MATERIALES										CONSUMO
MATERIA PRIMA	COMPOSICIÓN	REFERENCIA	COLOR 1		COLOR 2		COLOR 3			
			COLOR	REF	COLOR	REF	COLOR	REF		

INSUMOS						TALLAS	
INSUMO	REFERENCIA	DETALLE	UBICACIÓN	CONSUMO		PEQUEÑAS	GRANDES
				CANTIDAD	MEDIDA		

ANEXO 49. PG.D&D.01-FT.07 REPORTE DE INCONVENIENTES

Sleeping Baby	PG.D&D.01-FT.07	Versión: 1	10-Dic-03
	Reporte de inconvenientes en muestras		

REFERENCIA: _____ Muestrario Temporada _____ del año _____

CLIENTE DEL MUESTRARIO: _____

SECCIÓN	OBSERVACIONES
Corte	
Alistamiento	
Bordados	
Ensamble y terminado	

REVISIÓN
Acciones a tomar:

	Día	Mes	Año
FECHA:			

_____
Director de Diseño y Desarrollo

ANEXO 50. PG.D&D.01-FT.08 FICHA TÉCNICA

Sleeping Baby	PG.D&D.01-FT.08	Versión: 1	10-Dic-03	Pág 1 de 2
	Ficha técnica			

CLIENTE:

REFERENCIA

DELANTERO	ESPALDAR

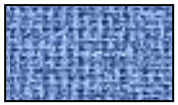
INSUMOS

No	NOMBRE CCIAL	REF (Interno)	DETALLE	CONSUMO	UBICACIÓN
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

	UBICACION / DESCRIPCION		U	PR	2 OO	4 O	6 3	8 6	10 9	12 18	14 24	16 34
Broches												
Medidas												

DETALLES

Sleeping Baby	PG.D&D.01-FT.08	Versión: 1	10-Dic-03	Pág 2 de 2
	Ficha técnica			

COLOR 1	COLOR 2	COLOR 3	COLOR 4
			

COMPONENTE	MATERIA PRIMA	COMPOSICIÓN	REF	COLOR	CODIGO	COLOR	CODIGO	COLOR	CODIGO	COLOR	CODIGO	CONSUMO

Observaciones:

ANEXO 51. PG.D&D.01-FT.09 CAMBIOS SOLICITADOS POR LOS CLIENTES

Sleeping Baby	PG.D&D.01-FT.09	Versión: 1	10-Dic-03
	Cambios solicitados por clientes		

FECHA:	Día	Mes	Año

Orden de pedido:

Cliente:

REFERENCIA:

Descripción de los cambios solicitados (recepción de pedidos)

ACCIONES TOMADAS (Jefe de Diseño)	REVISIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
	Director Diseño y Desarrollo

Sleeping Baby

ANEXO 52. VEN-FT.01 SOLICITUD DE PEDIDO

VNT-FT.01 | Página: 1 de: 1

Versión: 1 | 05-Feb-2004

Solicitud de pedido

Diseños Sleeping Baby LTDA.
Calle 18 No. 29-28 Tels: (7)6348604 - (7)6345100
FAX: (7)6380810
E-mail: sleeping_baby_ltda@hotmail.com
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Ciudad (y Dpto):	Fecha:	PEDIDO No.
Almacén:	e-mail:	
Razón social:	NIT / C.C. No.	
Dirección:	Teléfono:	Fax:
Condiciones de pago:	Entrega(s):	

REF.	COMBINADO #	COMBINADO COLOR	CANTIDADES POR TALLA: UNICA 1-3	PR	2	4	6	8	10	12	14	16	36	TOTAL UNIDADES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	OBSERVACIONES
					11	1	3	6	9	12	16	24					

Rep. de Ventas:

NOTA: SE ACEPTAN RECLAMOS SOLAMENTE DENTRO DE LOS TRES DIAS DE LLEGADA LA MERCANCIA. NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES.

Firma y sello del Comprador:

C.C. de

TOTAL

$

Revisión del pedido:

Director Mercadeo y Ventas

ATENCIÓN AL CLIENTE: Para atención de pedidos, dudas, quejas o sugerencias puede comunicarse a los teléfonos (7)6348604-(7)6345100, con nuestros Representantes de Ventas ó escribirnos al e-mail: sleepingbaby@interoable.net.co; sleeping_baby_ltda@hotmail.com; sus comentarios y sugerencias son de gran importancia para nosotros.

Sleeping Baby

ANEXO 53. VEN-FT.02 SOLICITUD DE CAMBIOS (EXPORTACIÓN)

Sleeping Baby	VNT-FT.02	Versión: 1	19-Feb-04
	Solicitud de cambios		

FECHA:

Día	Mes	Año

Cliente:

Orden de pedido: **hoja** **de**

Referencia	Descripción de los cambios solicitados

Cliente	Representante de ventas	Recepción de pedidos

ANEXO 54. PG.PPP.01 PROGRAMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

PROGRAMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

PG.PPP.01

Versión 1

PG.PPP.01	Versión: 1	30-Ago-04	Pág: 1 De: 5

425

Programación de la producción

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.PPP.01 PROGRAMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

CONTROL DE EMISIÓN						
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	23	08	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	27	08	04	
Aprobó:	Comité de calidad	Comité de calidad	30	08	04	Acta No._____

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	30-Ago-04	Primera versión

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	30	08	04	Jefe Aseg. calidad	
	X			X	30	08	04	Jefe de Compras	
	X		X		30	08	04	Director de Producción	

Programación de la producción

OBJETIVO

Establecer los parámetros para efectuar la programación de la producción de tal forma que se coordine la información y las actividades necesarias para despachar a tiempo y de manera conforme los pedidos de los clientes.

ALCANCE

Este proceso abarca desde la recepción de los pedidos de los clientes hasta la programación de la producción de los productos diseñados por Diseños Sleeping Baby tanto para los mercados nacionales como de exportación.

DEFINICIONES

Programación: proceso sistemático que establece fechas y recursos necesarios, para dar cumplimiento a objetivos, actividades, tareas, teniendo en cuenta la capacidad de los elementos involucrados en el desarrollo de las mismas.
Priorización: proceso independiente que efectúa un ordenamiento de datos basado en unos criterios suministrados por quien la realiza.
Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Programación de la producción

CONTENIDO

1. Priorización:

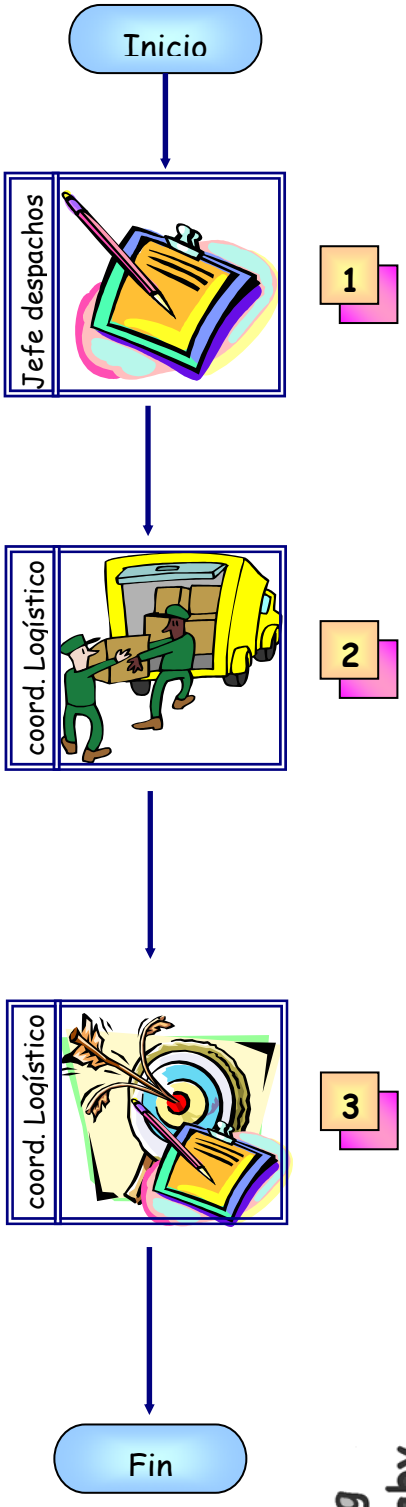
1.1. Recepción, Revisión y Registro de pedidos: recibe los pedidos de los clientes registrados en el formato *solicitud de pedido* (VNT-FT.01), los cuales deben ser enviados semanalmente por los Representantes de ventas durante la correría.

1.2 revisión y registro los pedidos: Revisa la información contenida en los pedidos y registra esta información en el formato *Recepción de pedido* (PG.PPP.01-FT.01); en el cual se consignan las cantidades por referencias, tallas y colores solicitadas por los clientes; así como las fechas de despacho de los pedidos.

En caso de presentarse cambios en el pedido a alguna de las referencias, diligencia el formato *Cambios solicitados por los clientes* (PG.D&D.01-FT.09) y lo entrega al área de Diseño y Desarrollo para que efectúen los cambios necesarios tal y como se estableció en el procedimiento *Diseño y desarrollo* (PG.D&D.01)

Nota: en caso de presentarse dudas respecto a los requisitos del cliente se encarga de que estas sean aclaradas, cuando se presente la necesidad de efectuar cambios a los requisitos originales debe comunicarlos al cliente para su autorización,

1.3. Priorización: Una vez registrados los pedidos, agrupa y totaliza las unidades solicitadas por referencia; prioriza las referencias con mayor volumen solicitado y en las cuales se encuentran las fechas de entrega mas próximos.



Programación de la producción

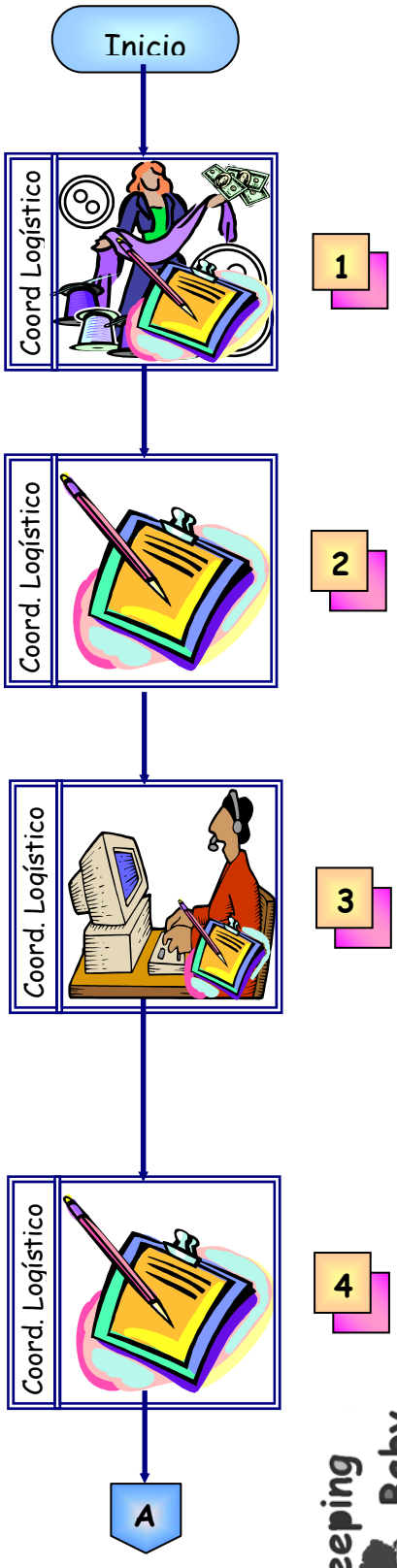
2. Programación de la producción:

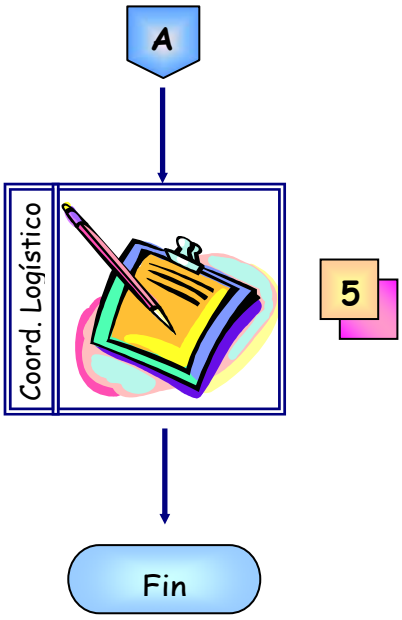
2.1 Disponibilidad de materiales: Analiza el consumo de materias primas e insumos para las referencias de alta prioridad comparando inventario existente con las cantidades requeridas para la producción. Por otra parte define que referencias requieren ser procesadas externamente.
Nota: los materiales e insumos requeridos por la referencia están definidos en el formato *Ficha técnica* (PG.D&D.01-FT.08) y en la D*escripción de referencias* (PG.D&D.01-FT.06) según el procedimiento *Diseño y desarrollo* (PG.D&D.01).

2.2 Necesidades de recursos y procesos: solicita la compra de los recursos (materiales, insumos), y procesos externos requeridos, al encargado de las compras. Ver (PG.COM.01 *Procedimiento de compras*).

2.3. Programación semanal de la producción: Realiza la programación semanal de producción teniendo en cuenta la capacidad de producción, las fechas de entrega de los materiales comprados, y el requerimiento de procesos externos (ver PG.COM.01); diligencia el formato *Programación semanal de trabajo* (PG.PPP.01-FT.02), esta programación se realiza para cada sección (Almacén, corte, bordados, ensamble y terminado) del proceso productivo.

2.4. Orden de producción: Con base en la programación semanal de trabajo elabora las *Órdenes de producción* (PG.PPP.01-FT.03) para las referencias de las cuales existe disponibilidad de recursos.
Nota: Los cambios solicitados y aprobados por los clientes, los tipos de marquilla y la forma de empaque de las prendas deben quedar especificadas para cada cliente en la *Orden de producción*





2.5. Preparación de los despachos: De acuerdo con las fechas de despacho establecidas en las solicitudes de pedido, y en el formato *Recepción de pedidos* (PG.PPP.01-FT.01), y teniendo en cuenta la programación realizada en el numeral anterior define las referencias a despachar por cliente, diligenciando el formato *Remisión* (PG.PPP.01-FT.04).

Entrega al jefe de despachos las remisiones correspondientes para su posterior alistamiento y envío a los clientes.

Nota: cualquier disposición especial para el embalaje de un despacho debe quedar registrada en la *Orden de despacho.*

ANEXOS

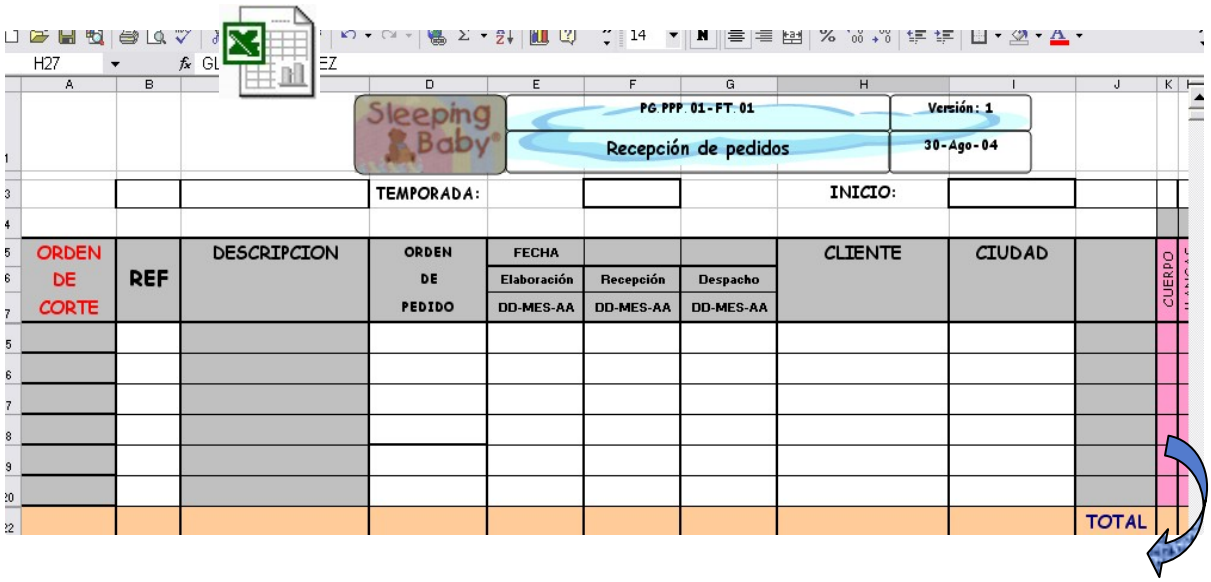
Formatos:

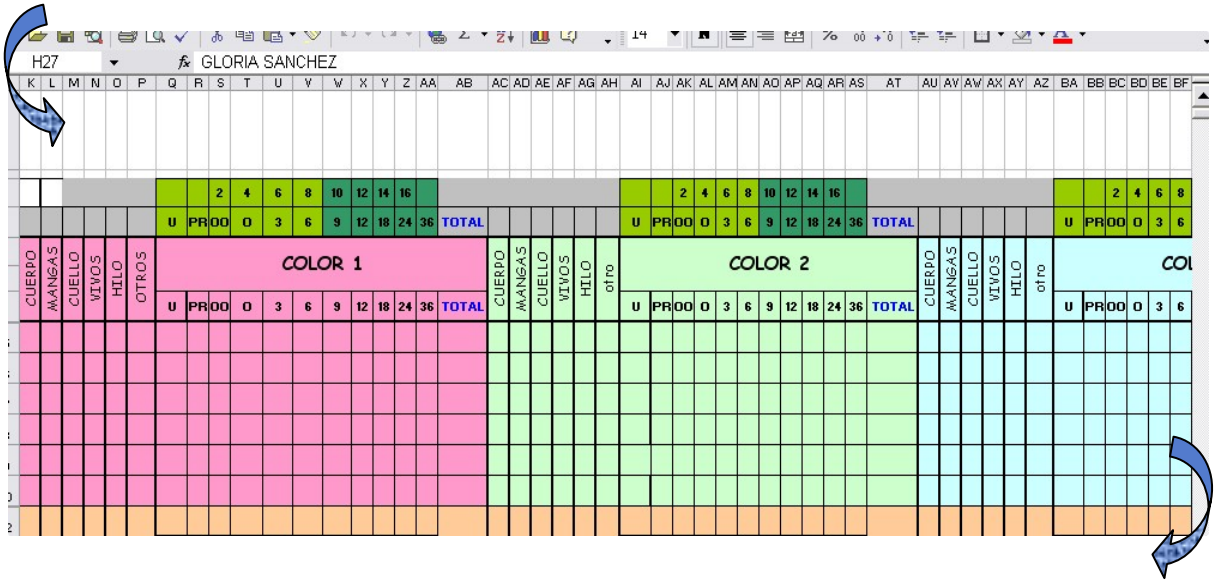
- PG.PPP.01-FT.01 Recepción de pedidos.
- PG.PPP.01-FT.02 Programación semanal de trabajo.
- PG.PPP.01-FT.03 Orden de producción.
- PG.PPP.01-FT.04 Remisión

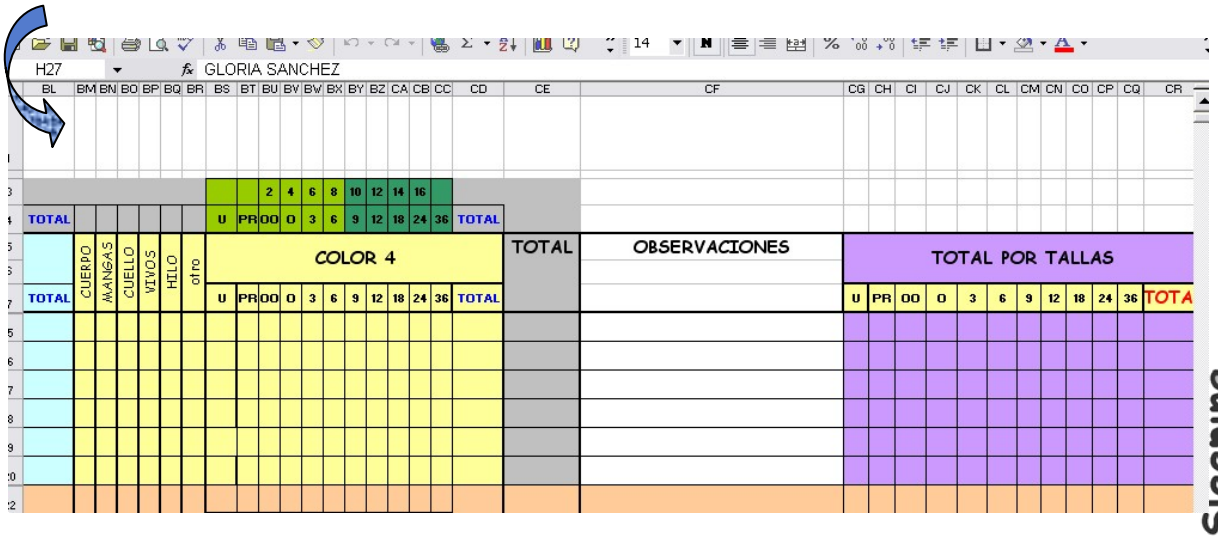
Instructivos:

No aplica.

ANEXO 55. PG.PPP.01-FT.01 RECEPCIÓN DE PEDIDOS


Sleeping Baby
PG.PPP. 01 - FT. 01
Versión: 1
Recepción de pedidos
30-Ago-04
TEMPORADA:
INICIO:
ORDEN DE CORTE
REF
DESCRIPCION
ORDEN DE PEDIDO
FECHA
Elaboración
Recepción
Despacho
DD-MES-AA
CLIENTE
CIUDAD
CUERPO
TOTAL


GLORIA SANCHEZ
COLOR 1
COLOR 2
CUERPO
MANGAS
CUELLO
VIVOS
HILO
OTROS
otro
U PR 00 0 3 6 9 12 18 24 36 TOTAL


GLORIA SANCHEZ
COLOR 4
TOTAL
OBSERVACIONES
TOTAL POR TALLAS
U PR 00 0 3 6 9 12 18 24 36 TOTA

ANEXO 56. PG.PPP.01-FT.02 PROGRAMACIÓN SEMANAL DE TRABAJO

Sleeping Baby	PGPPP.01-FT.02	Versión: 1	30-08-04
	Programación semanal de trabajo		

AÑO: _____ MES: _____ SEMANA: _____ Pag: ____ De: _____

SECCIÓN:

✓	ord. Prod.	Ref.	Cant.	Descripción	Cliente	Fecha entrega propuesta	fecha entrega real	Observaciones: Consigna causa que halla impedido entregar en la fecha propuesta

ANEXO 57. PG.PPP.01-FT.03 ORDEN DE PRODUCCIÓN

PG.PPP.01-FT.03	Versión: 2	30-Agos-04	Pag 1 de 2
Orden de producción			

Orden de Producción No.:

Referencia:

Descripción:

Fecha desp	Cliente	Color												total/color
	Total por talla													

Cod. Prove	No Rollo	materia prima	color	ancho	trazo	prom Teor	total tela	prom real

OBSERVACIONES:

trazó:_____ Fecha de trazo:_____ cortó:_____ fecha de corte:_____

Sleeping Baby

ANEXO 58. PG.PPP.01-FT.04 REMISIÓN

Sleeping Baby	PG.PPP.01-FT.04	Versión: 1	30-Agosto-04
	Remisión		

Remisión No.

Fecha:

Pedido No.

Despacho total | Despacho Parcial No.

Cliente:

Ciudad:

O Prod	REF.	COLOR	CANTIDADES POR TALLA											TOTAL POR COLOR	TOTAL POR REFERENCIA
			UNICA 0-3	PR	2 00	4 0	6 3	8 6	10 9	12 12	14 18	16 24	36		

Sleeping Baby

ANEXO 59. PG.COM.01 COMPRAS

COMPRAS

PG.COM.01

Versión 1

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.COM.01 COMPRAS

	CONTROL DE EMISIÓN					
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	27	02	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	02	03	04	
Aprobó:	Martha Isabel Galván	Jefe de Compras	03	03	04	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	03-Mar-04	Primera versión

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	03	03	04	Jefe Aseg. Calidad	
	X			X	03	03	04	Jefe de Compras	
	X			X	03	03	04	Auxiliar de Almacén	

OBJETIVO

Establecer los parámetros por los cuales se realizan las compras para asegurar que los productos adquiridos cumplen con la calidad requerida para las prendas fabricadas por Diseños Sleeping Baby LTDA, así como establecer el método para aplicar control sobre los proveedores.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para los proveedores de materias primas (telas) e insumos utilizados en la fabricación de las prendas debido a que han sido identificados como los productos que tienen una mayor incidencia sobre la calidad de las prendas confeccionadas; La subcontratación de procesos se gestiona como un Proceso Externo. (Ver Anexo 1).

DEFINICIONES

Evaluación de proveedores: Apreciación inicial acerca de la capacidad que tiene el proveedor para satisfacer los requisitos de compra.
Selección de proveedores: Acción por medio de la cual se escoge entre un grupo de proveedores a aquel que brinde la mayor confianza y seguridad de que los requisitos de compra serán cumplidos.
Evaluación de seguimiento a los proveedores: Evaluación periódica y sistemática realizada a los proveedores como seguimiento a su capacidad para satisfacer los requisitos de compra especificados.

CONTENIDO

1. Evaluación de proveedores:

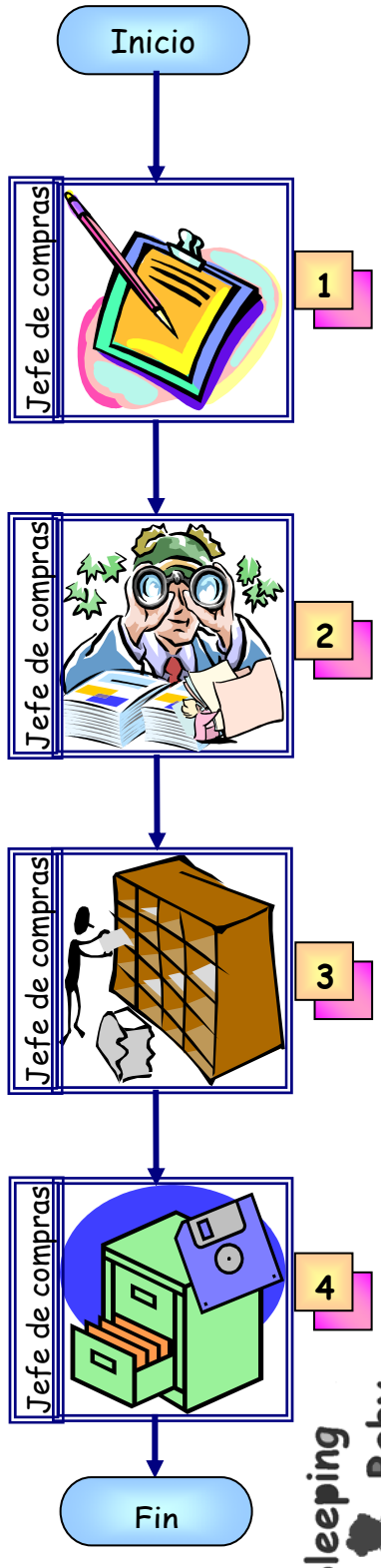
1.1. Solicitud de información: Cada vez que un nuevo proveedor quiera establecer relaciones comerciales con la organización debe solicitarse a este la información necesaria para diligenciar el formato *Información general del proveedor* (PG.COM.01-FT.01) o enviarle este formato para su diligenciamiento.

Nota: Para los proveedores actuales, se procede como si fuera un nuevo proveedor una vez implementado este procedimiento.

1.2. Criterios de evaluación: De acuerdo con el análisis realizado a la información suministrada por el proveedor, diligencia la *evaluación inicial de la capacidad del proveedor para satisfacer los requisitos* correspondiente a la primera parte del formato *Hoja de vida del proveedor* (PG.COM.01-FT.02); los criterios que se deben utilizar para dicha evaluación y su respectiva ponderación se muestran en el Anexo 2, Criterios para evaluar proveedores.

1.3. Clasificación: De acuerdo con los resultados de la evaluación inicial del proveedor, lo clasifica como Aprobado, Aceptable o Rechazado según los criterios de clasificación de proveedores mostrados en el Anexo 2, Criterios para evaluar proveedores.

1.4. Archivo: Archiva la *Hoja de vida del proveedor* (PG.COM.01-FT.02) junto con la *Información general del proveedor* (PG.COM.01-FT.01) en la carpeta de proveedores aprobados, aceptables o rechazados de acuerdo con la clasificación a la cual pertenezca el proveedor.

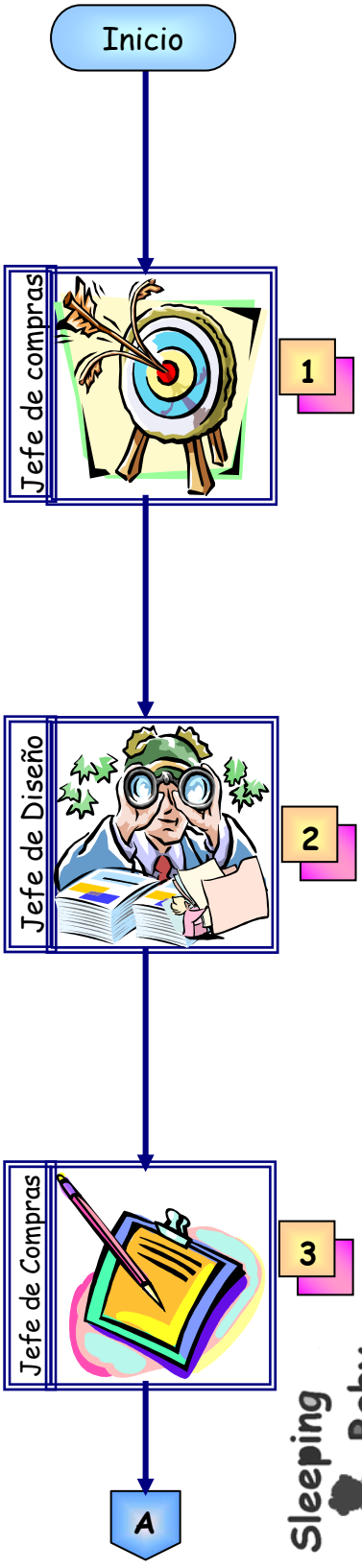


2. Selección del proveedor y comunicación de los requisitos de compra:

2.1. Determinación de los requisitos de compra: Una vez detectada la necesidad de comprar productos, establece las especificaciones o requisitos de compra de acuerdo con la información técnica suministrada por el proceso de Diseño & desarrollo de acuerdo con el procedimiento Diseño y Desarrollo (PG.D&D.01).

2.2. Selección del proveedor: En la etapa de diseño, busca en la carpeta de proveedores aprobados a aquel que demuestre mayor capacidad de suministrar los productos de acuerdo con los requisitos de la organización, de no encontrar disponibilidad de proveedores aprobados opta por seleccionar a un proveedor aceptable o busca a un nuevo proveedor, en ultima instancia y por razones de fuerza mayor puede seleccionar a un proveedor rechazado.
Nota: El Jefe de compras debe ceñirse a esta selección y puede seleccionar al proveedor en caso que varios proveedores suministren el mismo producto para lo cual seguirá los criterios anteriormente descritos.

2.3. Descripción de los productos a comprar: Registra los requisitos o especificaciones de los productos a comprar en el formato Información general de las compras-recepción (PG.COM.01-FT.03), estos requisitos se escriben de tal forma que se puedan verificar fácilmente en el momento de realizar la recepción de los productos comprados.



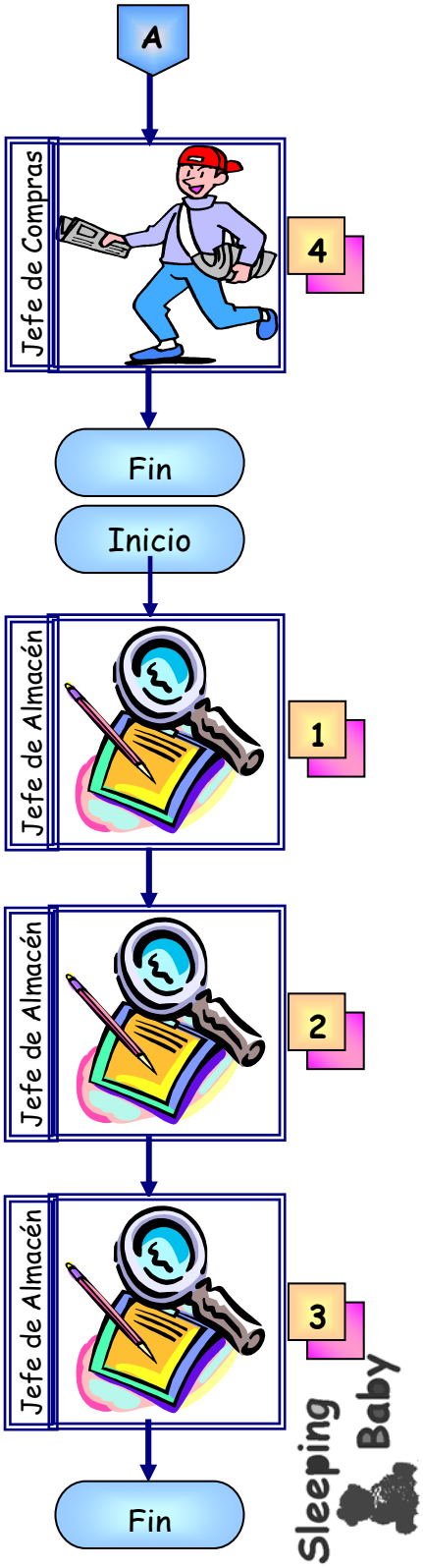
2.4. Revisión y comunicación de los requisitos de compra: Revisa los requisitos, especificaciones y cantidad de los productos a comprar, si estos no son adecuados determina los requisitos apropiados para los productos. Si los requisitos de los productos son los adecuados, comunica al proveedor los requisitos de compra y establecen las condiciones de pago y entrega de la mercancía, completa el registro de la Información general de las compras (PG.COM.01-FT.03).

3. Verificación de los productos comprados:

3.1. Revisión: Revisa que se encuentren en concordancia los productos comprados y lo registrado en la guía de transporte, factura y/o remisión del proveedor, registra los resultados de esta revisión en la columna correspondiente del formato Información general de las compras–recepción (PG.COM.01-FT.03),

3.2. Verificación: Confirma el cumplimiento de los requisitos de compra establecidos, las cantidades solicitadas, el tiempo de entrega y precio acordado, registra los resultados de esta verificación en las columnas correspondientes del formato Información general de las compras–recepción (PG.COM.01-FT.03),

3.3. Inspección: Realizan la inspección de los productos comprados de acuerdo con los parámetros establecidos en los respectivos instructivos de inspección del proceso Recepción y entrega de materiales, de acuerdo con los resultados de la inspección diligencia la columna correspondiente del formato Información general de las compras-recepción (PG.COM.01-FT.03).



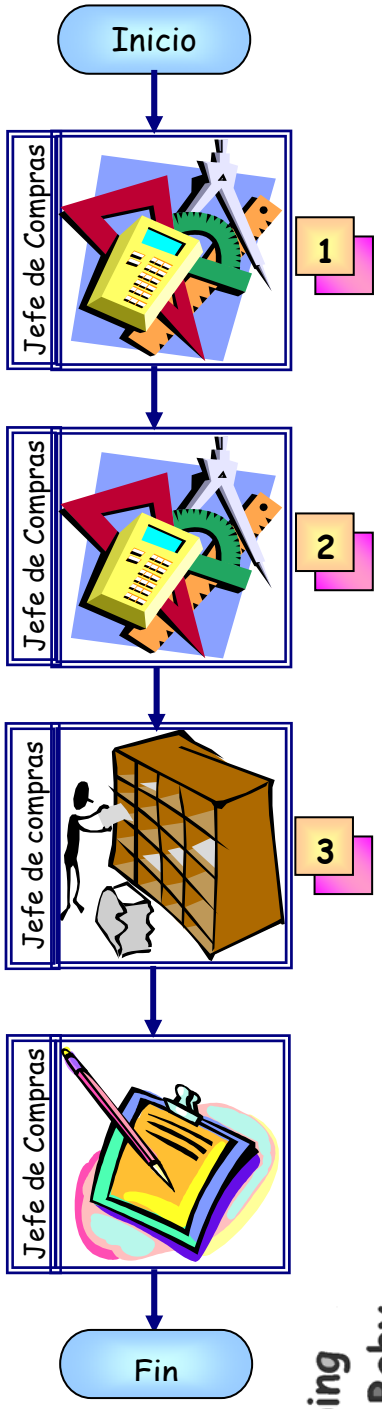
Nota: Los resultados de cada uno de los criterios de la revisión, verificación e inspección de los productos comprados dependen de los parámetros establecidos en la tercera parte del Anexo 2, Criterios para evaluar proveedores.

4. Evaluación de seguimiento o reevaluación:

4.1. Seguimiento: Para cada entrega de productos realizada por cada proveedor, realiza el seguimiento a su comportamiento (comportamiento en el pedido) efectuando la ponderación entre el resultado obtenido en cada criterio y el peso asignado a los respectivos criterios estipulados en el anexo 2.

4.2. Puntuación semestral: Semestralmente, o antes si se considera necesario, calcula el promedio aritmético del comportamiento de cada proveedor en los distintos pedidos realizados, registra en el formato *Hoja de vida del proveedor* (PG.COM.01-FT.02) el resultado obtenido por el proveedor en el periodo contemplado.

4.3. Resultados de la reevaluación: Como resultado de las evaluaciones de seguimiento o reevaluaciones un proveedor puede cambiar su estado de clasificación para el siguiente periodo, esta nueva clasificación depende del resultado obtenido y se efectúa siguiendo los parámetros mostrados en el numeral 2 (Criterios para la clasificación y selección de proveedores) del Anexo 2.
Registra la clasificación del proveedor para el siguiente periodo y las acciones que se deban tomar en el formato *Hoja de vida del proveedor* (PG.COM.01-FT.02). Reubica la hoja de vida del proveedor en la carpeta que le corresponda de acuerdo con su nueva clasificación.



ANEXOS

Anexo 1: Incidencia de los productos comprados (A-1)[34]

Anexo 2: Criterios para evaluar proveedores (A-2)

Formatos:

- PG.COM.01-FT.01 Información general del proveedor
- PG.COM.01-FT.02 Hoja de vida del proveedor
- PG.COM.01-FT.03 Información general del las compras-recepción

Instructivos:

No aplica.

[34] Ver Anexos 64 y 64

ANEXO 60. PG.COM.01-FT.01 INFORMACIÓN GENERAL DEL PROVEEDOR

PG.COM.01-FT.01	Versión: 1	03-Mar-04

Información general del proveedor

Fecha: Día | Mes | Año

Hoja: 1 De: 2

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre comercial: | Nit:

Año de fundación: | Teléfono(s):

Fax: | E-mail: | Ciudad:

Dirección: | A.A.

Contacto: | Cargo:

2. INFORMACIÓN FINANCIERA

Forma de pago: Contado [ ] Crédito [ ] Cupo dado a Sleeping Baby: $

Plazo del crédito: ___días Tipo de cuenta: Cta. Ahorros [ ] Cta. Corriente [ ]

Banco: | No. Cuenta:

Políticas de descuentos:

Observaciones:

3. INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS QUE OFRECE

Fabricante [ ] Principales productos que fabrica (Si falta espacio, anexar lista)

Distribuidor [x] Principales productos que distribuye (Si falta espacio, anexar lista)

¿Que información de soporte brinda sobre sus productos? (Favor anexarla)

[x]	Fichas técnicas	[ ]	Manuales de inspección	[x]	Charlas de capacitación
[ ]	Listas de precios	[x]	Guías para el uso seguro y correcto en producción		
[ ]	Instrucciones para el lavado, planchado y secado			[ ]	Eventos de presentación
[ ]	Otros:				

4. LOGÍSTICA

¿Exige cantidad mínima de pedido? No [x] Si [ ] Valor: $

Forma de pedido: Telefónicamente [ ] Orden de compra (escrito) [ ] Vendedores [ ]

Tiempo promedio de entrega a partir de la fecha de realizado el pedido: _____días

Transportadora que comúnmente utiliza:

¿Acepta devoluciones de mercancía? No [x] Si [x]

¿Bajo que condiciones?:

¿Permitiría que personal de nuestra empresa visitara sus instalaciones? No [x] Si [ ]

Facilidades que brindaría:

PG.COM.01-FT.01	Versión: 1	03-Mar-04

Información general del proveedor

Hoja: 2 De: 2

5. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Diligencie el campo correspondiente según el estado de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Estado del SGC: ☐ 1. Certificado ☐ 2. En implementación ☐ 3. No posee SGC

1. SGC CERTIFICADO

Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la norma: (indicar versión)	
Alcance del SGC certificado:	
Política de calidad: (si falta espacio, por favor anexarla)	
¿Cómo mide nuestra satisfacción como cliente respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de su empresa?:	
Indicar los medios de atención de sugerencias, quejas y reclamos	
Indicar las políticas de atención de quejas y reclamos	

2. SGC en proceso de implementación

Sistema de Gestión de la Calidad implementado bajo la norma:			
Porcentaje de avance respecto a los requisitos	___%	Fecha estimada para certificación	
¿Cómo planea medir nuestra satisfacción como cliente respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de su empresa?:			
Indicar los medios de atención de sugerencias, quejas y reclamos			
Indicar las políticas de atención de quejas y reclamos			

DATOS DE LA PERSONA QUE DILIGENCIA ESTE FORMATO

Nombre:	Firma y sello:
Cargo:	

Agradecemos su colaboración en nuestro proceso de mejora continua de la calidad. El envío de este formato lo puede realizar por cualquiera de los siguientes medios con atención al área de Compras; Vía fax: (7) 6 35 08 10; Correo electrónico: Sleeping_baby_ltda@hotmail.com; Sus vendedores.

NOTA: DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA DARÁ UN MANEJO CONFIDENCIAL A LA INFORMACION SUMINISTRADA EN EL PRESENTE FORMATO Y AGRADECE QUE EL MISMO SE DILIGENCIE DE FORMA VERAZ.

ANEXO 61. PG.COM.01-FT.02 HOJA DE VIDA DEL PROVEEDOR

Sleeping Baby®	PG.COM.01-FT.02	Versión: 1	03-Mar-04
	Hoja de vida del proveedor		

PROVEEDOR:

EVALUACIÓN INICIAL DE LA CAPACIDAD PARA SATISFACER LOS REQUISITOS

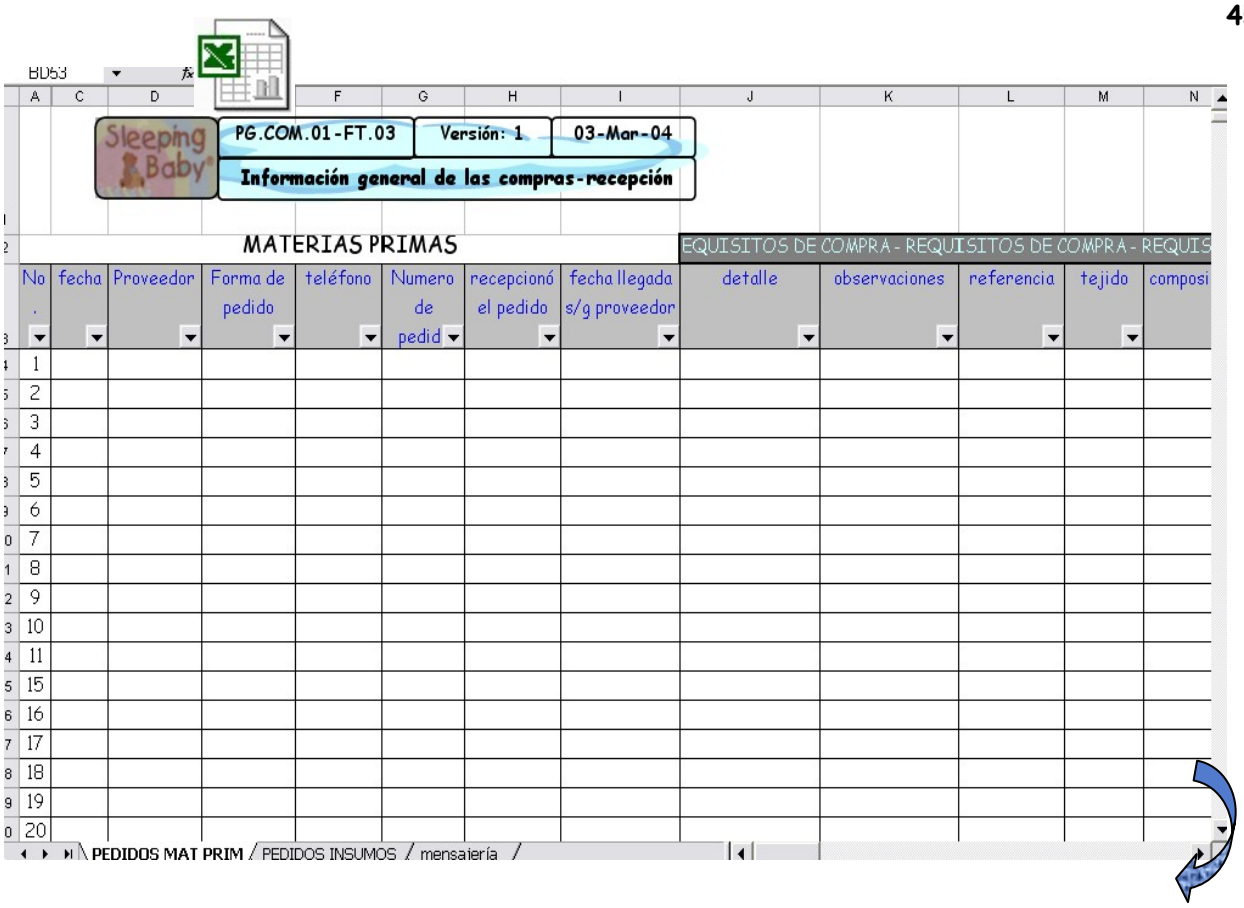
Criterio	Pond.	Parcial 50	Parcial 40	Parcial 15	Justificación / observaciones	TOTAL Pond X Cal
Forma de pago	15					
Políticas de descuento	5					
Información de soporte	15					
Restricción en cantidades	10					
Tiempo estimado entrega	15					
Devolución de mercancía	10					
Visita a instalaciones	5					
Gestión de la Calidad	15					
Atención quejas reclamos	5					
Experiencias previas	5					
					PROMEDIO PONDERADO =	

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN: ☐ APROBADO ☐ ACEPTABLE ☐ RECHAZADO

EVALUACIONES DE SEGUIMIENTO (RE-EVALUACIONES)

DESDE	HASTA	Puntaje	Nueva Clasificación	ACCIONES A TOMAR

ANEXO 62. PG.COM.01-FT.03 INFORMACIÓN GENERAL DE LAS COMPRAS



PG.COM.01-FT.03 | Versión: 1 | 03-Mar-04

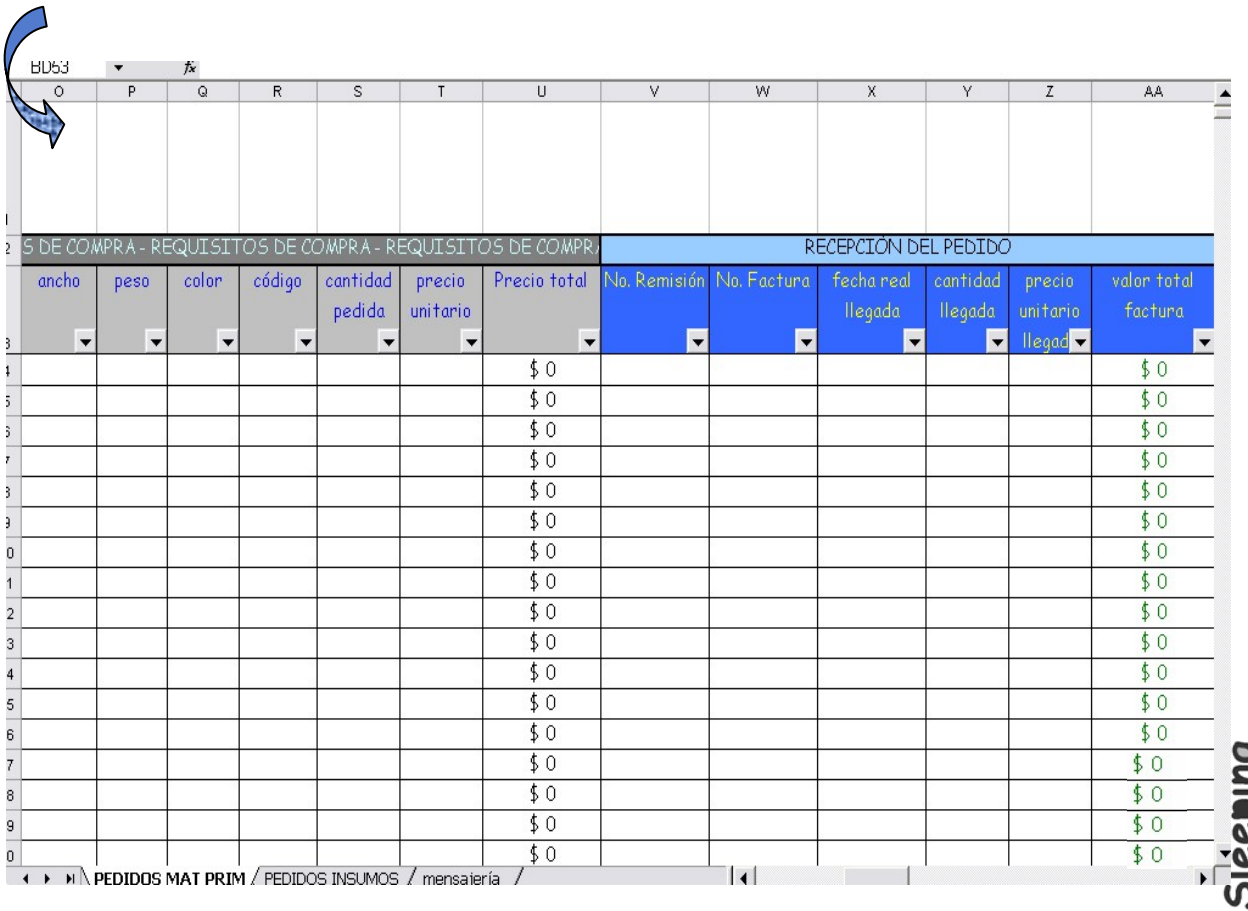
Información general de las compras-recepción

MATERIAS PRIMAS

EQUISITOS DE COMPRA - REQUISITOS DE COMPRA - REQUIS

No.	fecha	Proveedor	Forma de pedido	teléfono	Numero de pedid	recepcionó el pedido	fecha llegada s/g proveedor	detalle	observaciones	referencia	tejido	composi
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

PEDIDOS MAT PRIM / PEDIDOS INSUMOS / mensajería



S DE COMPRA - REQUISITOS DE COMPRA - REQUISITOS DE COMPR

RECEPCIÓN DEL PEDIDO

ancho	peso	color	código	cantidad pedida	precio unitario	Precio total	No. Remisión	No. Factura	fecha real llegada	cantidad llegada	precio unitario llegad	valor total factura
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0
						$ 0						$ 0

PEDIDOS MAT PRIM / PEDIDOS INSUMOS / mensajería

ANEXO 63. A-1 INCIDENCIA DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

TIPO DE PRODUCTO	NIVEL DE INCIDENCIA		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Materias primas			X
Insumos			X
Maquinas y equipos (estándar)		X	
Herramientas		X	
Papelería	X		
Subcontratación de procesos			X

Niveles de incidencia de los productos comprados:

Bajo: No incide directamente sobre la realización del producto o el producto terminado, tampoco tiene incidencia en los procesos de realización del producto.

Medio: No incide directamente sobre la realización del producto o el producto terminado, incide directamente sobre los procesos de realización del producto.

Alto: Incide directamente sobre la realización del producto o el producto terminado, además incide directamente sobre los procesos de realización del producto.

ANEXO 64. A-2 CRITERIOS PARA EVALUAR PROVEEDORES

Los siguientes son los criterios que se deben utilizar para la evaluación, selección y evaluaciones de seguimiento (re-evaluaciones) a los proveedores de los productos relacionados en el Anexo 1 que tienen alto impacto o incidencia sobre la realización del producto o sobre el producto final.

1. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN INICIAL DE LA CAPACIDAD PARA SATISFACER LOS REQUISITOS

CRITERIO	POND	CALIFICACIÓN PARCIAL		
		50	40	15
Forma de pago	15%	Crédito igual o mayor a 120 días	Crédito mayor a 30 días y menor a 120 días	Crédito igual o inferior a 30 días
Políticas de descuento	5%	Atractivas para la organización	Aceptables para la organización	No presenta políticas de descuento
Información de soporte	15%	Toda la información necesaria	Alguna información	Información escasa o nula
Restricción en cantidades	10%	No presenta ningún tipo de restricción	Las cantidades mínimas de pedido son cercanas a la restricción	El monto de la restricción puede afectar las futuras compras
Tiempo estimado entrega	15%	Disponibilidad inmediata o inferior a 15 días	Entre un 15 y 60 días	Mayor de 60 días
Devolución de mercancía	10%	Aceptan devolución total de mercancía por problemas de calidad	Aceptan devoluciones de mercancía con riesgo compartido	No aceptan devoluciones de mercancía por ningún motivo
Visita a instalaciones	5%	Facilitan (Ejemplo: un guía) la visita a las instalaciones	Permiten la visita sin ningún tipo de facilidades	No permiten la visita a las instalaciones
Gestión de la Calidad	15%	El proveedor se encuentra o esta próximo a la certificación	Se encuentran en proceso de implementación	No se encuentra certificado ni esta en proceso de implementación
Atención quejas reclamos	5%	Presentan mecanismos de atención eficaces	Presentan mecanismos de atención poco eficaces	No tienen definidos mecanismos para la atención de quejas
Experiencias previas	5%	Se han tenido experiencias previas satisfactorias al utilizar este proveedor	No se ha tenido experiencias previas con el proveedor y/o se tienen buenas referencias	Las experiencias previas han sido negativas o no se han tenido y esta mal recomendado

2. CRITERIOS PARA LA CLASIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

- **PROVEEDOR APROBADO:** **Aquel que ha obtenido una puntuación superior a 30 (sobre 50) como resultado de la evaluación inicial o como resultado de la última evaluación de seguimiento realizada al proveedor.**
- **PROVEEDOR ACEPTABLE:** **Aquel que ha obtenido una puntuación superior a 20 (sobre 50) e inferior a 30 como resultado de la evaluación inicial o como resultado de la ultima evaluación de seguimiento realizada al proveedor.**
- **PROVEEDOR RECHAZADO:** **Aquel que ha obtenido una puntuación inferior a 20 puntos (sobre 50) como resultado de la evaluación inicial o como resultado de la última evaluación de seguimiento realizada al proveedor.**

3. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO O REEVALUACIÓN

CRITERIO	POND	CALIFICACIÓN PARCIAL		
		E = 50 (Excelente)	R = 40 (Regular)	M = 15 (Malo)
Inspección de características de calidad	20	Los productos suministrados cumplen con los parámetros de calidad establecidos	Se presenta rechazo parcial de la mercancía (menos del 15 %)	Se presenta rechazo de mercancía mayor al 15%
Tiempo de entrega	20	No se presenta desfase	Desfase menor de 2 días	Desfase mayor de 2 días
Entrega V/S Especificaciones de compra	20	Se cumple el 100% de los requisitos de compra establecidos	Los requisitos que no se cumplen no afectan gravemente la realización del producto	Incumplimiento severo en los requisitos de compra
Cantidades entregadas	15	No se presenta desfase	El desfase presentado no afecta la realización del producto	El desfase presentado genera traumatismos en la realización del producto
Factura V/S entrega	15	Los productos son entregados conforme a la factura, remisión y/o guía de transporte	Se presentan errores simples en la factura, remisión y/o guía de transporte	Los productos entregados no corresponde con la factura, remisión y/o guía de transporte
Precio acordado	10	El precio con que se recibe la mercancía es el pactado previamente con el proveedor	El precio de entrega difiere del precio acordado con una justificación valida	El precio de entrega difiere del precio acordado sin justificación alguna

Comportamiento en el pedido = (Resultado en el criterio 1)X(Ponderación del criterio 1) + (Resultado en el criterio 2)X(Ponderación del criterio 2) +...

Evaluación del periodo = (Comportamiento en el pedido 1 + Comportamiento en el pedido 2 + Comportamiento en el pedido 3 + ...)
Numero de pedidos efectuados en el periodo

Sleeping Baby

ANEXO 65. II.REM.01 INSPECCIÓN DE MATERIA PRIMA

INSTRUCTIVO DE INSPECCIÓN DE MATERIA PRIMA

II.REM.01

Versión 1

II.REM.01	Versión: 1	17-Mar-04	Pág: 1 De: 4

459

Inspección de materia prima

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: II.REM.01 INSTRUCTIVO DE INSPECCIÓN DE MATERIA PRIMA

	CONTROL DE EMISIÓN					
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	30	02	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	17	03	04	
Aprobó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	17	03	04	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	17-03-04	Primera versión

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	17	03	04	Jefe Aseg. calidad	
	X		X		17	03	04	Aux. almacén	

Inspección de materia prima

OBJETIVO

Establecer los pasos que se deben llevar a cabo para verificar que las materias e insumos suministradas por los proveedores de Diseños Sleeping Baby cumplen con los requisitos de compra establecidos inicialmente en el formato *información general de compras* (PG.COM.01-FT.03); esto, con el fin de asegurar desde la fuente que productos ofrecidos a los clientes cumplirán con sus requisitos.

ALCANCE

La inspección de materiales se tiene que llevar a cabo para las materias primas (telas) e insumos, que afectan directamente la calidad del producto; y este procedimiento debe ser entendido, y aplicado por la persona encargada de la recepción de los materiales.

DEFINICIONES

Inspección: evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
Verificación: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
Tolerancia: rango en el que se puede aceptar una característica o requisito; el cual, esta siendo verificado.
Imperfección: inconsistencia visible en la tela y que no hace parte de su diseño, ni es requerido para su uso.
Conformidad: cumplimiento de un requisito característica de calidad.
No conformidad: Incumplimiento de un requisito o característica de calidad.

Inspección de materia prima

CONTENIDO

1. DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO (PG.PCC.02-FT.03) *control del producto no conforme*:

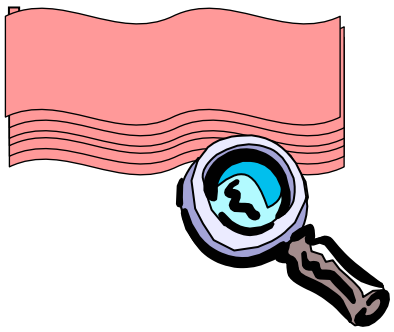
PG.PNC.01-FT.03	Versión: 2	11-Agosto-04
Control de inspección y producto no conforme - Mat. prima		

Orden de compra No: Fecha: PROCESO EXTERNO:
Proveedor: Pag: De:

Nombre técnico	Ref. tela	Color	Lote	Rollo	Mts remisi	Mts reales	Conforme SI	Conforme NO	No conformidad	Correctivo

2. INSPECCIÓN DE MATERIA PRIMA: el siguiente paso es verificar el cumplimiento de las características de calidad de la materia prima.
Esta inspección se realizara en dos grupos, los cuales fueron organizados de esta forma por el tamaño de la muestra de la tela inspeccionada:

2.1 inspección sobre el 100 % de la tela: en este grupo se revisaran las siguientes características de calidad **marras, tono, manchas e impurezas, roturas, tejido**. Para proceder a esta inspección las telas deben ser ubicadas sobre el medidor de telas, con la luz del medidor de telas encendida. Se debe verificar que la tela no presente ninguna de las imperfecciones mencionadas.



2.2 inspección sobre una muestra representativa: en este grupo se revisa solo la característica de calidad **color**. Se toma una muestra de la tela inspeccionada de un tamaño de 10cm x 10 cm, esta se fija sobre un trozo de tela blanca de 15cm x 15cm. Luego la muestra es dejada en remojo durante 30 minutos en agua con jabón; una vez transcurrido el tiempo, la muestra se saca, y se revisa que la tela no sangre y no manche.
Nota: esta inspección solo se realiza a telas de tono fuerte.

3. CONTROL Y REGISTRO DE LA INSPECCIÓN: en la medida en que se realiza la inspección se debe ir verificando y registrando la conformidad de la tela en el formato (PG.PCC.02-FT.03) *control del producto no conforme*, teniendo en cuenta el ((PG.PCC.02-II.01) *Inspección y control de producto no conforme en Materia prima*).

3.1. Tolerancias: Hay momentos en que la tela presenta no conformidades y no se sabe como definir si el rollo es conforme o no; para este caso revise los **Rangos de tolerancia** consignados en la **tabla 1.** Esta tabla muestra las pautas para proceder en este caso.

Nota: la tabla 1 solo aplica para las siguientes no conformidades en la tela: presencia de marras, manchas, y roturas.

Tabla 1. Rangos de tolerancia

	No-conformidad		Central	Extremo
Rollos	**cantidad**	**Aparición**	**Acción**	**Acción**
Cualquier metraje	**Menor o igual 10**	Aleatoria	Liberar	Liberar
	Mayor de 10	Aleatoria	Informar	Liberar
	1 o mas	Por metro	Informar	Informar

4. APROBACIÓN DE LA INSPECCIÓN: El auxiliar de almacén debe verificar la inspección registrando su firma en la casilla correspondiente; la cual, da la responsabilidad de la inspección realizada de las materias primas liberadas que en el formato aparezcan como conforme (**SI**).
Nota: El diligenciamiento del formato *Inspección y control de producto no conforme en materia prima* (PG.PCC.02-FT.03) debe ser terminado de diligenciar por el jefe de compras aprobando la inspección realizada.

IMPORTANTE...

No dejar pasar más de 5 días sin revisar materias prima e insumos.
Si se debe liberar sin inspeccionar la tela, deje la anotación en el formato (PG.PCC.02-FT.03) *control del producto no conforme.*
Las tarjetas que se le anexan a los rollos deben ser totalmente diligenciadas y conservado en buen estado.

Sleeping Baby

ANEXO 66. PG.PCC.01 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

PG.PCC.01

Versión 1

Control de la producción

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.PCC.01 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

	CONTROL DE EMISIÓN					
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	02	08	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. Calidad	05	08	04	
Aprobó:	Sonia Beleño	Director de producción	06	08	04	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHAS	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	06-Jun-04	Primera versión
2	06-Ago-04	Se incluye control de los dispositivos de medición

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	06	08	04	Jefe Aseg. calidad	
	X		X		06	08	04	Director de Producción	
	X		X		06	08	04	Auxiliar de Almacén	
	X		X		06	08	04	Jefe de corte	
	X		X		06	08	04	Jefe de bordados	
	X		X		10	08	04	Jefe ensamble y term.	
	X		X		06	08	04	Jefe de despachos	

Control de la producción

OBJETIVO

Establecer la secuencia y descripción de las operaciones y actividades necesarias para llevar a cabo la producción de los productos de Diseños Sleeping Baby, bajo condiciones controladas, teniendo en cuenta recursos humanos e instrucciones de trabajo.

ALCANCE

Este procedimiento describe las operaciones y actividades para el requerimiento de los materiales necesarios para la producción, pasando por el corte, bordados, ensamble y terminado, y el control de los dispositivos de medición utilizados.

DEFINICIONES

Inspección: actividad donde se verifica que el producto cumple satisfactoriamente los requisitos explícitos e implícitos del cliente.
Equipo de medición: instrumento de medición, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar un proceso de medición

Control de la producción

CONTENIDO

1. REQUERIMIENTO DE MATERIALES:

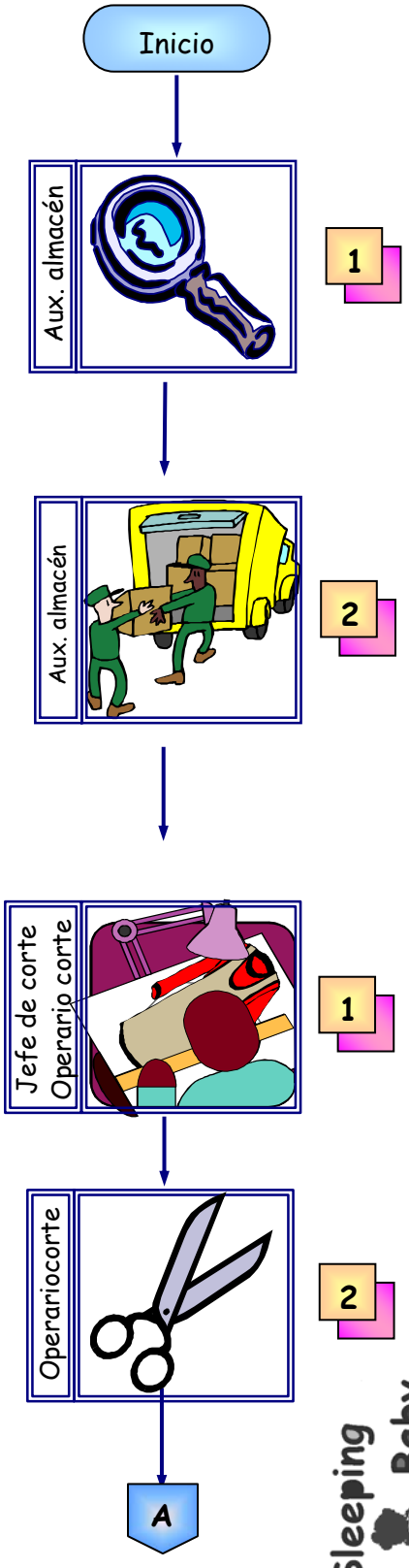
1.1 revisar y verificar materiales: revisar las referencias programadas según formato *Programación semanal de trabajo.* (PG.PPP.01-FT.02) y verificar la existencia de los materiales con anterioridad. Se debe tener en cuenta la cantidad de referencias y los materiales que estas requieren según, el formato *Ficha técnica* (PG.D&D.01-FT.08) y el formato *Orden de producción* (PG.PPP.01-FT.03).
Nota: si todos materiales requeridos no están completos, informar inmediatamente al Jefe De Compras Y Director De Producción.

1.2 Alistar y entregar materiales: alistar con varios días de anterioridad (mínimo 1 día) los materiales e insumos requeridos por las referencias y entregarlos a las secciones correspondientes.

2. CORTE Y ALISTAMIENTO (Ver *instructivo de corte y alistamiento* PG.PCC.01-IT.01)

2.1 Trazo y Tendido de las telas: analizar la información recibida según *instructivo de corte alistamiento* (PG.PCC.01-IT.01). Realizar los trazos de las referencias a cortar, basado en los moldes entregados por diseño, las cantidades de las referencias especificadas en el formato *Orden de producción* pagina 1 (PG.PPP.01-FT.03).

2.2 Corte de las telas: una vez realizado el tendido, realizar el corte de las referencias definido en el trazo. Estas telas cortadas son llevadas a alistamiento.



2.3 Alistamiento: revisar las referencias cortadas teniendo en cuenta cantidad y calidad de las telas, siguiendo las pautas que le da el instructivo *de inspección y control del producto no conforme en alistamiento* (PG.PCC.02-II.02), y registrar los resultados de la revisión en el formato *control del producto no conforme* (PG.PCC.02-FT.01).

3. PROCESOS EXTERNOS:

En caso que se requiera que las prendas sean procesadas en las instalaciones de otra empresa, se debe:

3.1 solicitar proceso: Una vez dadas las especificaciones entregar este formato al encargado de las compras, para que realice la contratación de acuerdo a los lineamientos del *procedimiento de compras* PG.COM.01.

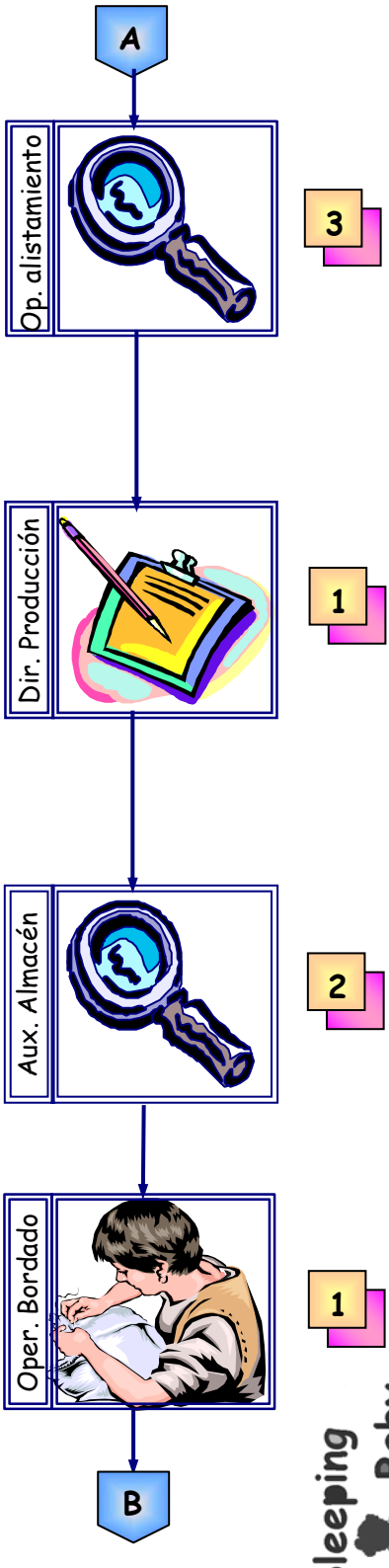
Nota: los proveedores de estos servicios deben ser seleccionados, evaluados y reevaluados según *procedimiento de compras* PG.COM.01

3.2 revisar los productos: Revisar los productos procesados externamente según el instructivo de *Inspección Y Control De Producto No Conforme* (PG.PCC.02-II.01) y Registrar las revisiones en los formatos *Control De inspección y producto no conforme* (PG.PCC.02-FT.01, 02,03).

Nota: los productos no conformes se deben controlar según el procedimiento de PG.PCC.02

4. BORDADO:

3.1 Bordados: Realizar los bordados bajo las especificaciones dadas en la muestra física, la *Ficha técnica* (PG.D&D.01-FT.08) de la referencia y la *Ficha Técnica De Bordado*.



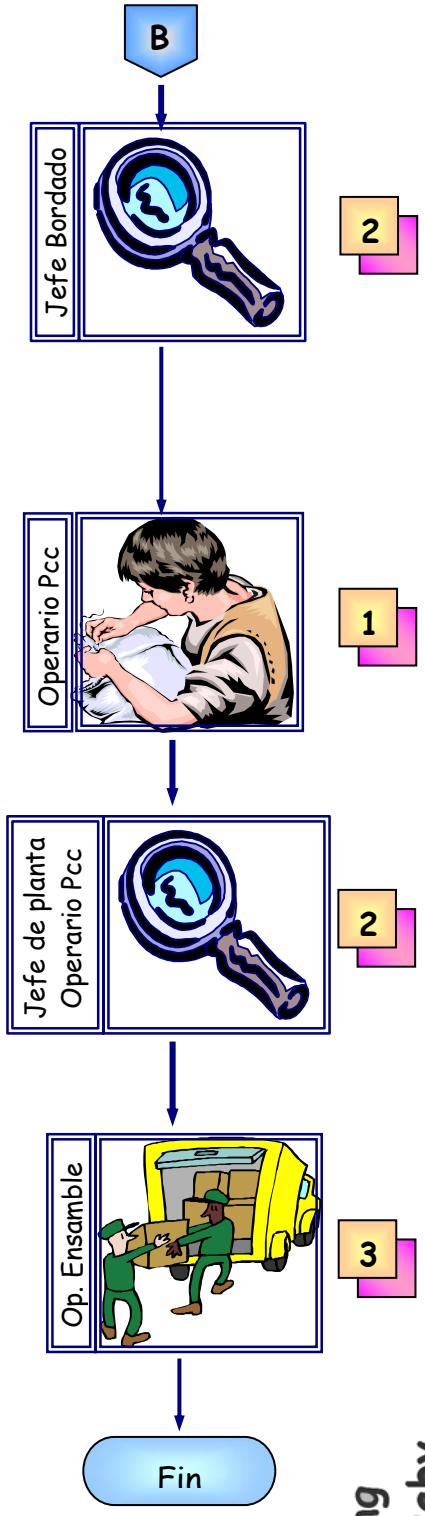
3.2 inspección: verificar la calidad de bordados, de acuerdo a (PG.PCC.02-II.04) *Inspección y control de producto no conforme en Bordado,* y registrar las no conformidades en formato *Control De producto no conforme* (PG.PCC.02-FT.02).
Las piezas no conformes deben ser manejadas según el procedimiento *Control de producto no conforme* (PG.PCC.02)

5. ENSAMBLE Y TERMINADO:

4.1 Ensamble y terminado: Ensamblar las referencias de acuerdo a las especificaciones dadas en la muestra física, la *Ficha técnica* (PG.D&D.01-FT.08) y el formato *Orden de producción* (PG.PPP.01-FT.03) de la referencia.

4.2 inspección: verificar la cantidad y calidad de las prendas según, (PG.PCC.02-II.05) *Inspección y control de producto no conforme en ensamble y terminado,* y registrar las no conformidades *en* formato *Control producto no conforme* (PG.PCC.02-FT.02).
Las piezas no conformes deben ser tratadas según procedimiento *Control de producto no conforme* (PG.PCC.01)

4.3 Entrega a despachos: entregar a bodega las referencias ordenadas por tallas y colores según la orden de producción, con la respectiva orden de producción. Registrar esta entrega a la bodega de despacho.



6. CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

6.1 Verificación de cintas métricas: verifica periódicamente que las cintas métricas utilizadas, no superan el margen de error admisible establecido por la organización para la medición e inspección de los productos.

6.2 Reemplazar las cintas: En caso que el error en la medición de las cintas métricas verificadas supere el margen establecido, reemplace la(s) cinta(s) por otras; las cuales deben estar verificadas y aprobadas para su uso.
Nota: los datos observados en las verificaciones deben quedar consignados en el formato (PG.PCC.01-FT.01) *Verificación de dispositivos de medición.*

ANEXOS

Formatos:

PG.PCC.01-FT.01 Verificación de dispositivos de medición

Instructivos:

PG.PCC.01-IT.01 Instructivo de corte y alistamiento

Sleeping Baby

ANEXO 67. PG.PCC.01-FT.01 VERIFICACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN

Sleeping Baby®	PG.PCC.01-FT.01	Versión: 1	06-Ago-04
	Verificación de dispositivos de medición		

DISPOSITIVO: _____ CÓDIGO: _____

Resonsable: _____ Subproceso: _____

FECHA			Desviación (mm)	Conforme		Acción tomada	Verificó (Firma)
DD	MM	AA		Sí	No		

ANEXO 68. PG.PCC.01-IT.01 INSTRUCTIVO DE CORTE Y ALISTAMIENTO

INSTRUCTIVO DE CORTE Y ALISTAMIENTO

PG.PCC.01-IT.01

Versión 1

PG.PCC.01-IT.01		06-Jun-04	Pág: 1 De: 5

473

Instructivo de corte y alistamiento

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.PCC.01-IT.01 Corte y alistamiento

CONTROL DE EMISIÓN						
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	03	06	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	05	06	04	
Aprobó:	Sonia Beleño	Director de Producción	06	06	04	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	06-Jun-04	Primera versión

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	06	06	04	Jefe Aseg. calidad	
	X		X		06	06	04	Director de producción	
	X		X		07	06	04	Jefe de corte	

OBJETIVO

Describir claramente las actividades que se deben ejecutar para cortar las telas y alistar las piezas cortadas en el área de corte y alistamiento; con el objetivo de cumplan las especificaciones de diseño.

ALCANCE

Este instructivo describe las operaciones y actividades desde el trazo de las referencias que se cortarán, hasta la liberación de estas a las operaciones de bordados, procesado externo, estampado, y ensamble.

DEFINICIONES

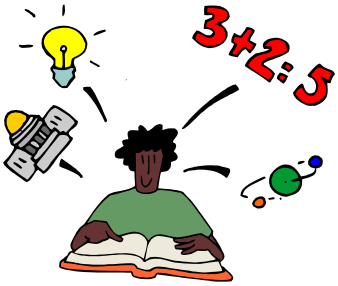
Inspección: actividad donde se verifica que el producto cumple satisfactoriamente los requisitos explícitos e implícitos del cliente.
Verificación: confirmación mediante la aportación evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
Conformidad: cumplimiento de un requisito.
Producto no conforme: producto que no cumple un requisito de calidad establecido.

Instructivo de corte y alistamiento

CONTENIDO

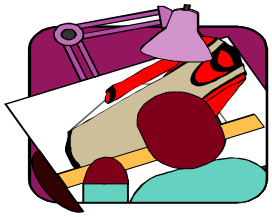
1. TRAZO:

1.1 revisar la orden de producción: revisa la *Orden de producción* (PG.PPP.01-FT.03) y la muestra física para conocer la referencia, las cantidades, tallas, y las telas. Con base en esto: solicita telas, busca moldes de la referencia respectiva e insumos y herramientas.



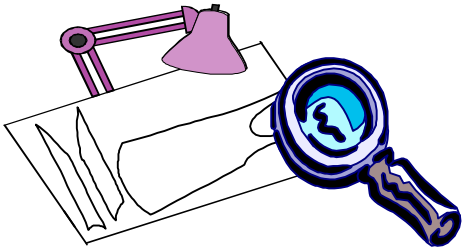
1.2 minimizar el desperdicio de tela: debe medir el ancho del papel sobre que realizara el trazo. Luego debe colocar los moldes sobre el área de papel, de manera que minimice el desperdicio de tela al momento de cortar.

1.3 trazar los moldes: una vez determinada la ubicación de los moldes, trace sobre el papel los moldes y registre en la *Orden de producción* (PG.PPP.01-FT.03) el consumo promedio de tela requerido por referencia.

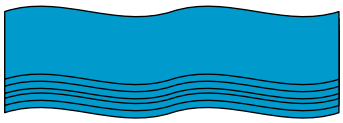


2. TENDIDO Y CORTE DE LAS TELAS:

2.1 revisar el trazo: el trazo debe contener todas las partes constitutivas de la referencia, así como la cantidad que se va a cortar y las tallas (esto se hace sobre el papel).

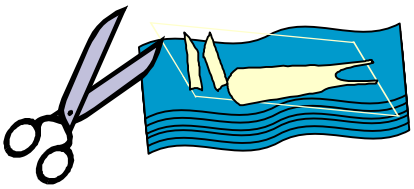


2.2 tender: mida las dimensiones del área del trazo, con base en estas medidas corte el área de las telas, y tiéndalas una sobre otra teniendo en cuenta las cantidades a cortar. Una vez realizado el tendido, fije el trazo (o papel con el trazo) sobre el tendido de telas.



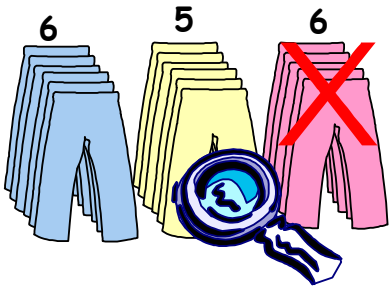
Nota: las telas deben ser tendidas con horas de anticipación teniendo en cuenta el tipo de tela, por ello es necesario que las telas a cortar sean preparadas y tendidas un día antes por mínimo. Ver documento EXT. 20 *revista Informatex pag. 16*

2.3 cortar las referencias: fijado el trazo sobre el tendido de telas, debe proceder a cortar las referencias con la maquina cortadora.



3. INSPECCIÓN DE LAS REFERENCIAS CORTADAS:

3.1 revisión de cantidades y colores:
Verifique que las referencias vienen cortadas en las cantidades y colores correctos, comparando contra el formato *Orden de producción* (PG.PPP.01-FT.03) y la muestra física.



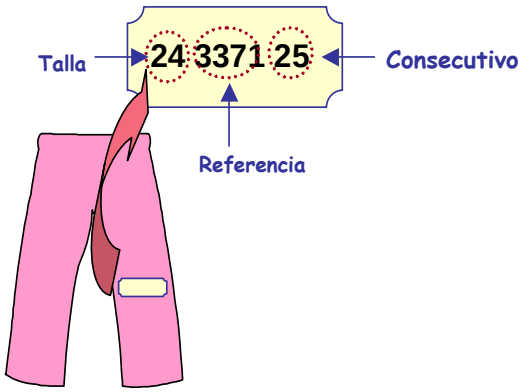
3.2 revisión de la calidad de las prendas: una vez realiza las cantidades y colores, el operario de alistamiento debe, revisar el 100% de las referencias, para verificar que no contengan no conformidades (marras, manchas, cortes, u otras), esto lo realizara de forma visual.

Esta revisión se debe realizar teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el instructivo *Inspección y control del producto no conforme, alistamiento* (PG.PCC.02-II.03) y registrar las no conformidades en el formato *Control del producto no conforme* (PG.PCC.02-FT.01).

3.3 cambio y reposición de referencias: en cualquiera de los casos anteriores, si existe no conformidad (en cantidad o en calidad) debe, solicitar a almacén de materia prima la tela para cortar la pieza, con el respectivo molde de la referencia, y reemplazar la pieza no conforme (cuando no se pueda corregir) o adicionar la que faltaba. Las piezas no conformes deben ser ubicadas en la caja de Producto no conforme de esta sección.
Nota: La pieza no conforme debe ser tratada según el procedimiento *Control de producto no conforme* (PG.PCC.02) o siga las instrucciones dadas en el instructivo *Inspección y control del Producto no conforme* (PG.PCC.02-II.03).

4. IDENTIFICACIÓN:

4.1 identificación de la referencia: una vez realizada la inspección anterior, el operario de alistamiento debe colocar un sticker sobre el 100% de las referencias conformes. La numeración en el sticker debe ser la misma para todas las partes constitutivas de la referencia (Ej. espalda, mangas, etc...). si la referencia debe ser bordada o estampada el sticker debe ser colocado en la cara contraria donde se hará el bordado o estampado en la pieza constitutiva de la referencia.



Nota: Cuando una pieza de una referencia deba ser bordada o procesada externamente (pieza sometida a tinturado, desteñido, estampado u otra operación que no pueda realizarse en la empresa), el resto de piezas constitutivas de la referencia deben esperar separadas, listas según los numerales 3.1, 3.2 Y 3.3 de este instructivo, para ser liberadas cuando la referencia este completa.
De esta forma se identificará el producto a lo largo de todo el proceso productivo del mismo.

4.2 entrega de las referencias: las referencias revisadas deben ser entregadas para Bordado y Ensamble, cuando estas estén totalmente revisadas y completas.

ANEXO 69. PG.PCC.02 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

PG.PCC.02

Versión 2

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.PCC.02 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

CONTROL DE EMISIÓN						
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	27	08	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	03	09	04	
Aprobó:	Sonia beleño	Dir. Producción	03	09	04	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	03-May-04	Primera versión
2	03-Sep-04	Descritos en la solicitud de cambios en los documentos numero: 016 y 017

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	03	09	04	Jefe Aseg. calidad	
	X			X	03	09	04	Director de Producción	
	X		X		04	09	04	Auxiliar de Almacén	
	X		X		03	09	04	Jefe de corte	
	X		X		03	09	04	Jefe de Bordados	
	X		X		03	09	04	Jefe ensamble y term.	
	X		X		03	09	04	Jefe de despachos	

OBJETIVO

Establecer una metodología para la identificación, manejo y control de los productos no conformes, con respecto a las características de calidad de los mismos.

ALCANCE

Este procedimiento establece pautas que van desde los criterios de inspección de los productos hasta, la identificación y control del producto no conforme.

DEFINICIONES

Inspección: actividad donde se verifica que el producto cumple satisfactoriamente los requisitos explícitos e implícitos del cliente.
Conformidad: cumplimiento de un requisito característica de calidad.
No conformidad: Incumplimiento de un requisito o característica de calidad.
Verificación: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
Operario de inspección: se refiere al operario de la sección de almacén de materia prima, alistamiento, bordados, o ensamble y terminado, dependiendo en los puntos donde se realiza la inspección.
Jefe de sección: se refiere al jefe de la sección compras, bordado o ensamble y terminado.
Autoridad pertinente: en este caso puede llegar a ser el mismo jefe de sección, director de producción, subgerente, gerente, o el cliente si la situación lo amerita.

Control del producto no conforme

CONTENIDO

1. INSPECCIÓN DE LOS PRODUCTOS

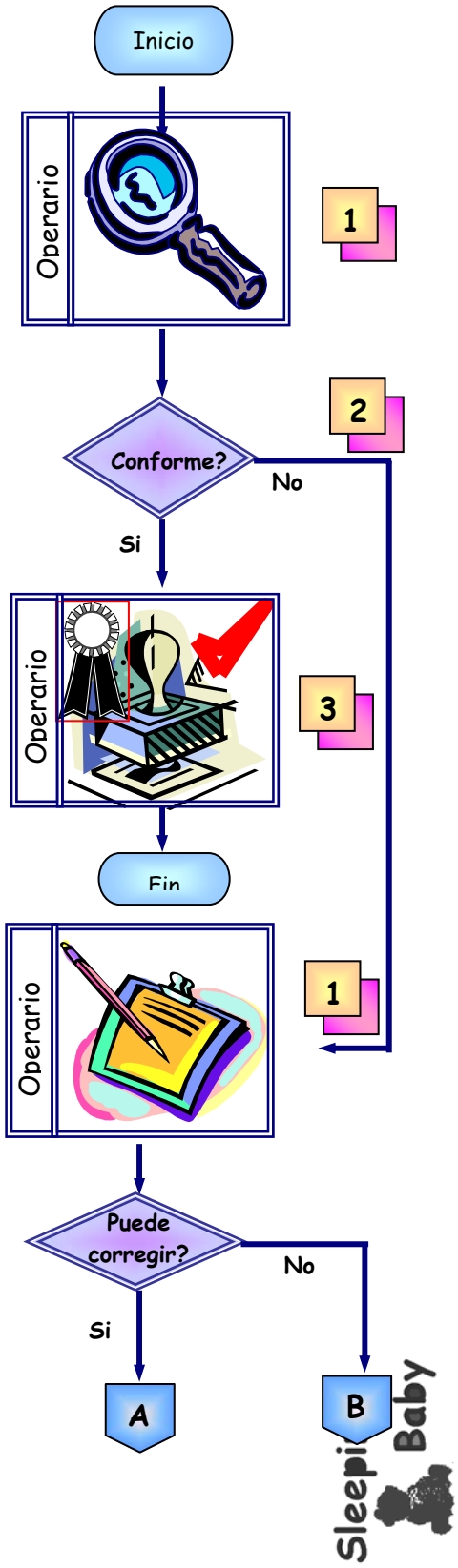
1.1 inspección de productos: inspeccionar los productos según lineamientos establecidos en los instructivos de inspección y control del producto no conforme (PG.PCC.02-II.01, 02, 03, 04) en su primera parte, Criterios de inspección.

1.2 conformidad: según las características de calidad descritas en los instructivos mencionados en el numeral 1.1 establecer si el producto es conforme o no, y proceda de la siguiente forma.

1.3 liberar producto conforme: si el producto cumple con las características de calidad, librarlo a la siguiente operación o despecharlo al cliente. Luego registrar la conformidad del mismo en el formato control del producto no conforme (PG.PCC.02-FT.01, 02,03).

2. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

2.1 registro de no conformidades: Una vez identificados los productos que no cumplen con las características de calidad, registrar la no conformidad en el formato control del producto no conforme (PG.PCC.02-FT.01, 02,03) identificando el código de la no conformidad de acuerdo con el Anexo 1. (Anexo 77).



2.2 establezca la acción correctiva: analizar la situación y establecer si se puede corregir o no la no-conformidad.

2.2.1 corregir, revisar y liberar: corregir la no conformidad, o diríjase a quien la pueda corregir, revisar nuevamente el producto para verificar el cumplimiento de las características de calidad, y registrar la acción correctiva tomada, así como el responsable de dicha acción en el formato control del producto no conforme (PG.PCC.02-FT.01,02,03).

2.3 evitar uso o liberar bajo autorización: Si no se puede corregir la no-conformidad, existen dos opciones.

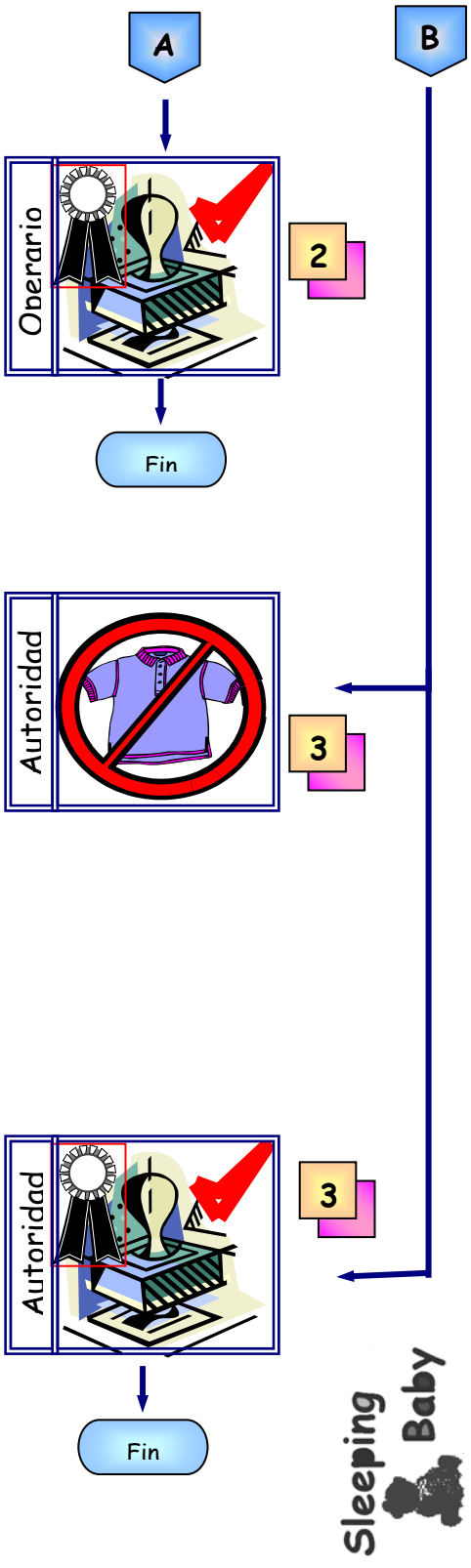
2.3.1 evitar el uso inicial del producto: Identificar y ubicar el producto según las instrucciones dadas en los instructivos de inspección y control del producto no conforme (PG.PCC.02-II.01, 02, 03,04), registrar la acción en el formato control del producto no conforme (PG.PCC.02-FT.01, 02,03).

Nota: las referencias que se identifiquen como producto no conforme (segunda), deben registrarse en el formato Orden de producción (PG.PPP.01-FT.03).

2.3.2 liberar el producto bajo autorización: liberar el producto al proceso siguiente o despachar al cliente bajo la responsabilidad de la autoridad pertinente dentro de la empresa o el cliente si la situación lo amerita.

Identificar el producto según los instructivos de inspección y control del producto no conforme (PG.PCC.02-II.01,02,03,04,05), y registrar la acción tomada en el formato control del producto no conforme (PG.PCC.02-FT.01,02,03)

Nota: en cualquiera de los dos casos solicite la firma del responsable de dichas acciones en el formato control del producto no conforme (PG.PCC.02-FT.01, 02,03), en la casilla responsable.



ANEXOS

Anexo 1: Listado de no conformidades[35]

Formatos:

PG.PCC.02-FT.01 Control del producto no conforme, Alistamiento
PG.PCC.02-FT. 02 Control del producto no conforme, bordado y ensamble y terminado
PG.PCC.02-FT. 03 control del producto no conforme, Materia prima

Instructivos:

PG.PCC.02-II.01 Inspección Y Control Del Producto No Conforme, Materia Prima
PG.PCC.02-II. 02 Inspección Y Control Del Producto No Conforme, Alistamiento
PG.PCC.02-II. 03 Inspección Y Control Del Producto No Conforme, Bordados
PG.PCC.02-II. 04 Inspección Y Control Del Producto No Conforme, Ensamble Y Terminado

[35] Ver Anexo 77

ANEXO 70. PG.PCC.02-FT.01 CONTROL DEL PNC – CORTE Y ALISTAMIENTO

Sleeping Baby	PG.PCC.02.-FT.01	Versión: 2	11-Agosto-04
	Control del PNC - Corte y alistamiento		

AÑO:_____ PROVEEDOR : _____ Cod._____ Pag:_____

OPERACIÓN : ALISTAMIENTO

DD	MM	Ord prod	Ref.	cantidad		Producto no conforme	cm perdido	Tela	Color	Cod. N.C	Resposable no conformidad	Correctivo	Responsable Correctivo
				Rev	N.C								

Observaciones:

Sleeping Baby

ANEXO 71. PG.PCC.02-FT.02 CONTROL DEL PNC – BORDADOS Y ENSAMBLE

Sleeping Baby®	PG.PCC.02.-FT.02	Versión: 3	03-Sep-04
	Control del PNC - Bordados y ensamble		

ANO: _____ PROVEEDOR: _____ Cod. _____ Pag: _____

OPERACIÓN : BORDADOS, ENSAMBLE Y TERMINADOS

DD	MM	Ord prod	Ref.	Cantidad		Cod N.C	Responsable No conformidad	Correctivo	Realizó inspección	Responsable correctivo
				Rev	N.C					

Observaciones:

Sleeping Baby

ANEXO 72. PG.PCC.02-FT.03 CONTROL DEL PNC – MATERIA PRIMA

Sleeping Baby	PG.PCC.02.-FT.03	Versión: 2	11-Ago-04
	Control del PNC - Matería prima		

AÑO : _____ PROVEEDOR : _____ Cod: _____ Pag :

OPERACIÓN : RECEPCIÓN Y ENTREGA DE MATERIALES

Ord. Comp	Fecha DD	Fecha MM	Ref. tela	Color	Lote	Rollo No.	Mts	Cod. N.C	Correctivo	Realizó Inspección	Responsable Correctivo

Observaciones:

ANEXO 73. PG.PCC.02-II.01 INSPECCIÓN Y PNC – MATERIA PRIMA

PG.PCC.02.II.01	Versión: 2	11-Ago-04	Pág 1 de 1

Inspección y Control del PNC, Materia Prima

INSPECCIÓN Y CONTROL DEL PNC – MATERIA PRIMA									
CRITERIOS DE INSPECCIÓN				CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME					
Producto inspeccionado	**Característica de calidad**	**Parámetro de comparación**	**No-conformidad**	**Correctivo**			**Identific.**	**ubicación**	**Responsable correctivo**	**Autoriza**
Rollo de tela	Telas de las piezas sin: Marras Roturas Manchas	• La Tela	Presencia de marras, roturas, o manchas. Tejido torcido. Sin tejido Incompleto Torcido en la pieza	?	Se puede corregir	*Corregir, revisar y Liberar*			*Jefe de compras*	
	Tejido de lasTelas con: Tejido derecho Tejido completo			?	No se puede corregir	*Liberar baja autorización*	Sticker fucsia	Bodega	*Jefe de compras*	*Subgere. a Jefe de compras*
				?	No se puede corregir	*Impedir uso,*	Sticker fucsia	Bajo mesón de corte	*Jefe de compras*	
	La tela debe tener: Color requerido Tono uniforme	• PG.COM.01 -FT.03 Información general de compras • La tela	El color de la tela no corresponde. El tono de la tela no es uniforme	*Liberar baja autorización*			Sticker fucsia	Bodega	*Jefe de compras*	*Subgere. a Jefe de compras*
				Evitar su uso.			Sticker fucsia	Bajo mesón de corte	*Jefe de compras*	
	La tela no debe : Sangrar Manchar	• La tela	La tela sangra y/o mancha	*Liberar baja autorización*			Sticker fucsia	Bodega	*Jefe de compras*	*Subgere. a Jefe de compras*
				Evitar su uso.			Sticker fucsia	Bajo mesón de corte	*Jefe de compras*	

ANEXO 74. PG.PCC.02-II.02 INSPECCIÓN Y PNC – CORTE Y ALISTAMIENTO

PG.PCC.02-II.02	Versión: 2	11-Ago-04	Pág 1 de 1

Inspección y Control del PNC, Alistamiento

INSPECCIÓN Y CONTROL DEL PNC - ALISTAMIENTO										
CRITERIOS DE INSPECCIÓN				CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME						
Producto inspeccionado	Característica de calidad	Parámetro de comparación	No conformidad	Correctivo			Identificación	Ubicación	Responsable correctivo	Autoriza
Piezas de la referencia en proceso	Telas de las piezas sin: Marras Roturas Manchas	• La pieza.	Presencia de marras, roturas, o manchas.	?	Se puede corregir	*Corregir, revisar y Liberar*			*Operaria de alistamiento*	
	Telas de las piezas con: Tejido derecho Tejido completo		Tejido torcido. Sin tejido Incompleto y/o torcido en la pieza		No se puede corregir	*Liberar baja autorización*	Sticker fucsia **(Segunda)**		*Operaria de alistamiento*	*Directar de producción*
						Impedir uso, y cambiar la pieza		*Caja PNC*	*Operaria de alistamiento*	
Lote de producción (orden de producción)	Piezas completas por referencia, color y talla	• Orden de producción (PG.PPP.01-FT.03). • Ficha técnica (PG.D&D.01-FT.08).	Piezas Incompletas	Adicionar la pieza					*Operaria de alistamiento*	

ANEXO 75. PG.PCC.02-II.03 INSPECCIÓN Y PNC – BORDADOS

PG.PCC.02-II.03	Versión: 2	11-Ago-04	Pág 1 de 1

Inspección y Control del PNC, Bordados

INSPECCIÓN Y CONTROL DEL PNC - BORDADOS										
CRITERIOS DE INSPECCIÓN				CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME						
Producto inspeccionado	Característica	Parámetro de comparación	No-conformidad	Correctivo			Identific.	Ubicación	Responsable correctivo	Autoriza
Pieza de la referencia que contiene el bordado	Bordados con: Puntadas completas	• Ficha técnica de bordado	Puntadas Incompletas en el bordado	*Corregir, revisar y Liberar*					*Jefe o Operario de bordado*	
	Bordados ubicado según muestra física	• Muestra física	Bordado torcido y/o mal ubicado	?	Se puede corregir	*Corregir, revisar y Liberar*			*Jefe o Operario Bordado*	
				?	No se puede corregir	*Liberar bajo autorización*	Sticker fucsia (segunda)		*Jefe o Operario Bordado*	*Dir. PCC.*
	Bordados sin: picadas	• Sobre el bordado	Bordado picado	?	No se puede corregir	*Impedir uso, y cambiar la pieza*		*Caja PNC*	*Jefe o Operario de bordado*	*Dir. PCC.*
	Pieza a bordar sin: Rotura y/o manchas	• Sobre la pieza a bordar	La pieza a bordar presenta manchas y/o rotura	?	Se puede corregir	*Corregir, revisar y Liberar*			*Jefe o Operario Bordado*	
				?	No se puede corregir	*Liberar bajo autorización*	Sticker fucsia (segunda)		*Jefe o Operario Bordado*	*Dir. PCC.*
				?	No se puede corregir	*Impedir uso y cambiar la pieza*		*Caja PNC*	*Jefe o Operario Bordado*	

ANEXO 76. PG.PCC.02-II.04 INSPECCIÓN Y PNC – ENSAMBLE Y TERMINADO

Sleeping Baby	PG.PCC.02-II.04	Versión: 2	11-Ago-04	Pág 1 de 1
	Inspección y control del PNC, Ensamble y terminado			

INSPECCIÓN Y CONTROL DEL PNC - ENSAMBLE Y TERMINADO

CRITERIOS DE INSPECCIÓN				CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME							
Producto inspeccionado	**Característica**	**Parámetro de comparación**	**No Conformidad**	**Correctivo**			**Identificación**	**Ubicación**	**Responsable correctivo**	**Autoriza**
Producto terminado (referencia terminada)	Prenda con las medidas correctas de acuerdo a la tallas	• Ficha técnica	La prenda no tiene las medidas correctas	?	Se puede corregir	*Corregir, revisar y Liberar*			*Jefe planta*	
					No se puede corregir	*Liberar baja autorización*			*Jefe de planta*	*Subger o Dir. PCC.*
	Prenda con: Costuras derechas Y resistentes	• Sobre la prenda • Muestra física	Costuras Torcidas y/o sueltas			*Impedir usa y Cambiar la prenda*	Sticker fucsia **(Segunda)**	*caja PNC*	*Jefe de planta*	*subger Dir. PCC.*
	Prenda simétrica	• Sobre la prenda • muestra física	La prenda no es simétrica							
	Prenda con accesorios bien fijos	• Sobre la prenda • muestra física	Accesorios sueltos o mal ubicados	*Corregir, revisar y Liberar*					*Jefe planta*	
	Prenda con marquillas de: Talla Composición Cuidado	• Muestra física • Ficha técnica	marquillas están incompletas y/o están mal ubicadas o sueltas	*Corregir, revisar y Liberar*					*Jefe planta*	
	La prenda con todas sus partes constitutivas	• Muestra física, • orden de producción	Prenda no tiene toda sus partes constitutivas	*Corregir, revisar y Liberar*					*Jefe planta*	

ANEXO 77. A-1 LISTADO DE NO CONFORMIDADES

Sleeping Baby®	PG.PCC.02	Versión: 2	11-Agosto-04
	Anexo 1. Lista de no conformidades		

CODIGO	DESCRIPCIÓN
1	**MARRAS**
2	**MANCHAS**
3	**FALLAS EN LA COSTURA**
3,1	Saltos
3,2	Sobrepisadas
3,3	Sueltas
3,4	Torcidas
3,5	Tensionadas
4	**DESCUADRES**
4,1	Simetria en la prenda
4,2	Por costura
5	**FALLAS EN LAS MARQUILLAS**
5,1	Incorrectas
5,2	Ubicación
5,3	Defectuosas (rotas, picadas, manchadas)
6	**PIQUESTES O ROTOS EN LA PRENDA**
7	**PELADOS**
8	**FALLAS EN EL TONO**
9	**FALLAS EN EL BORDADO**
9,1	Pelusa
9,2	Torcidos
9,3	Piqueteados
9,4	Puntos en el bordado
9,5	Ubicación
9,6	falta tejidos en el bordado
9,7	Tejidos sueltos
10	**FALLAS EN LOS BROCHES**
10,1	Pelados
10,2	Tono inadecuado
10,3	Flojos
10,4	Ubicación
10,5	broches con patas
11	**MEDIDAS INCORRECTAS**
12	**FALLAS EN EL ESTAMPADO**
13	**FALLAS EN EL PRELAVADO**

POR FAVOR CONSIGNE EN LOS FOMATOS DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES LOS CODIGOS DEFINIDOS EN LA TABLA. SI CREE QUE SE PUEDE AGREGAR OTRO TIPO DE NO CONFORMIDAD COMUNIQUELO AL ASISTENTE DE CALIDAD.

Sleeping Baby

ANEXO 78. PG.DES.01 DESPACHOS

DESPACHOS

PG.DES.01

Versión 2

PG.DES.01	Versión: 2	03-Sep-04	Pág: 1 De: 6

501

Despachos

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.DES.01 DESPACHOS

CONTROL DE EMISIÓN						
	NOMBRE	**CARGO**	**FECHA**			**FIRMA**
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	20	08	04	
Revisó:	Maria Isabel Jáuregui	Jefe de despachos	03	09	04	
Aprobó:	Comité de calidad	Comité de calidad	03	09	04	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS**
1	07-Jul-04	Primera versión
2	03-Sep-04	Descritas en la solicitud de cambios No, 024

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			**FORMA**		**FECHA**			**RECIBE**	
ORI	**CC**	**CNC**	**IMP**	**ELEC**	**DD**	**MM**	**AA**	**CARGO**	**FIRMA**
X			X	X	03	09	04	Jefe Aseg. calidad	
	X		X		03	09	04	Jefe de despachos	

OBJETIVO

Definir las operaciones que se deben llevar a cabo para almacenar, proteger, empacar los productos de nuestros clientes, teniendo en cuenta sus requisitos de entrega.

ALCANCE

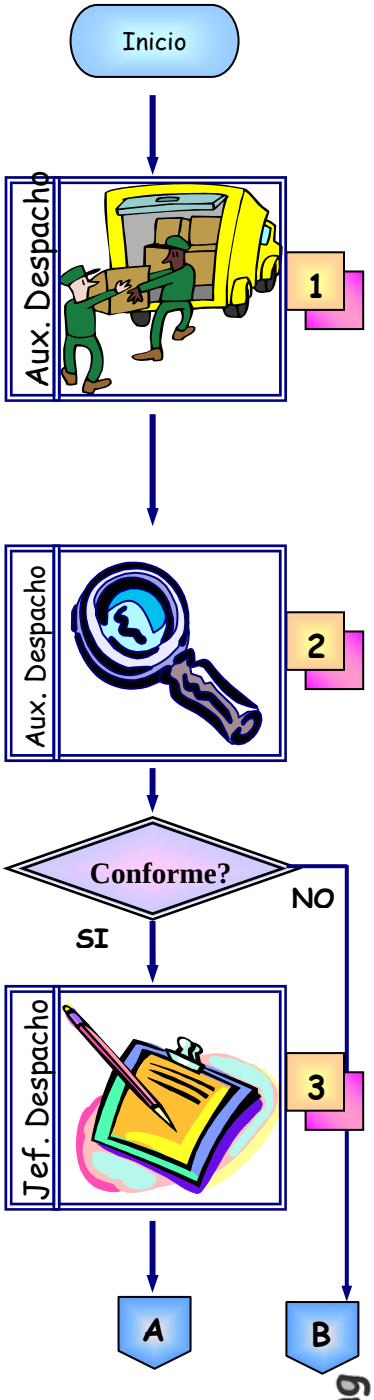
Este procedimiento describe las operaciones y actividades desde la entrada de los productos provenientes de ensamble y terminación a bodega, hasta el registro de las salidas de estos en el inventario de bodega.

DEFINICIONES

Inspección: actividad donde se verifica que el producto cumple satisfactoriamente los requisitos explícitos e implícitos del cliente.
Verificación: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
Embalar: empacar un producto teniendo en cuentas especificaciones del cliente, y la conservación del producto.

CONTENIDO

1. **RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN Y ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO TERMINADO:**



1.1 recibir y verificar: Recibir los productos terminados de planta teniendo en cuenta las cantidades de productos conformes y no conformes registrados en la *Orden de producción* (PG.PPP.01-FT.03). La recepción de estos productos debe quedar evidenciada en el formato *Relación entrada a bodega* (PG.DES.01-FT.01).

Nota: solo recibir los productos si estos vienen con la muestra física y la ficha técnica de la referencia y luego entregarlas el jefe de diseño para que disponga de ellas.

1.2 Inspeccionar los productos: Una vez recibe los productos debe verificar que estos cumplen las especificaciones que el cliente ha solicitado. Para esto debe tomar una muestra representativa (aproximadamente del 10%) por referencia que ingresa a la bodega. Revisar que las referencias estén conformes por tallas y colores, y acorde con las especificaciones de empaque, etiquetas, marquillas, como el cliente las solicita. Esta información la encuentra en la *Orden de producción* (PG.PPP.01-FT.03) y en el formato de *Pedido* (VNT.FT.01).

Nota: las prendas identificadas con sticker redondo de color fucsia debe ser ubicado como producto no conforme (reclasificadas de segunda).

1.3 registrar en el inventario: Registrar la entrada de la prendas al inventario de bodega, con la información de las cantidades que arroja el registro *Orden de producción* (PG.PPP.01-FT.03).

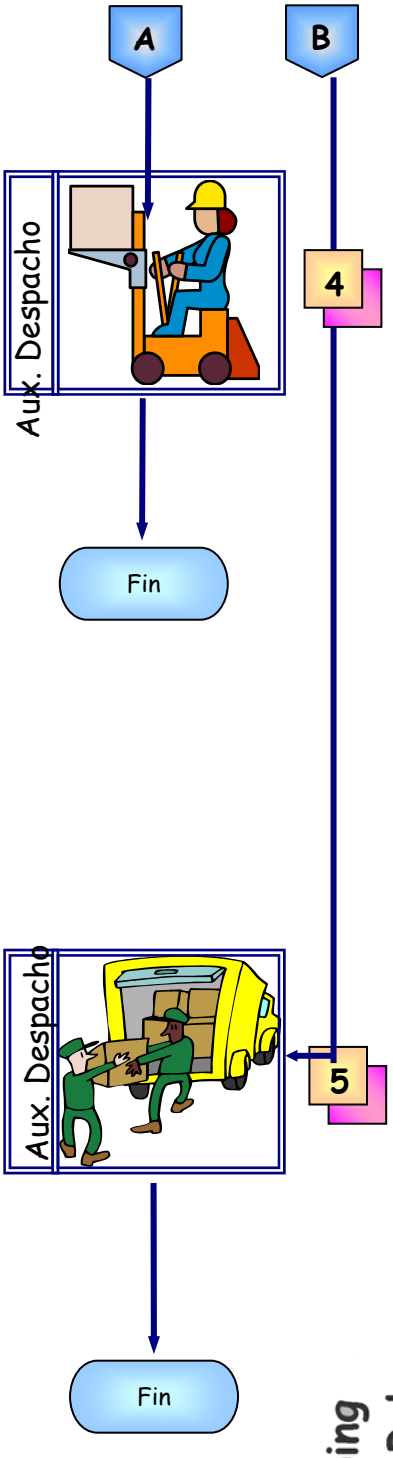
1.4 Ubicación: ubicar los productos terminados en la bodega en la medida que son entregados por la planta, dicha ubicación se debe realizar de dos formas:

1.4.1 clientes extranjeros: las referencias que son para exportar se deben acomodar por clientes conforme van llegando a la bodega.

1.4.2 clientes nacionales: las referencias que son para venderlas a nivel nacional, son ubicadas en la estantería de la bodega por referencias, colores y tallas.

Nota: todos los productos deben estar cubiertos por bolsas (empaque respectivo del producto), doblado o colgados, y protegidos contra agentes que puedan deteriorarlos.

1.5 Devolución: En caso de encontrar alguna no conformidad en la muestra representativa se debe revisar el 100% y devolver las referencias que no cumplen las especificaciones a la planta para su tratamiento de acuerdo a PG.PCC.02. Esta devolución debe hacerse al jefe de ensamble y terminado.



2. PREPARACIÓN DEL PEDIDO DEL CLIENTE:

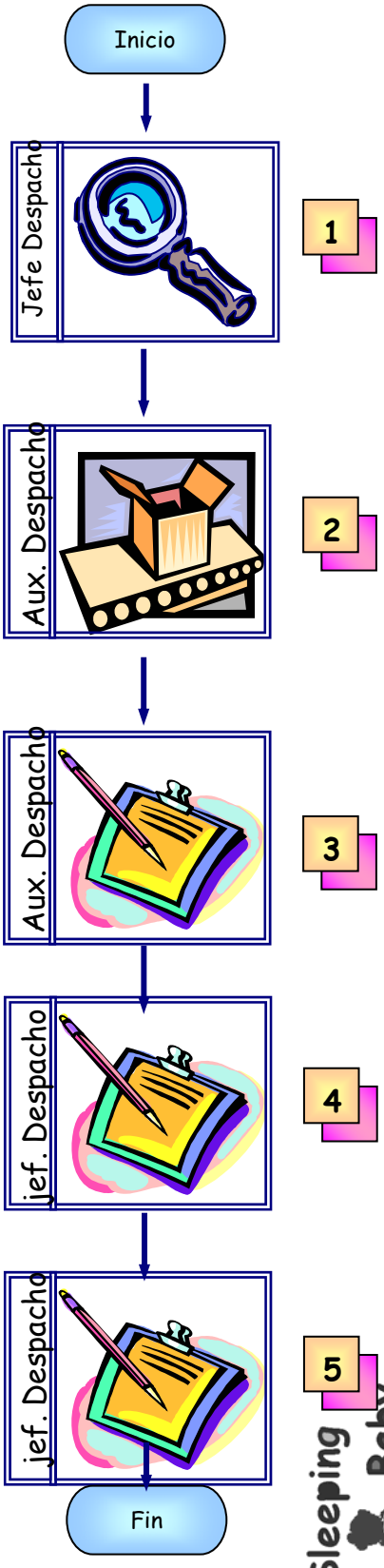
2.1 alistamiento de los despachos: preparar los despachos a realizar, según las remisiones (PG.PPP.01-FT.04 Remisión) recibidas como resultado del proceso de programación de la producción (ver PG.PPP.01 *Programación de la producción, numeral 2.5*)y teniendo en cuenta el *Cronograma de pedidos* (PG.DES.01-FT.05)

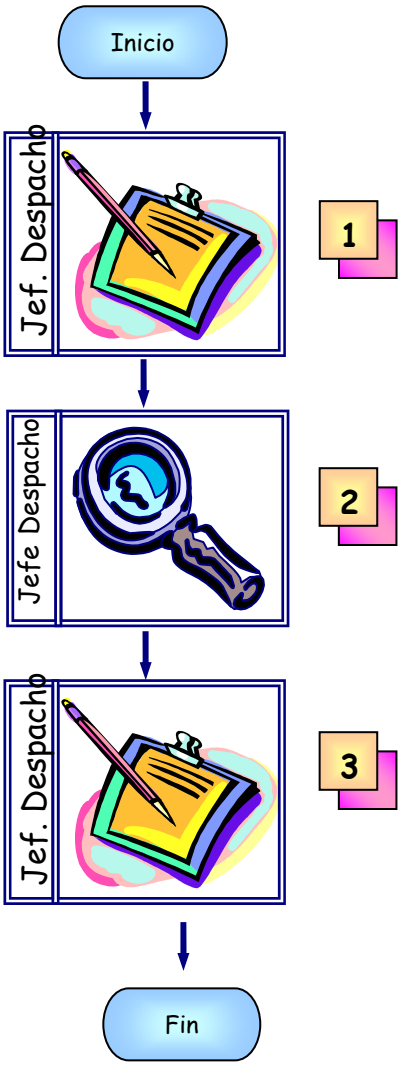
2.2 embalaje del pedido: revisa la remisión y procede a ubicar las referencias en las cajas agrupadas según las especificaciones del cliente,
Nota: debe tener en cuenta las especificaciones de embalaje, como el peso máximo, la forma de agrupación de las referencias entre otras. Esta información puede estar descrita ya sea en el formato de *Pedido* (VNT.FT.01), o en el documento que el cliente haya enviado.

2.3 identificación del despacho: una vez listas las cajas con las referencias, debe marcar las cajas con el nombre del cliente y su dirección o de acuerdo con las especificaciones de éste.

2.4 Descargar del inventario: Descarga del inventario las referencias registradas en los formatos *Remisión* (PG.PPP.01-FT.04) *y salida interna de bodega* (PG.DES.01-FT.03).

2.5 facturar: Con las cantidades y los precios de las prendas, generar la factura que se le enviara al cliente junto con la mercancía.





3. DEVOLUCIONES:

3.1 devolución de prendas: en el momento en que los clientes devuelven una prenda, se debe registrar esto en el formato *Devoluciones* (PG.DES.01-FT.04).

3.2 Revisar las prendas: Revisar si la devolución es justificada, si es así, la prenda debe ser clasificada como de segunda e identificada como producto no conforme, según procedimiento *Control de producto no conforme* (PG.PCC.02).

3.3 cargar en el inventario: Ingresar las prendas al inventario del almacén como prendas de segunda; si las prendas realmente son defectuosas, si no es así ingresar la prendas cómo producto conforme.

ANEXOS

Formatos:

PG.DES.01-FT.01 Relación entrada a bodega
PG.DES.01-FT.03 Salida interna de bodega
PG.DES.01-FT.04 Devoluciones
PG.DES.01-FT.05 Cronograma de pedidos

Instructivos:

No aplica

ANEXO 79. PG.DES.01-FT.01 RELACIÓN ENTRADA A BODEGA

Sleeping Baby®	PG. DES. 01 - FT. 01	Versión: 1	7 - Julio - 04
	Relación de entrada a bodega		

AÑO: _____ MES: _____ DIA: _____ AÑO: _____ MES: _____ DIA: _____

O.Prod	Ref.	Cant.	Adelanto	Entrega	Recibe

O.Prod	Ref.	Cant.	Adelanto	Entrega	Recibe

Sleeping Baby

ANEXO 80. PG.DES.01-FT.03 SALIDA INTERNA DE BODEGA

Sleeping Baby®	PG.DES.01-FT.03	Versión: 1	7-Julio-04
	Salida interna de bodega		

Fecha:	Día	Mes	Año

Salida No: ____

Venta ☐
Obsequio ☐
Prestamo ☐ ☐

Entregado a: _____

REF	TALLAS	CANT	V.UNIT	DESCTO	VR.TOTAL

Entregó:	Recibió:	Observaciones:

Sleeping Baby

ANEXO 81. PG.DES.01-FT.04 DEVOLUCIONES

PG.DES.01-FT.04	Versión: 1	7-Julio-04

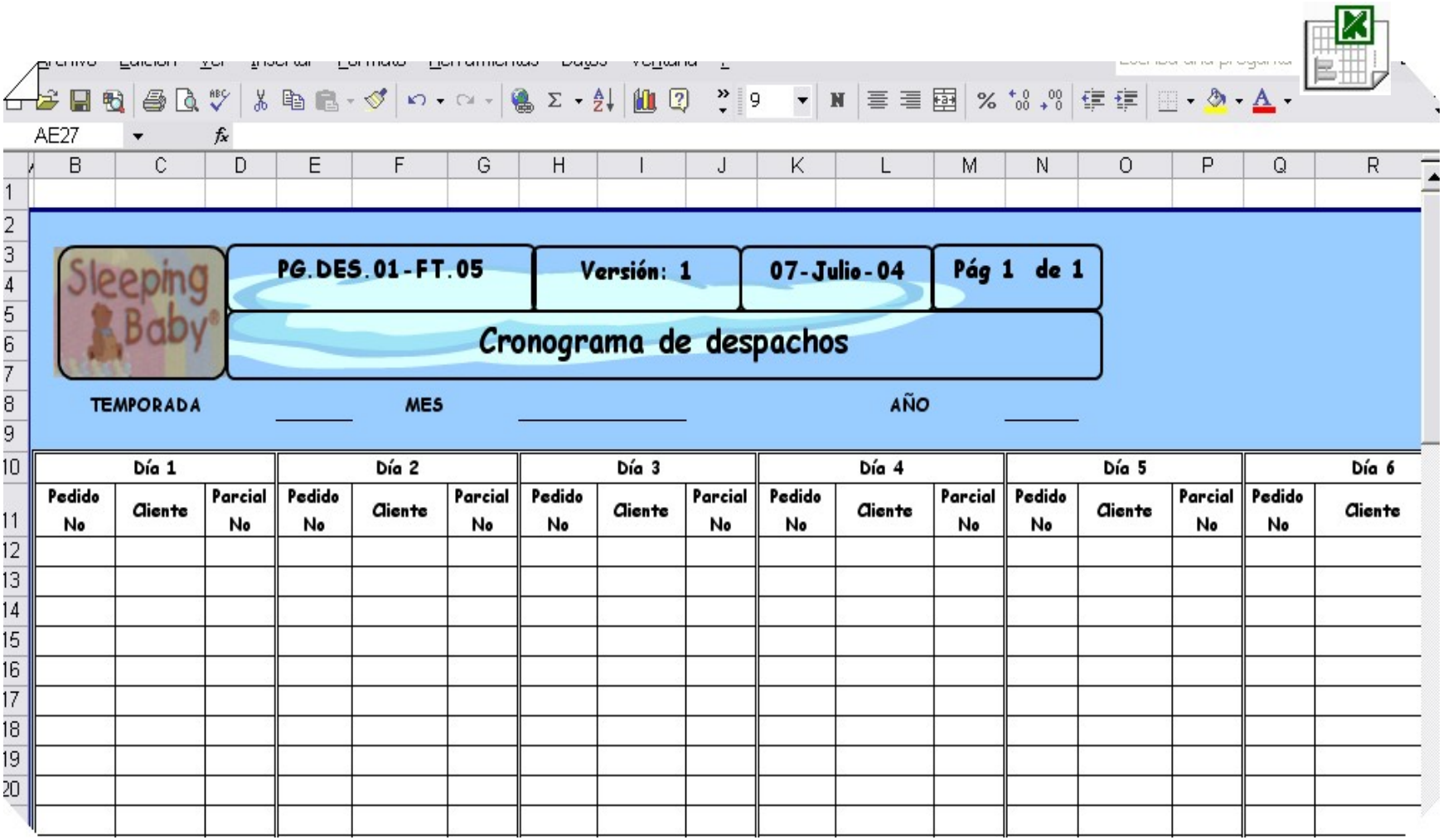
DEVOLUCIONES

Hoja Número:

FECHA			CLIENTE	FACTURA	REF	CANTIDADES POR TALLA	Valor	MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN								Comentarios	No. Nota
DD	MM	AA		A DESCARG.			unitario	D	M	B	C	D	T	I	OTROS	del Cliente	Crédito

Convenciones: **D** = Prendas **D**escosidas; **M** = Prendas **M**anchadas; **B** = **B**roches; **C** = Cambios en el **C**olor; **D** = **D**iseño; **T** = Calidad de la **T**ela; **I** = **I**mperfectos.

ANEXO 82. PG.DES.01-FT.05 CRONOGRAMA DE PEDIDOS



AE27

	PG.DES.01-FT.05	Versión: 1	07-Julio-04	Pág 1 de 1
Sleeping Baby	Cronograma de despachos			

TEMPORADA _____ MES _____ AÑO _____

Día 1			Día 2			Día 3			Día 4			Día 5			Día 6	
Pedido No	Cliente	Parcial No	Pedido No	Cliente	Parcial No	Pedido No	Cliente	Parcial No	Pedido No	Cliente	Parcial No	Pedido No	Cliente	Parcial No	Pedido No	Cliente

Sleeping Baby

ANEXO 83. PG.AIC.01 AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

PG.AIC.01

Versión 2

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.AIC.01 AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

	CONTROL DE EMISIÓN					
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	17	08	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	18	08	04	
Aprobó:	Comité de calidad	Comité de calidad	20	08	04	Acta No._____

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	25-Feb-04	Primera versión
2	20-Ago-04	Reentrenamiento, evaluación desempeño auditores

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	20	08	04	Jefe Aseg. calidad	
	X		X		20	08	04	Dir. PCC / Auditor interno	
	X		X		20	08	04	Auxiliar M Y T / Auditor en formación	

Auditorias internas de calidad

OBJETIVO

Establecer la metodología para la realización de auditorias internas al Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de establecer la conformidad del mismo con respecto a los requisitos de la norma implementada, las disposiciones planificadas en la documentación del SGC, la gestión eficaz de los procesos, las políticas y los objetivos de la organización y del Sistema de Gestión de la Calidad.

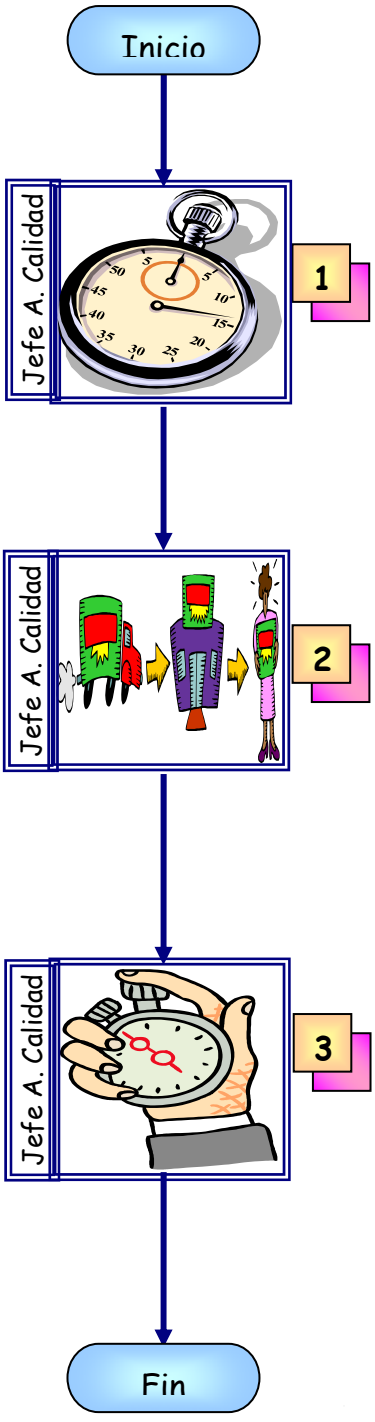
ALCANCE

Este procedimiento aplica para la realización de auditorias internas a los procesos contemplados por el Sistema de Gestión de la Calidad, el grado de intensidad de cada auditoria depende de la importancia de cada proceso en el desempeño del SGC.

DEFINICIONES

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado, para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar hasta qué punto se cumple con los criterios de auditoría.
Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
Auditado: Persona o grupo de personas responsables del proceso o área que es auditada.
Criterios de auditoría: Conjunto de política de calidad, procedimientos de la empresa y requisitos de ISO 9001 pertinentes al área a auditar.
Evidencias de auditoría: Información verificable relacionada con los criterios de auditoría.
Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la misma.
Ciclo de mejora: Periodo comprendido desde el proceso de planificación de la calidad hasta la revisión por la dirección habiendo transcurrido todos los procesos de Sistema de Gestión de la Calidad.

CONTENIDO



1. Programación periódica de auditorias:

1.1. Periodo de planificación de auditorias: Establece el periodo de tiempo para el cual se van a programar las auditorias internas de calidad en el formato *Programa de auditorias* (PG.AIC.01-FT.01) teniendo en cuenta la duración de cada ciclo de mejora; las auditorias de calidad programadas deben haber finalizado antes de realizada la revisión formal por la dirección según la planificación realizada en el formato *Planificación del SGC* (PG.PDC.01-FT.02).

1.2. Procesos a auditar: Determina el orden en que se auditarán los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo del personal involucrado en cada proceso en las diferentes épocas del año. Se pueden programar nuevas auditorias por alguna de las siguientes circunstancias: Cambios significativos en la organización, observación de deficiencias importantes en los procesos, comprobación o seguimiento de acciones correctivas o preventivas tomadas.

1.3. Intensidad y duración: Registra en este mismo formato la importancia de cada proceso de la cual depende la intensidad y duración de cada auditoria a realizar, establece la fecha de inicio y finalización de cada auditoria. A medida que ejecuten las auditorias se deben diligenciar las casillas correspondientes a la ejecución en el formato *Programa de auditorias* (PG.AIC.01-FT.01).

Nota: Los niveles de importancia de cada proceso a auditar se determinan de la siguiente manera: Alto: se requiere realizar una auditoría exhaustiva de por lo menos una semana; Medio: requiere una auditoría sencilla de dos o tres días de duración; Bajo: la auditoria abarca criterios puntuales y su tiempo de duración es a lo máximo de un día.

Auditorias internas de calidad

2. Selección de auditores internos:

La organización debe contar permanentemente con auditores internos debidamente capacitados para lo cual se escogerá al personal con el perfil apto para recibir las capacitaciones en auditorias internas.

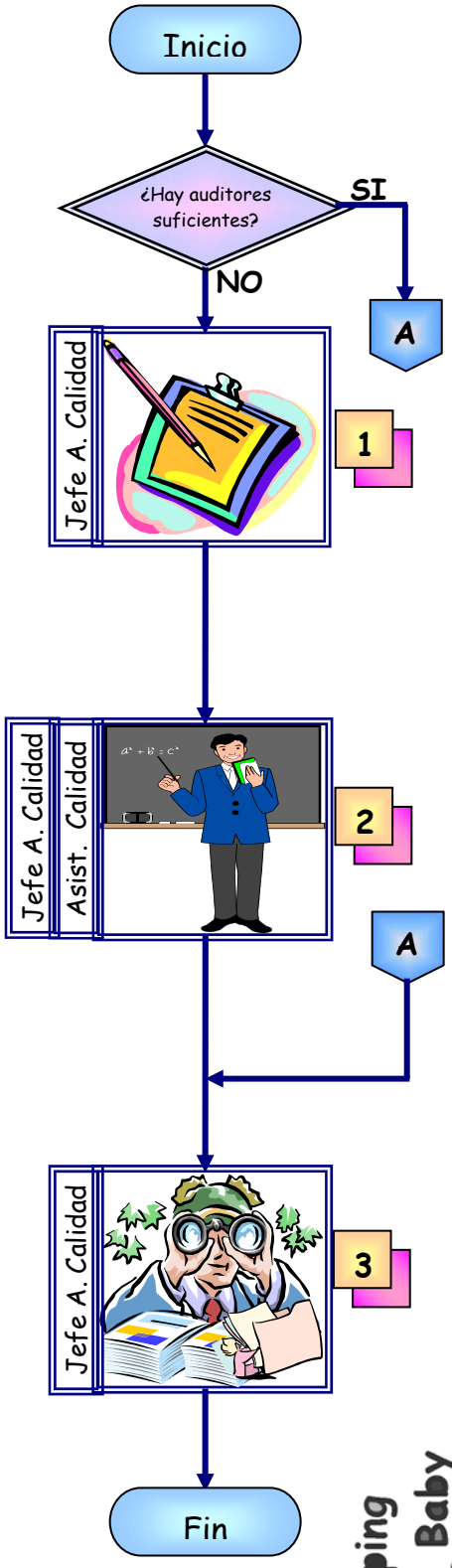
2.1. Solicitud de capacitación: Si no se cuenta con el personal suficiente (para garantizar que no deban auditar sus propios procesos) para desempeñarse como auditores internos, solicita esta capacitación de acuerdo con las disposiciones establecidas en el procedimiento *Gestión de recursos humanos* (PG.GRH.01).

2.2. Capacitación: Si la capacitación no es contratada externamente, brinda la capacitación sobre auditorias internas al personal escogido, dicha capacitación debe incluir como mínimo:

- Términos y definiciones ISO 9000:2000.
- Requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad implementado.
- Política y objetivos de calidad.
- Gestión de procesos y ciclo PHVA.
- Estructura de la documentación.
- Documentos del SGC.
- Directrices para las auditorias del SGC.
- El presente procedimiento.

En cada ciclo de mejora se debe incluir el reentrenamiento de auditores en el programa de formación de Gestión de Recursos Humanos abarcando los temas anteriormente mencionados.

2.3. Selección de auditores: Selecciona a los auditores internos de calidad de acuerdo con los resultados consignados en el formato *Selección de auditores internos* (PG.AIC.01-FT.02) teniendo como criterio la puntuación obtenida por los aspirantes en las pruebas realizadas en este formato.



3. Planificación de la auditoría:

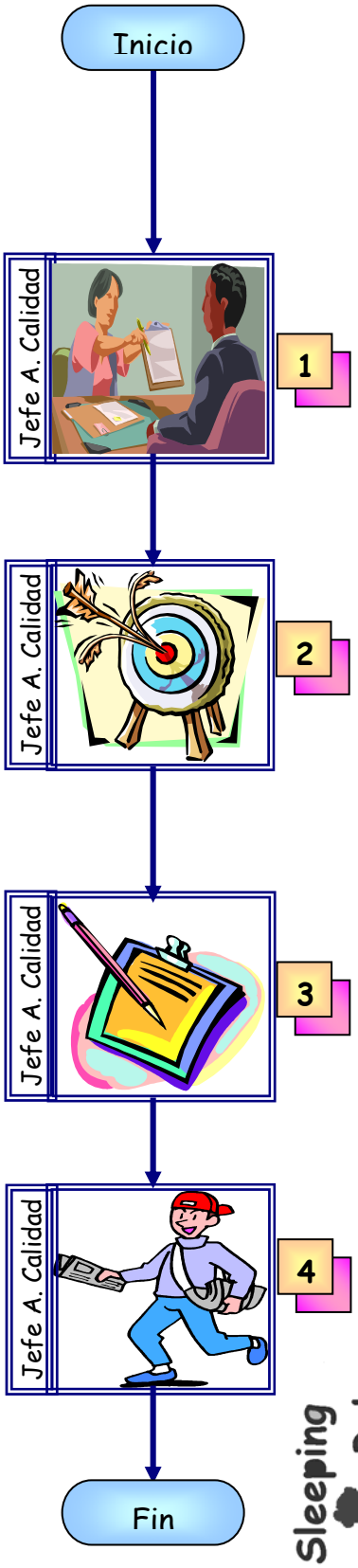
Previamente a la fecha programada para la ejecución de la auditoría, diligencia el formato *Ficha técnica de auditorias internas* (PG.AIC.01-FT.03) por medio del cual se realiza la planificación de la auditoria interna teniendo en cuanta los siguientes parámetros:

3.1. Designación: De acuerdo con el o los procesos a auditar y la intensidad requerida de la auditoría, designa al auditor encargado de llevar a cabo la ejecución de la auditoría. El auditor designado debe cumplir con los requisitos de la selección de auditores enunciados en el numeral anterior de este procedimiento, además, se debe tener en cuenta para esta asignación esta persona no debe auditar sus propios procesos o actividades.

3.2. Planificación: Define el objetivo que se quiere lograr con la realización de la auditoría interna del proceso o actividad en cuestión. Precisa el alcance que tendrá la auditoría a ejecutar, el cual debe referenciar las personas, cargos, procesos, actividades, productos y/o demás variables para las cuales aplica la auditoría.

3.3. Información básica: Registra la información básica para que el auditor pueda realizar la respectiva auditoría, esta información esta conformada por:
Auditorías previas.
Cargos que se encuentran directamente relacionados con el proceso a auditar.
Los criterios de la auditoría que serán usados como referencia para evaluar la conformidad.
Las principales evidencias que el auditor debe recolectar para realizar las verificaciones.

3.4. Comunicación: Da a conocer la planificación de la auditoría consignada en el formato *Ficha técnica de auditorias internas* (PG.AIC.01-FT.03) a las personas directamente implicadas con la auditoría.



4. Ejecución y conclusiones de la auditoría:

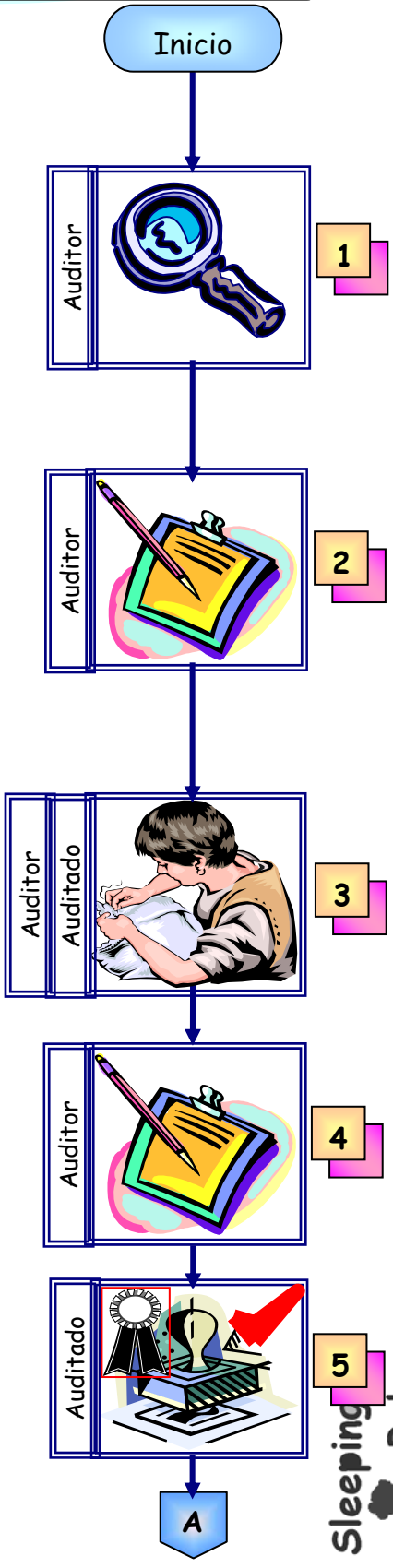
4.1. Recolección de evidencias: Establece los requisitos que se deben verificar de acuerdo con los criterios de la auditoría, solicita las evidencias necesaria para verificar que se están cumpliendo los requisitos o criterios de la auditoría, registra esta información junto con los hallazgos de la auditoría en el formato *Recolección de evidencias* (PG.AIC.01-FT.04).

4.2. Registro de no conformidades: En caso de encontrar no conformidades frente a los criterios de la auditoría, diligencia junto con el auditado el formato *Reporte de no conformidades auditoría* (PG.AIC.01-FT.05); registra el consecutivo de la no conformidad en la casilla correspondiente del formato *Recolección de evidencias* y continua de acuerdo con las disposiciones del procedimiento *Acciones correctivas* (PG.MEJ.01).

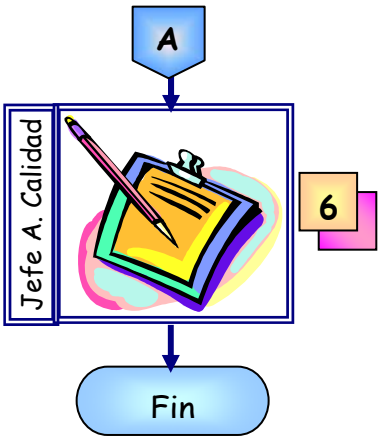
4.3. Acciones a tomar: Se aseguran que se tomen, sin demora injustificada, las acciones necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas; diligencian los campos correspondientes del formato *Reporte de no conformidades auditoría* (PG.AIC.01-FT.05).

4.4. Conclusiones de la auditoría: Registra los resultados de la auditoría tras considerar los objetivos de esta y todos los hallazgos de la auditoría diligenciando el formato *Conclusiones de la auditoría* (PG.AIC.01-FT.06).

4.5. Desempeño del auditor: Evalúa el desempeño general del auditor en cuanto al manejo de los temas, la objetividad y cordialidad mostrados durante la ejecución de la auditoria registrándolo en el formato *Conclusiones de la auditoría* (PG.AIC.01-FT.06).



4.6. Historial del auditor: Diligencia el formato *Historial del auditor* (PG.AIC.01-FT.07) consignando en el la función cumplida por el auditor (Designado, secundario u observador), el consecutivo de la auditoría, las cantidad de horas que el auditor participó en la misma (adquisición de experiencia) y los resultados de la evaluación del desempeño llevada a cabo por el auditado.



ANEXOS

Formatos:

PG.AIC.01-FT.01 Programa de auditorías.
PG.AIC.01-FT.02 Selección de auditores internos.
PG.AIC.01-FT.03 Ficha técnica de auditorías internas.
PG.AIC.01-FT.04 Recolección de evidencias.
PG.AIC.01-FT.05 Reporte de no conformidades auditoría.
PG.AIC.01-FT.06 Conclusiones de la auditoría
PG.AIC.01-FT.07 Historial del auditor

Instructivos:

No aplica.

ANEXO 84. PG.AIC.01-FT.01 PROGRAMA DE AUDITORÍAS

PG.AIC.01-FT.01	Versión: 2	20-Ago-04

Programa de auditorias

Auditorias	Día	Mes	Año
Programadas desde:			
Ejecutadas desde:			

	Día	Mes	Año
Programadas hasta:			
Ejecutadas hasta:			

Hoja:	
De:	

Auditoría No	PROCESO A AUDITAR	NIVEL DE IMPORTANCIA			AUDITOR DESIGNADO	PLANIFICACIÓN		EJECUCIÓN			OBSERVACIONES
		A	M	B		F. inicio	F. final	F. inicio	F. final	Horas	

Nivel de importancia de la auditoria: A: Alto; **M:** Medio; **B:** Bajo

ANEXO 85. PG.AIC.01-FT.02 SELECCIÓN DE AUDITORES INTERNOS

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.02	Versión: 2	20-Ago-04
	Selección de auditores internos		

Fecha de selección:

Día	Mes	Año

Hoja: 1 **De:** 2

Nombre: **Cargo:**

Inhabilidad para auditar los procesos:

¿Formación en ISO 9001:2000? (3 puntos) SI NO **¿Cual?**

¿Experiencia como auditor? (4 puntos) SI NO **Número de horas:**

A continuación se presenta una tabla a cuya izquierda se encuentran una serie de conceptos relacionados con la calidad, en la columna derecha se presentan en desorden sus significados. Usted debe tratar de hacer coincidir cada término con su significado colocando la letra correspondiente al concepto frete a la definición. Se sugiere que no vaya en orden, comience haciendo las relaciones que le parezcan más lógicas; empiece siempre por la definición y luego busque el concepto que le corresponde. (1 punto cada una)

letra	concepto	letra	Definición
A	calidad		Conjunto de elementos mutuamente relacionados, (utilizados para establecer la política y además para definir y alcanzar los objetivos) necesarios para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
B	producto		Proceso sistemático, independiente y documentado destinado a obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar hasta que punto se cumplen las políticas, procedimientos o requisitos de referencia.
C	Gestión de la calidad		Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
D	Sistema de gestión		Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad, expresadas de manera formal por la alta gerencia.
E	Sistema de gestión de la calidad		Parte de la gestión de la calidad enfocada a la definición de los objetivos de la calidad, a la identificación de los procesos operativos y de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de la calidad.
F	Política de calidad		Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
G	Proceso		Toda organización o persona que recibe un producto.
H	Planificación de la calidad		Grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.
I	Control de la calidad		Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza de que se cumplirán los requisitos de calidad.
J	Aseguramiento de la calidad		Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
K	Mejora de la calidad		Conjunto de elementos mutuamente relacionados, utilizados para establecer la política, definir los objetivos y alcanzarlos.
L	Cliente		Resultado de un proceso
M	Manual de calidad		Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman elementos de entrada en resultados.
N	Auditoría		Parte de la gestión de la calidad orientada a cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.02	Versión: 2	20-Ago-04
	Selección de auditores internos		

Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta:
(1 punto cada una)

Los pasos o actividades generales que debe realizar un auditor son:

- ❑ Verificar que todos los requisitos de la norma ISO 9001:2000 se encuentran documentados.
- ❑ Verificar que las disposiciones descritas en la documentación se cumplen.
- ❑ Verificar que la organización se encuentra en capacidad de cumplir con los objetivos propuestos.
- ❑ Todas las anteriores.
- ❑ Ninguna de las anteriores.

Los criterios de auditoría son:

- ❑ Las decisiones que debe tomar un auditor frente a la presencia de no conformidades.
- ❑ Los registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para determinar si existen no conformidades.
- ❑ Conjunto de políticas, procedimientos, normas o manuales que son utilizados como referencia para verificar el cumplimiento de requisitos o disposiciones establecidas.
- ❑ Todas las anteriores.
- ❑ Ninguna de las anteriores.

Un auditor no debe:

- ❑ Auditar su(s) propio(s) proceso(s).
- ❑ Entrar en disputa con los auditados cuando estos no entiendan las preguntas realizadas.
- ❑ Iniciar la auditoria sin haber estudiado previamente la documentación aplicable al proceso.
- ❑ Todas las anteriores.
- ❑ Ninguna de las anteriores.

Los resultados de las auditorias son útiles para:

- ❑ Despedir o sancionar al personal que no ha implementado correctamente los procedimientos.
- ❑ Tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias y proporcionar información de entrada para la revisión por la dirección.
- ❑ Establecer un procedimiento que sirva de base para decidir cual es la cantidad optima de prendas a diseñar.
- ❑ Todas las anteriores.
- ❑ Ninguna de las anteriores.

PUNTAJE OBTENIDO:		Aprobado como auditor interno (>=16 puntos)	
		Rechazado como auditor interno (<16 puntos)	

Nota: El auditor debe tener como mínimo 15 horas de experiencia, de lo contrario se asignará como observador o auditor secundario hasta que logre dicha experiencia.

Observaciones:

ANEXO 86. PG.AIC.01-FT.03 FICHA TÉCNICA DE AUDITORÍAS

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.03	Versión: 1	25-Feb-04
	Ficha técnica de auditorias internas		

Fecha:	Día	Mes	Año

Auditoría No: _____ Hoja: ☐ De: ☐

PROCESO(S) A AUDITAR: _____

Intensidad de la auditoría: **Alta** ☐ **Media** ☐ **Baja** ☐

Auditoría a realizar del día: Día: | Mes: | Año: **Al día:** Día: | Mes: | Año:

Auditor designado: _____ **Cargo:** _____

Objetivo de la auditoría: _____

Alcance: _____

Auditorías previas:	Auditoría No:	Auditoría No:	Auditoría No:	Auditoría No:

Cargos relacionados con el proceso a auditar: _____

Criterios de la auditoría: _____

Evidencias básicas a recolectar: _____

Las conclusiones de la auditoría deben ser presentadas al área de Aseguramiento de Calidad antes del día:

Día	Mes	Año

Observaciones: _____

AUDITOR	ASEGURAMIENTO CALIDAD	PROCESO A AUDITAR	ALTA DIRECCIÓN
			Gerente / Subgerente

Sleepi Baby

ANEXO 87. PG.AIC.01-FT.04 RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS

Sleeping Baby®	PG.AIC.01-FT.04	Versión: 1	25-Feb-04
	Recolección de evidencias		

Fecha:	Día	Mes	Año

Auditoría No: Hoja: De:

Requisito	Evidencia solicitada	Hallazgos	Conforme		Reporte De N.C.
			SI	NO	

ANEXO 88. PG.AIC.01-FT.05 REPORTE DE NO CONFORMIDADES

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.05	Versión: 1	25-Feb-04
	Reporte de no conformidades auditoría		

Fecha:	Día	Mes	Año

Auditoría No: _____ **Reporte No:** _____

Proceso auditado: _____

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

	AUDITOR	AUDITADO
FIRMA:		
Nombre:		
Cargo:		

ANALISIS Y DETERMINACIÓN DE CAUSAS

ACCIÓN CORRECTIVA A TOMAR
Fecha propuesta para el cumplimiento de la acción correctiva: Día: ____ Mes: _____ Año: _____ Firma del responsable: _____ Nombre: _____ Cargo: _____

SEGUIMIENTO

Fecha	Hallazgos	Fecha	Hallazgos

RESULTADOS ALCANZADOS
FECHA: ___-_____-____

ANEXO 89. PG.AIC.01-FT.06 CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Sleeping Baby®	PG.AIC.01-FT.06	Versión: 2	20-Ago-04
	Conclusiones de la auditoría		

Fecha:	Día	Mes	Año

Auditoría No:

Proceso auditado:

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

DESEMPEÑO DEL AUDITOR (Diligencia el auditado)

1__ 1.5__ 2__ 2.5__ 3__ 3.5__ 4__ 4.5__ 5__

Justificación:

	AUDITOR	AUDITADO
FIRMA:		
Nombre:		
Cargo:		

	JEFE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	REVISIÓN ALTA DIRECCIÓN
FIRMA:		
Nombre:		
Cargo:		

ANEXO 90. PG.AIC.01-FT.07 HISTORIAL DEL AUDITOR

PG.AIC.01-FT.07	Versión: 1	20-Ago-04

Historial del auditor

Nombre: | **Evaluación inicial:** Puntos:

Experiencia previa: | **Horas:**

Observaciones:

HISTORIAL DE AUDITORIAS REALIZADAS

FUNCIÓN			Auditoría #	PROCESO AUDITADO	DURACIÓN (Horas)	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
AD	AS	OB					

AD = Auditor Designado; **AS** = Auditor Secundario; **OB** = Observador, auditor en formación

ANEXO 91. PG.MEJ.01 SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

PG.MEJ.01

Versión 2

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.MEJ.01 SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

	CONTROL DE EMISIÓN					
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	14	08	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	25	08	04	
Aprobó:	Comité de calidad	Comité de calidad	26	08	04	Acta: _____

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	13-Feb-04	Primera versión
2	26-Ago-04	Inclusión instructivo muestreo

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	26	08	04	Jefe calidad	
	X		X		26	08	04	Secretaria	
	X		X		26	08	04	Jefe de Despachos	

OBJETIVO

Determinar las disposiciones necesarias para recibir la retroalimentación de los clientes respecto a dudas, sugerencias, quejas y comentarios; Establecer los mecanismos para monitorear la información acerca de la percepción del cliente sobre la forma en que la empresa satisface sus necesidades y expectativas.

ALCANCE

Las disposiciones para la comunicación con el cliente relativa a la retroalimentación, así como la medición de su satisfacción aplica para los procesos identificados en el alcance de Sistema de Gestión de la Calidad.

DEFINICIONES

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se satisfacen sus necesidades y expectativas.
Cliente: Persona u organización que recibe un producto.
Características de calidad: Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.
Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Cliente directo: Persona u organización que a quien se le venden directamente los productos por medio del proceso de mercadeo y ventas.
Cliente indirecto: Persona que compra nuestros productos al cliente directo y por lo tanto también es cliente nuestro, persona que hace uso de nuestros productos.
Retroalimentación: Mecanismo mediante el cual se recibe información proveniente del cliente.
Muestreo: proceso realizado para seleccionar un grupo de elementos de una población; de los cuales desea obtener información específica.

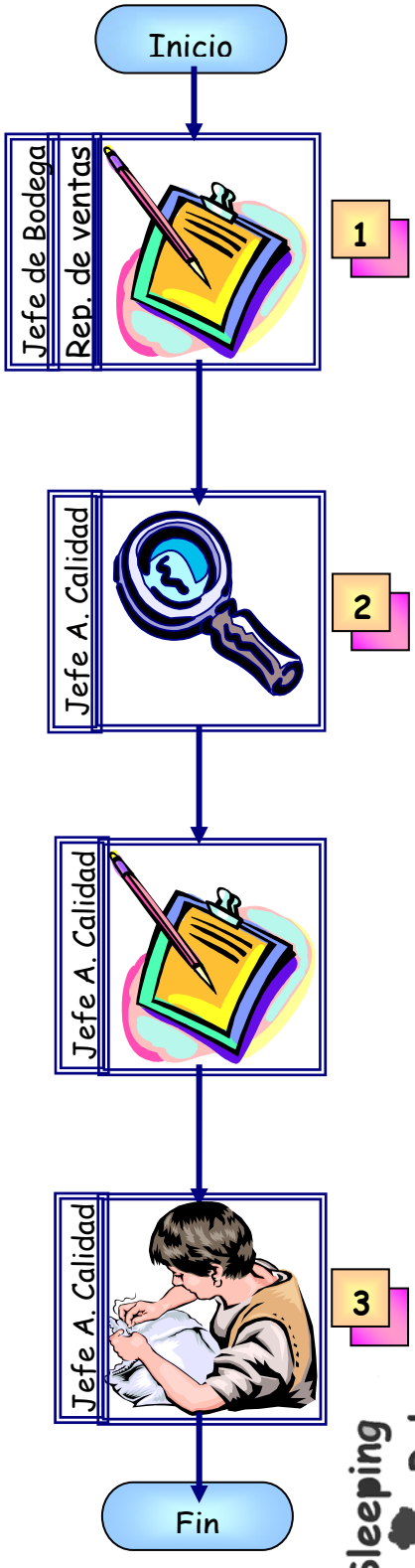
CONTENIDO

1. Retroalimentación del Cliente:

1.1. Registro de la comunicación con el cliente: Al recibir la comunicación de un cliente (directo o indirecto) relativa a dudas, quejas, sugerencias o reclamos ya sea vía telefónica, correo electrónico o personalmente, esta se consigna en el formato *Retroalimentación del cliente* (PG.MEJ.01-FT.01) haciéndolo llegar al área de Aseguramiento de Calidad.

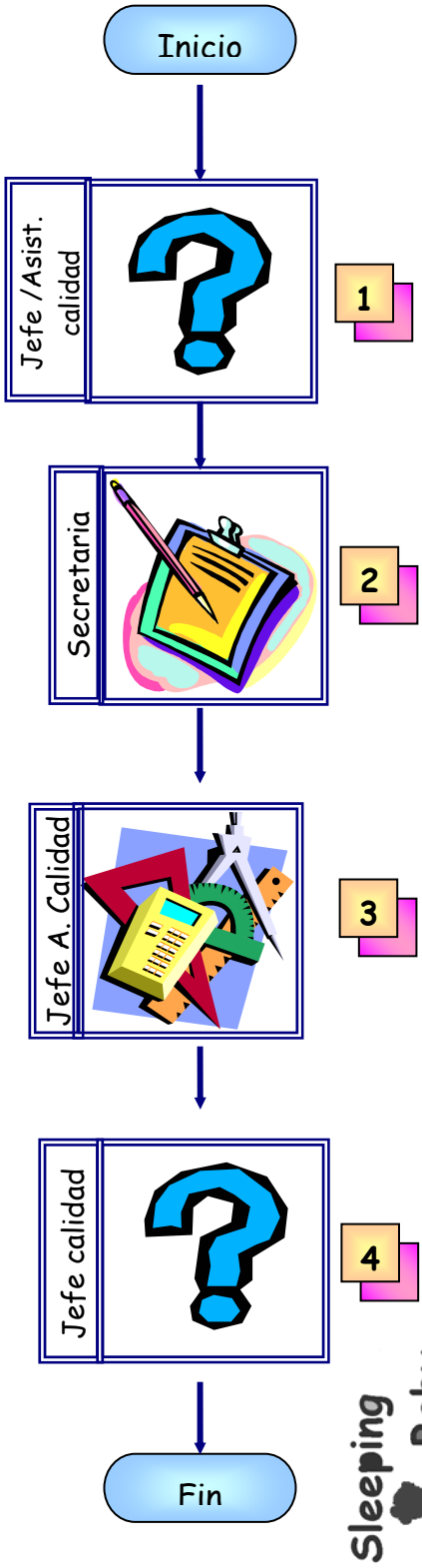
1.2. Nivel de importancia: En caso de quejas, reclamos o devoluciones, indaga y determina el nivel de importancia de los efectos causados por la no conformidad bajo los siguientes parámetros:
Alto: que ha ocasionado perdida de dinero del cliente y de la empresa además de presentar una alta probabilidad de volver a ocurrir.
Medio: que ha ocasionado la perdida de dinero o a la empresa o al cliente además de presentar una probabilidad media de volver a ocurrir.
Bajo: no ha representado perdida de dinero para el cliente ni para la empresa, pero es probable que esta situación se pueda volver a presentar de nuevo aunque con una baja probabilidad.
Registra esta información en la *Retroalimentación del cliente.*

1.3. Acciones inmediatas: Registra en este mismo formato las acciones inmediatas que se han tomado o que se deben tomar para darle solución a lo comunicado por el cliente; Prosigue de acuerdo al procedimiento *Acciones correctivas* (PG.MEJ.03) o *Acciones preventivas* (PG.MEJ.04) según sea el caso.



2. Satisfacción del Cliente:

A continuación se describen las actividades necesarias para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de Diseños Sleeping Baby Ltda.



2.1 Muestreo: Seleccionar los clientes a los cuales se les desea evaluar la percepción del desempeño de la empresa. Para realizar esta actividad remítase al *Instructivo de muestreo* (PG.MEJ.01-IT.01).

2.2. Diligenciamiento del formato: solicita a los clientes seleccionados en el muestreo la información requerida en el formato *Satisfacción del cliente* (PG.MEJ.01-FT.02), y diligencia el mismo.

Nota: Si aplica, consigna en el formato *Retroalimentación del cliente* (PG.MEJ.01-FT.01) las observaciones, comentarios o sugerencias realizadas por los clientes durante la encuesta.

2.3. Cálculo de la Satisfacción del Cliente (S.C.): En cada uno de los formatos de Satisfacción del Cliente calcula el promedio de los puntos obtenidos en cada criterio o característica de calidad de acuerdo con la *hoja de vida del indicador* (ISC) y lo registra en el campo correspondiente del formato *Satisfacción del cliente* (PG.MEJ.01-FT.02).

2.4. Análisis de la Satisfacción del cliente: Calcula el Índice de Satisfacción del Cliente para el periodo en cuestión registrando la fecha y el resultado en la *hoja de vida del indicador (I.S.C.)*, elabora los análisis necesarios (según Procedimiento de *Análisis de datos* PG.MEJ.02) a estos resultados y los da a conocer a la Alta Dirección.

Nota: si en la captura, recopilación, cálculo y análisis de la información solicitada al cliente se evidencia algún cambio en el formato *Satisfacción del cliente* (PG.MEJ.01-FT.02), remítase al procedimiento control de documentos PG.CDS.01.

ANEXOS

Formatos:

PG.MEJ.01-FT.01 Retroalimentación del cliente
PG.MEJ.01-FT.02 Satisfacción del cliente

Instructivos:

No aplica.

ANEXO 92. PG.MEJ.01-FT.01 RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Sleeping Baby	PG.MEJ.01-FT.01	Versión: 2	26-Ago-04
	Retroalimentación del cliente		

FECHA:	Día	Mes	Año	Comentarios positivos, sugerencias ☐ Quejas, reclamos, devoluciones ☐	Reporte número:

Empresa Cliente:	
Contacto del Cliente:	**Cargo:**
Diligenció:	**Cargo:**

VOZ DEL CLIENTE							
Nivel de importancia de los efectos causados:	Alto		Medio		Bajo		

ACCIONES INMEDIATAS	Responsable(s)

ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS

ACCION A TOMAR													
Número		CORRECTIVAS		PREVENTIVAS		NO AMERITA							
ACCIONES			**RESPONSABLE(S)**		F. FINAL			F. REVIS			**HALLAZGOS**		

RESULTADOS ALCANZADOS:	FECHA:___-_____-_____

Efecto causado:

Alto: Perdida de dinero del cliente y la empresa y alta probabilidad de volver a ocurrir.
Medio: Perdida de dinero del cliente ó la empresa y probabilidad baja de volver a ocurrir.
Bajo: No se presenta perdida de dinero y probabilidad baja de volver a ocurrir.

Sleeping Baby

ANEXO 93. PG.MEJ.01-FT.02 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Sleeping Baby	PG.MEJ.01-FT.02	Versión: 2	26-Ago-04
	Satisfacción del Cliente		

FECHA:	Día	Mes	Año

Este formato debe ser diligenciado por la persona encargada de efectuar y revisar las compras de mercancía.

DATOS DEL CLIENTE (OPCIONALES)			
Empresa:			
Nombre:		**Cargo:**	
Fecha de solicitud del último pedido:	**Día:**	**Mes:**	**Año:**

Para Diseños Sleeping Baby Ltda. es de gran importancia medir nuestro desempeño como su proveedor, dado que el análisis de esta información nos será de gran utilidad para atender de manera más eficiente las necesidades de nuestros CLIENTES.

A continuación se presenta un listado de características en las cuales queremos que usted nos evalúe asignando un puntaje de uno (1) a cinco (5) en cada una de ellas (donde 1 representa un pésimo desempeño de nuestra empresa en ese criterio y 5 indica un excelente desempeño). Por favor trate de ser lo mas sincero y estricto posible.

IT	CARACTERÍSTICA	PUNTOS				
		1	2	3	4	5
1	Innovación y creatividad de los diseños					
2	Asesoramiento en la compra					
3	Trato con los Representantes de Ventas					
4	Calidad de materias primas e insumos					
5	Calidad de las prendas					
6	Precio acorde con la calidad ofrecida					
7	Tiempo de entrega de la mercancía					
8	Entrega de cantidades solicitadas (en total o por tallas)					
9	Entrega de cantidades por color solicitadas					
10	Empaque y embalaje de los productos					

Por favor justifique aquellas características en las que se obtuvo puntaje inferior o igual a 3

JUSTIFICACIÓN / OBSERVACIONES / COMENTARIOS

Agradecemos su colaboración en nuestro proceso de mejora continua de la calidad.
El envío de este formato lo puede realizar por cualquiera de los siguientes medios con atenció al área de Aseguramiento de la Calidad:

Vía fax: (7) 6 35 08 10
Correo electrónico: Sleeping_baby_ltda@hotmail.com ó Sleepingbaby@intercable.net.co
Dictado telefónico: (7) 6 34 51 00 – 6 34 86 04

ESPACIO RESERVADO PARA DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA			
Característica con menor puntuación (IT):		Puntuación promedio (S.C.):	

Sleeping Baby

ANEXO 94. PG.MEJ.01-IT.01 INSTRUCTIVO DE MUESTREO

INSTRUCTIVO DE MUESTREO

PG.MEJ.01-IT.01

Versión 1

PG.MEJ.01-IT.01	Versión: 1	26-Ago-04	Pág: 1 De: 5

549

Instructivo de muestreo

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.MEJ.01-IT.01 Instructivo de muestreo

CONTROL DE EMISIÓN						
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	14	08	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	25	08	04	
Aprobó:	Comité de calidad	Comité de calidad	26	08	04	Acta:_____

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	26-08-04	Primera versión

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	26	08	04	Jefe de calidad	
	X		X		26	08	04	Secretaria	
	X		X		26	08	04	Jefe de despachos	

OBJETIVO

Definir de forma ordenada y lógica las actividades que se deben llevar acabo para seleccionar los clientes de los que se desea tomar su percepción acerca del desempeño de la empresa.

ALCANCE

Este instructivo aplica para cualquier actividad de muestreo que se requiera por la empresa en determinada ocasión.

DEFINICIONES

Muestreo: proceso realizado para seleccionar una muestra de una población; de los cuales, se desea obtener información especifica.
Población: conjunto de todos los elementos que comparten un grupo de características en común.
Muestra: Subgrupo de los elementos de la población que se seleccionan para participar en el estudio.
Numero aleatorio: número escogido al azar entre un rango establecido.

CONTENIDO

Este instructivo establece una forma general de realizar un muestreo,

1. Defina la población meta: Defina claramente, el grupo de elementos que comparten las características en común y de los cuales desea extraer la información que requiere; por ejemplo, para el caso especifico del procedimiento de PG.MEJ.01 *Seguimiento y retroalimentación del cliente numeral 2,* se desea conocer la percepción del cliente por medio de una encuesta telefónica (ver PG.MEJ.01-FT.02 Satisfacción del cliente), la población meta es: todos los clientes (nacionales e internacionales) a los que la empresa le vende sus productos.

2. Determine el marco de la muestra:

En este paso debe identificar las características específicas de la población; entre esas características se pueden incluir las siguientes:

- Defina el elemento de la población (persona, empresa, maquina... etc.)
- Ubicación del elemento (ciudad, comuna, barrio, planta... etc.)
- Rango de edad de la población y sexo, si aplica.
- Actividad económica del elemento, si aplica.

Entre mas especificaciones realice, más exacto será el tamaño **N** de la población; por lo tanto más confiables serán los datos que recopile, y evitara perder tiempo y dinero.

3. Determine el tamaño de la muestra: una vez definida claramente la población de la cual se va a obtener la información requerida por el estudio, el siguiente paso es seleccionar una muestra representativa; esta actividad se lleva a cabo mediante la aplicación de una de las siguientes formulas:

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{\varepsilon}\right)^2 \times p \times q$$ **Muestra en una población infinita.**

$$n = \frac{N \times \left(Z_{\alpha/2}\right)^2 \times p \times q}{\varepsilon^2 \times (N-1) + \left(Z_{\alpha/2}\right)^2 \times p \times q}$$ **Muestra en una población finita.**

Donde:
N: Tamaño de la población
n: Tamaño de la muestra
Z α/2: Valor teórico en función del nivel de confianza.
ε: Error de muestreo en % (Entre un 5 y 10%)
p: Número de veces que se produce un evento en % (sugerido 50%)
q: Es el porcentaje complementario de p (sugerido 50%)

Para el caso especifico del muestreo de los clientes de la empresa, se debe utilizar la segunda formula, ya que el número de clientes que maneja la empresa es finito.

4. Defina el tipo de muestreo: Determinadas las características de la población a estudiar, seleccione el tipo de muestreo que va a realizar, los tipos de muestreo que puede utilizar para esta actividad se dividen y definen de la siguiente forma:

Muestreo de juicio o no Probabilístico: Se basa en el conocimiento de la población por parte de alguien, el cual basado en este conocimiento selecciona la muestra.

Probabilístico (Errático): Todos los elementos de la población tienen la posibilidad de pertenecer a la muestra, en este tipo de muestreo encontramos los siguientes métodos:

- **Muestreo Aleatorio Simple (Irrestrictamente Aleatorio):** Un muestreo es aleatorio cuando cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser escogido para formar parte de la muestra. Este tipo de muestreo evita que la muestra sea sesgada evitando por lo tanto que se realice una mala inferencia estadística.

- **Muestreo sistemático:** Supongamos que se quiere estudiar una determinada característica de un producto fabricado en serie y se decide seleccionar a cada veinte producto hasta formar la muestra, para esto se escoge un punto aleatorio de arranque en los primeros veinte productos y luego se escoge cada vigésimo producto hasta completar la muestra.

- **Muestreo Estratificado:** Para aplicar el muestreo estratificado, se divide la población en grupos homogéneos, llamados estratos, los cuales son heterogéneos entre sí. Con base en el tamaño de cada estrato, escoja una muestra proporcional al tamaño total de la muestra.

- **Muestreo por Conglomerado:** En el muestreo por conglomerados, se divide la población en grupos o conglomerados de elementos heterogéneos, pero homogéneos con respecto a los grupos entre sí. Con base en el tamaño de cada grupo, escoja una muestra proporcional al tamaño total de la muestra.

Para el caso especifico del muestreo para los clientes de la empresa, se puede utilizar, el muestreo aleatorio simple; sin embargo, dados los resultados que se presenten, se puede cambiar dicho muestreo, dependiendo de cómo se quiera tomar la información.

5. Elija la muestra: determinado el tamaño de la muestra (n), y el tipo de muestreo proceda de la siguiente forma.

- Enumere los clientes en orden consecutivo.
- Genere un número **n** de números aleatorios entre 0 y 1. (En una hoja de calculo (MS Excel), en el menú **inserta función,** haga clic sobre **ALEATORIO**).
- Multiplique cada número generado por el tamaño de la población.

Cada número generado aleatoriamente, representa un cliente dada la numeración realizada en el primer paso de este numeral (5).

Sleeping Baby

ANEXO 95. PG.MEJ.02 ANÁLISIS DE DATOS

ANÁLISIS DE DATOS

PG.MEJ.02

Versión 1

.

PG.MEJ.02	Versión: 1	26-Ago-04	Pág: 1 De: 7

555

Análisis de datos

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.MEJ.02 ANÁLISIS DE DATOS

	CONTROL DE EMISIÓN					
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	09	08	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	25	08	04	
Aprobó:	Comité de Calidad	Comité de Calidad	26	08	04	Acta No. ___

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	26-Ago-04	Primera versión

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	26	08	04	Jefe Aseg. calidad	
	X		X		26	08	04	Director de PCC	
	X		X		27	08	04	Director Diseño y des.	
	X		X		26	08	04	Director de ventas	
	X		X		26	08	04	Jefe de despachos	
	X			X	26	08	04	Jefe de compras	

OBJETIVO

Establecer el método para la determinación, recopilación y análisis de los datos requeridos para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad; asegurando su mejora continua.

ALCANCE

Aplica para todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad.

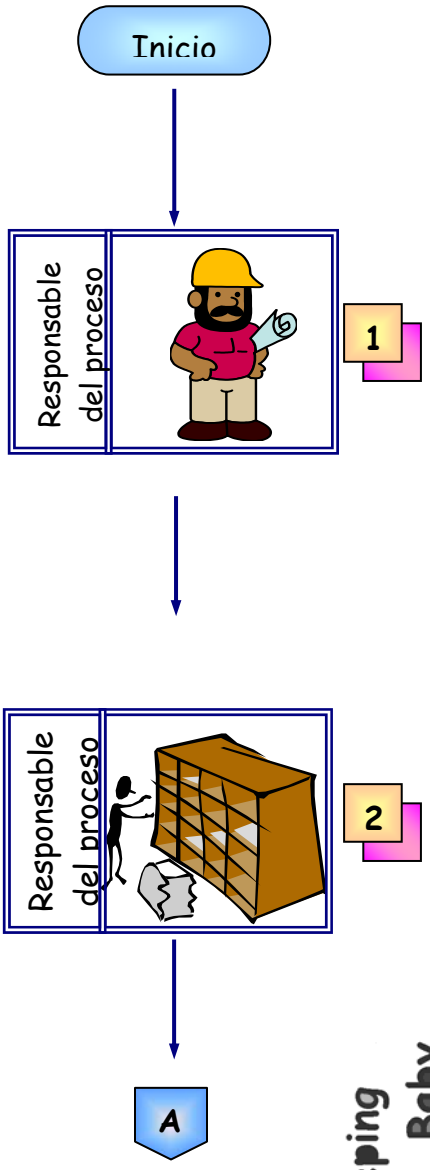
DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad
Eficacia: relación entre los resultados alcanzados y los planificados.
Información: datos estructurados y organizados, en un medio de soporte.

CONTENIDO

1. Generalidades

El análisis de datos en Diseños Sleeping Baby se realiza de dos formas: general para todo el sistema de gestión de calidad, en el cual, se evalúa el comportamiento global de la empresa referente a los objetivos que la misma desea alcanzar. Por otra parte se analiza el comportamiento específico de cada proceso que compone el sistema de gestión de calidad con el objetivo de evaluar su aporte a la eficacia y mejora continua del SGC.



2. Análisis del comportamiento especifico de los procesos.

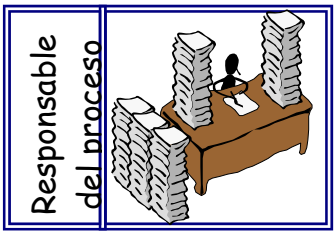
2.1 Periodicidad: el análisis específico de los procesos se debe realizar en periodos que pueden depender de la naturaleza del proceso, el tipo de datos que se requieren y/o el nivel de control establecido por el responsable del proceso. El periodo de análisis específico de los procesos queda abierto; sin embargo, este periodo debe garantizar la disponibilidad de información para el ***Análisis Global Del Sistema De Gestión De Calidad*** descrito en el numeral 3 de este procedimiento.

2.2 Recopilar la información: Para realizar el análisis especifico de los procesos debe recopilar los registros que surgen como resultado del funcionamiento normal del proceso; teniendo en cuenta, la importancia y utilidad de los datos registrados, para brindar información a cerca del funcionamiento y eficacia del proceso, con respecto a al cumplimiento de los objetivos del proceso, y de la empresa.

A

2.3 organizar, estructurar y registrar los datos: debe transformar los datos en información útil, en indicadores de su proceso, para esto se debe tener en cuenta la naturaleza del dato recopilado, y la forma en la que desea ver la información para el posterior análisis, así como los objetivos que desea alcanzar (ver PG.PDC.01). Una vez estructurada los datos, regístrela en el formato *Hoja De Vida Del Indicador* (PG.MEJ.02-FT.01).

Nota: como soporte a este procedimiento se incluye el *Anexo 1 Herramientas Para El Control Estadístico*, el cual brinda las pautas para transformar los datos en información que facilite el análisis el comportamiento del proceso.

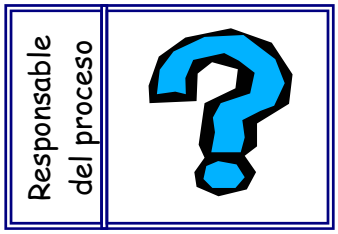


3

2.4 Analizar la información:

El análisis del comportamiento de los procesos se puede realizar de una de las siguientes formas o una combinatoria de ellas.

- Objetivos planificados vs. Resultados alcanzados: compare los objetivos que su proceso desea alcanzar en el periodo de estudio contra los resultados alcanzados por el proceso. Estos objetivos deben estar cuantificados en los formatos *Hoja De Vida Del Indicador* (PG.MEJ.02-FT.01).



4

- Resultados actuales vs. Resultados anteriores: para este caso compare los resultados arrojados por el proceso en el último periodo de cálculo con los resultados arrojados en los periodos anteriores. Para este caso especifico es conveniente utilizar los gráficos de tendencias ver anexo 1 *Herramientas para el control estadístico*.

✂ Características especificas del proceso: en este caso comparar resultados obtenidos entre algunos elementos o características propias del proceso. Esto es útil para conocer

B

cuales son las características o elementos específicos responsables de los resultados alcanzados por el proceso. Para este caso es conveniente utilizar diagramas de barras ver anexo 1 *Herramientas para el control estadístico*.

2.5 arrojar los resultados: Los resultados del análisis específico de los procesos deben quedar registrados, destacando las fortalezas y debilidades del proceso; así como las oportunidades de mejora. En caso de encontrar no conformidades en el desempeño del proceso, se debe remitir a los procedimientos de *Acciones Correctivas y Preventivas* (PG.MEJ.03 y PG.MEJ.04), y proceda según los lineamientos establecidos en estos.

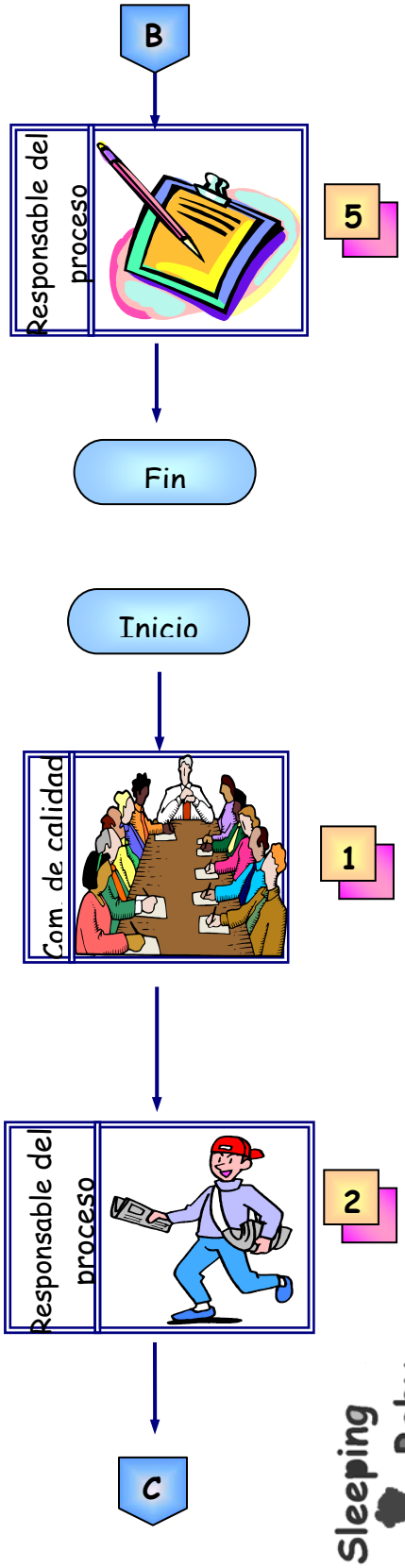
Nota: estos resultados son requeridos para el análisis global del sistema de gestión de calidad, descrito en el numeral 3 de este procedimiento, registre las observaciones pertinentes en el formato *Hoja De Vida Del Indicador* (PG.MEJ.02-FT.01).

3. Análisis General Del comportamiento Del Sistema gestión de calidad.

3.1 Periodicidad: El análisis global del funcionamiento del sistema de gestión de calidad debe ser realizada en cada periodo de mejora, y antes del inicio del proceso de acciones correctivas y preventivas según lo establecido en la *Planificación Del Sistema De Gestión De Calidad* (PG.PDC.01-FT.02); es decir este proceso debe brindar la información de entrada para la ejecución del proceso de mejora.

3.2 Recopilar la información: la información que se requiere para analizar el comportamiento del sistema de gestión de calidad de Diseños Sleeping Baby debe contener entre otras fuentes, las siguientes:

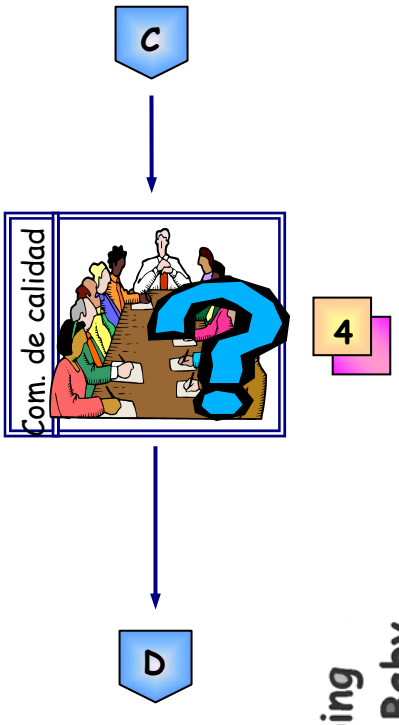
- La satisfacción del cliente proveniente de los resultados arrojados por la ejecución del



procedimiento *Seguimiento y retroalimentación del cliente (PG.MEJ.01)* y del cálculo del indicador *Índice de satisfacción del cliente.*

- Seguimiento de la conformidad de los requisitos del producto la cual se encuentra registrada en los formatos control de inspección y producto no conforme (PG.PNC.01-FT.01, 02, 03) y en la hoja de vida del indicador *Producto no conforme* (PNC-PCC).
- Resultado del seguimiento de los procesos (indicadores de gestión establecidos para cada proceso).
- Resultados de las auditorias internas de calidad, contemplados en los registros encontrados en los formatos de PG.AIC.01-FT.06 *Conclusiones de la auditoria.*
- Resultados de las auditorias externas de calidad.

Nota: la información debe ser organizada, estructurada y entregada al comité de calidad por los responsables de los procesos donde se captura dicha información, según los lineamientos establecidos en el numeral 2 de este procedimiento. ver anexo 1 *Herramientas para el control estadístico.*

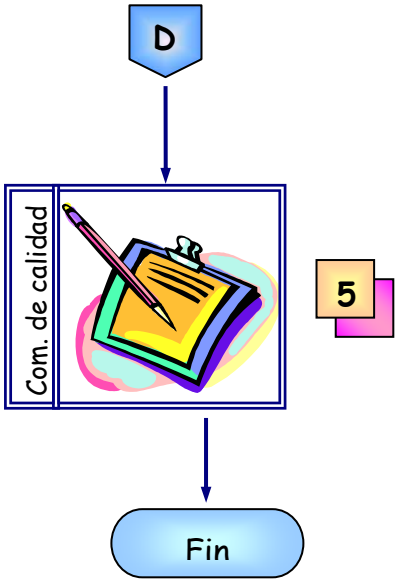


3.4 Analizar la información: El análisis del comportamiento del SGC se debe enfocar en el comportamiento del producto, el desempeño de los procesos del sistema de gestión de calidad (soportado este en los indicadores establecidos para los mismos, los resultados de las auditorias internas y externas), y en la percepción del cliente frente al desempeño de la empresa.

Este análisis debe mostrar las fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y amenazas del sistema de gestión de calidad.

Las no conformidades encontradas, así como las potenciales deben ser tratadas según los procedimientos *Acciones correctivas y Preventivas* (PG.MEJ.03 y PG.MEJ.04).

3.5 Registre los resultados: los resultados arrojados por el análisis del comportamiento del SGC, deben quedar registrados en un *Acta De Reunión* (PG.CDS.01-FT.07) del comité de calidad.



ANEXOS

Anexo 1. Herramientas para el control estadístico[36]

Formatos:

PG.MEJ.02-FT.01 Hoja de vida de indicadores

Instructivos:

No aplica.

[36] El documento correspondiente a las herramientas estadísticas se muestra en el Anexo 97

ANEXO 96. PG.MEJ.02-FT.01 HOJA DE VIDA DE INDICADORES

Sleeping Baby®	PG.MEJ.02-FT.01	Versión: 2	26-Ago-04
	Hoja de vida de indicadores		

Sigla del indicador		Página:		De:	

Nombre	
Origen de los datos	
Proceso	
Frecuencia de medida	
Finalidad	
Responsable del cálculo	
Responsable del desempeño	
Unidad de medida	
Descripción o forma de calculo	

Valor esperado	F. Meta			F. Revisión			Valor observado	Observaciones
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año		

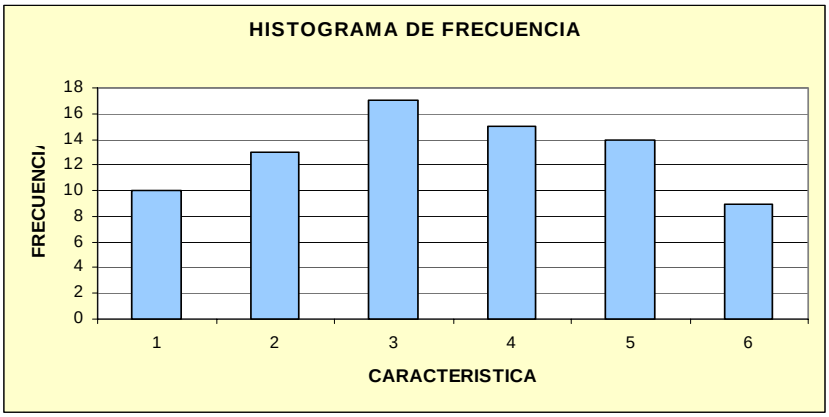
ANEXO 97.A-1 HERRAMIENTAS PARA EL CONTROL ESTADÍSTICO

A-1 HERRAMIENTAS PARA EL CONTROL ESTADÍSTICO

El análisis estadístico desempeña un papel importante en el estudio de los procesos. El método de encontrar las causas de los productos con defectos, es lo que se denomina ***Diagnóstico del Proceso***. Para reducir el número de productos defectuosos la primera acción es la de hacer un diagnóstico correcto para determinar las causas de los defectos.
Existen muchos métodos para hacer un diagnóstico correcto, algunos basados en la intuición y otros en la experiencia. En este anexo se recurrirá al análisis estadístico de los datos; la forma estadística de considerar las cosas y el uso de los métodos estadísticos constituye un medio muy valioso para hacer las observaciones.

1. HISTOGRAMA DE FRECUENCIA

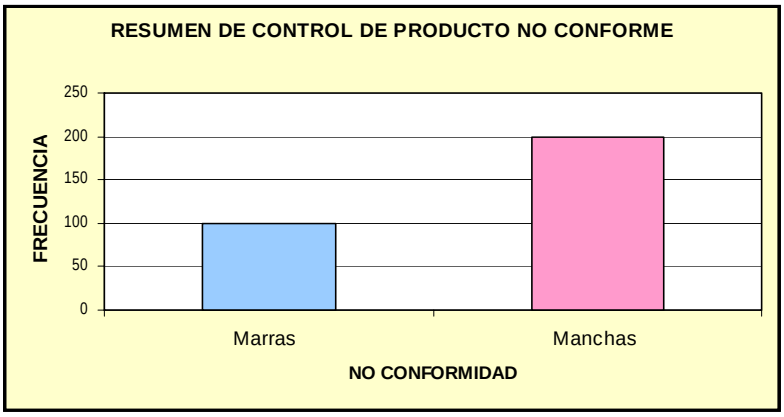
Es una gráfica de barras que muestra la frecuencia con que ocurre una determinada característica que es objeto de observación. Es utilizada comúnmente cuando se requiere mostrar la distribución de los datos y representar la variación propia de un proceso.



Ejemplo 1

Imagine que en un día se inspeccionaron 1500 pijamas para bebes, de las cuales salieron 300 pijamas defectuosas por las siguientes causas (defectos o no conformidades). Estas se encuentran descritas en la siguiente tabla.

No conformidad	# pijamas defectuosas	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Marras	100	33.3 %	33.3 %
Manchas	200	66.6 %	100 %
Total	300	100 %	



Este histograma de frecuencia describiría que de 300 prendas defectuosas el 66.67 % (ósea 200 pijamas), fue generado por manchas en la prenda. También se puede comparar el total de producto inspeccionado con el total de producto no conforme; por ejemplo, para este caso, se inspeccionaron 1500 pijamas, de las cuales 300 se identificaron como no conformes; lo que quiere decir que el 20 % de los productos inspeccionados no cumplen con las especificaciones de calidad establecidas por la empresa.

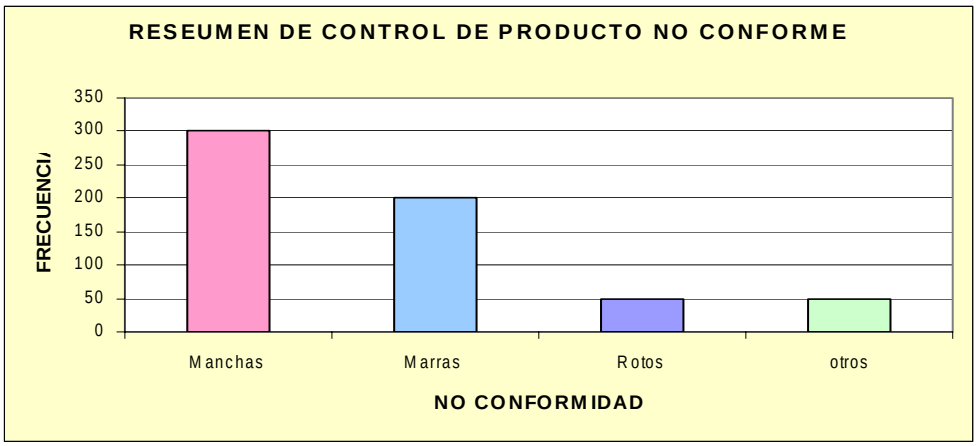
2. DIAGRAMA DE PARETO

Es un gráfico de barras que jerarquiza los problemas o las causas de éstos por su importancia e impacto siguiendo un orden descendente de izquierda a derecha. Es utilizado cuando se necesita determinar el orden de importancia de los problemas o condiciones a fin de seleccionar el punto de inicio para la solución de dichos problemas o la identificación de la causa fundamental de ellos.

Ejemplo 2

No-conformidad	# pijamas defectuosas	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Manchas	300	50%	50 %
Marras	200	33.3 %	83.3 %
Rotos	50	8.3 %	91.6 %
otras	50	8.3 %	100 %
Total	**600**	**100 %**	

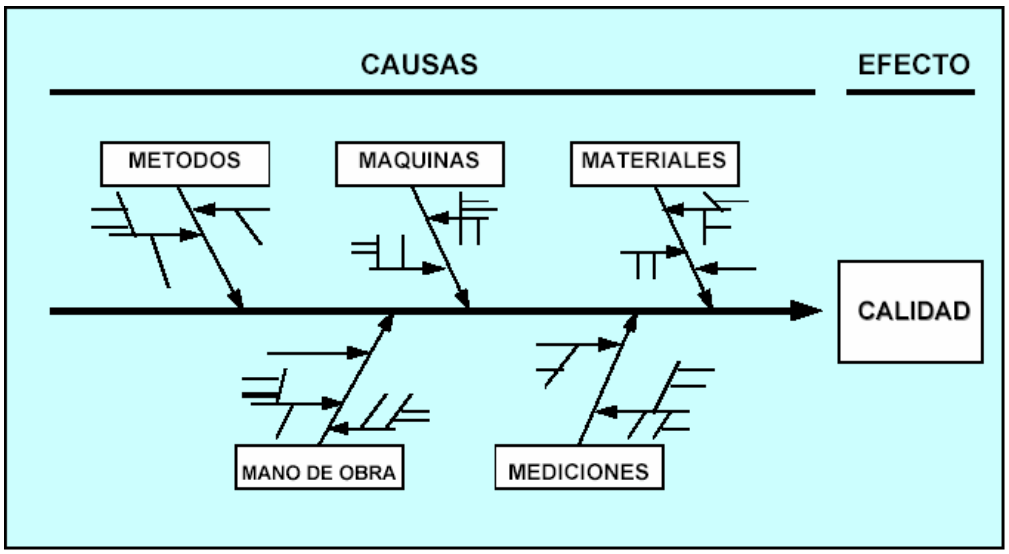
Se toma los datos anteriores, y se le hace una modificación para facilitar el entendimiento.



Este es el diagrama de Pareto que representa los datos observados, como se puede ver este diagrama se diferencia del histograma de frecuencia, en que las frecuencias se organizan de mayor a menor, mostrando de esta forma, el orden de importancia de las características analizadas según su aparición.
De este grafico de la anterior tabla podemos concluir que de los 600 pijamas no conformes el 83.3 % de estos fue causado por marras, y manchas. Con base en esto se puede concluir que es imperativo tomar acciones correctivas sobre estas no conformidades.

3. DIAGRAMA DE CAUSA EFECTO

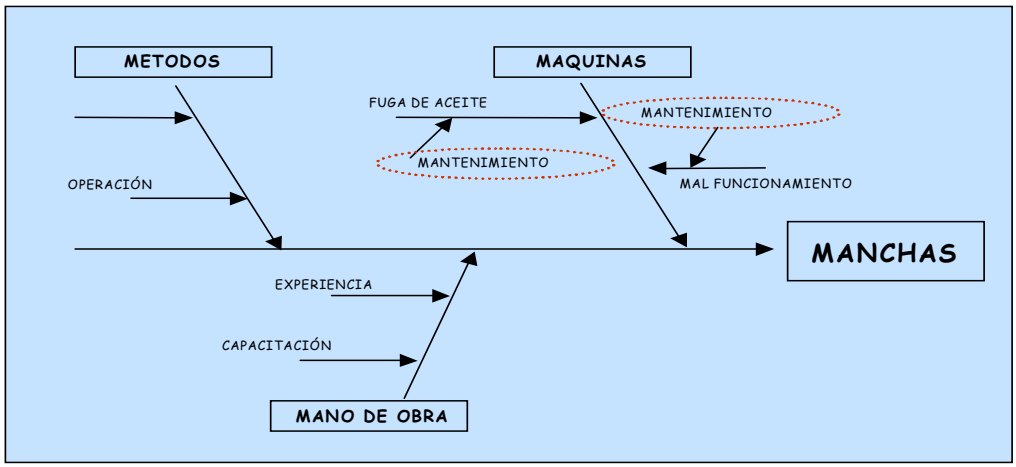
Es una representación gráfica de la relación entre un efecto y todas las posibles causas que influyen en él, permitiendo identificarlas y clasificarlas para su análisis. Es llamado también diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado.



Esta herramienta es muy valiosa para el caso en que los problemas se hayan identificados, por ejemplo en el caso del diagrama de Pareto (ver ejemplo 2), en el cual se llego a la conclusión de tomar acciones correctivas sobre la aparición de las manchas y marras. En este caso antes de tomar una acción que elimine la no-conformidad, primero se debe investigar cuales son las verdaderas causas que la originan, ya que la toma de decisiones no se puede basar solo en la experiencia y la intuición. Para esto el análisis causa efecto ofrece una metodología apropiada para encontrar dichas causas.

Ejemplo 3

Tomemos los resultados arrojados en el ejemplo 2, ahora busquemos cuales pueden ser las posibles causas que están originando las manchas en las prendas.



El procedimiento consiste en ir encontrando causas, desde las más globales como son los métodos, maquinas, y mano de obra, hasta las más especificas.

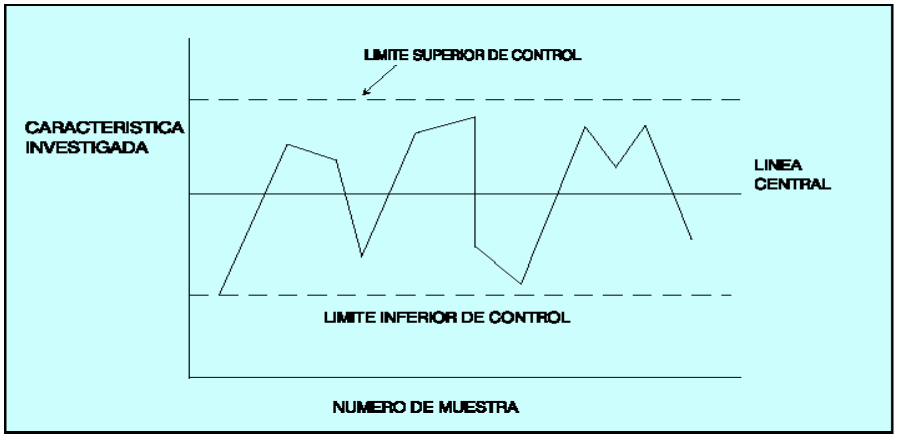
Tome una causa global, por ejemplo las maquinas y empiece a buscar causas que se desglosen de esta, por ejemplo mal funcionamiento de las maquinas, de la misma forma se puede buscar causas dentro de esta. Una vez identificadas todas las posibles causas, definan cuales pueden ser realmente las que generaron los efectos.

El ejemplo puede tratarse que la falta de mantenimiento de las maquinas este causando las repetidas manchas en las prendas. Luego de esto queda tomar las acciones correspondientes para eliminar las causas, pero esto hace parte de otro proceso.

4. CARTAS DE CONTROL (GRÁFICOS DE CONTROL).

De acuerdo con E.L. Grant (Statistical Quality Control) la calidad medida de un producto manufacturado, está siempre sujeta a una cierta variación fortuita. Algún sistema estable de causas fortuitas es inherente a cualquier esquema particular de producción e inspección. La variación propia de este modelo estable es inevitable, pero las razones para la variación fuera de este modelo estable pueden ser descubiertas y corregidas.

La gráfica de control desarrollada por Shewhart (Economic Control of Quality of Manufatured Product.) es un dispositivo gráfico para detectar modelos no naturales de variación en los datos resultantes de procesos repetitivos, lo cual permite fijar un criterio para detectar deficiencias en el control estadístico. En estas cartas los puntos muestreados son representados gráficamente de una forma secuencial y posteriormente unidos por una línea facilitando la interpretación visual.



Las pruebas más comunes para modelos no naturales son las pruebas de inestabilidad, las cuales permiten determinar si el sistema de causas está cambiado, comúnmente se les designa como las zonas A, B, y C.
Como referencia a estas zonas, el modelo de variación observado se dice que es no natural o que el proceso está fuera de control si ocurre uno o más de los siguientes eventos:

1.- Un sólo punto cae fuera del límite de control.
Por ejemplo más allá de la zona A.
2.- Dos de tres puntos sucesivos, caen en la zona B o más allá
3.- Cuatro de cinco puntos sucesivos caen en la zona B o más allá
4.- Ocho puntos sucesivos caen en la zona C o más allá

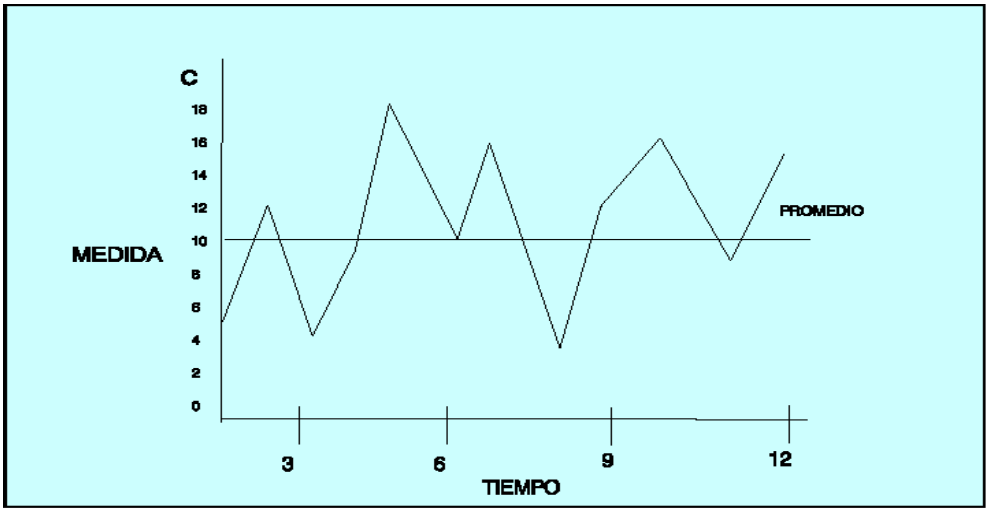
Estas pruebas se aplican separadamente a ambas mitades de la Carta Control. Las cartas más comúnmente usadas son: Carta X, la Carta R, la Carta p, y la carta c; las dos primeras tratan con datos de medición, mientras que las dos últimas tratan con datos de atributos. (Enumeración).

Carta	Distribución	Línea Central	Límite superior de control (LSC)	Límite inferior de control (LIC)
$\bar{X}$	Normal	$\bar{X}$	$\bar{X} + A_2 \ R$	$\bar{X} - A_2 \ R$
R	Normal	R	$D_4 \ . \ R$	$D_3 \ . R.$
p	Binomial p		$p + 3\sqrt{p(1-p)/n}$	$p - 3\sqrt{p(1-p)/n}$
c	Poisson	c	$c + 3\sqrt{c}$	$c - 3\sqrt{c}$

Las constantes **A2** , **D3** y **D4** están tabuladas (ver anexo), mientras que las cantidades **X, R, p,** y **c** se calculan de los datos suministrados.

5. GRAFICO DE CORRIDAS

Es una representación gráfica mediante líneas del comportamiento de una variable en un proceso durante un período determinado, es utilizado cuando se necesita mostrar las tendencias de puntos observados, dentro de un período de tiempo especificado.



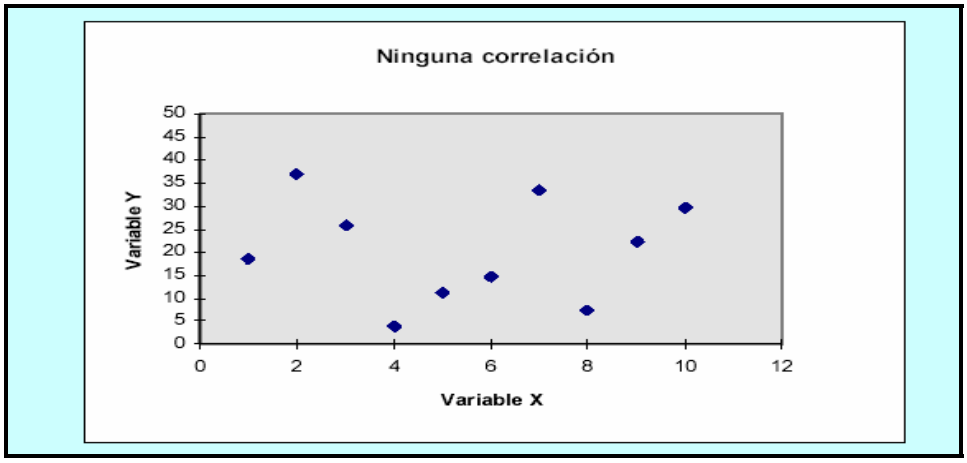
PASOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN GRAFICO DE CORRIDAS:

1. Determinar la variable del proceso a medir.
2. Establecer la escala a utilizar en los ejes:
3. Indicar con puntos los valores encontrados en cada una de las mediciones y proceder a unir dichos puntos mediante el uso de líneas.
4. Calcular el promedio de los valores.
5. Representar en el gráfico el promedio determinado trazando una línea horizontal.
6. Interpretar el gráfico resultante.

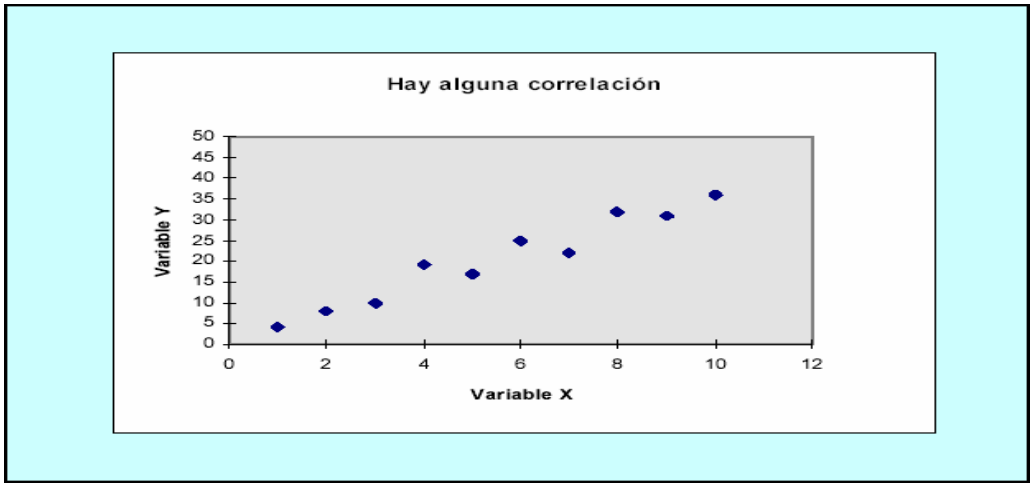
6. ANÁLISIS DE REGRESIÓN

En muchas situaciones que se presentan a menudo en el campo de la ciencia, la ingeniería o las ciencias económicas nos encontramos con el problema de la relación entre dos variables numéricas. Por ejemplo, la relación entre la temperatura de un paciente y el número de pulsaciones por minuto o la relación entre el costo de un producto y el costo de la mano de obra para fabricarlo.

Muchas veces existen ecuaciones matemáticas que nos permiten calcular una variable conociendo el valor de otra de la cual depende. En general, cuando se nos presentan dos variables numéricas *X* e *Y*, podemos encontrar distintos tipos de relación entre ellas. Puede ocurrir que entre ellas no exista ningún tipo de relación. En tal caso, la variación de una de ellas no genera una variación correlativa en la otra. Variación correlativa significa que cada vez que *X* aumenta, *Y* debe aumentar si hay correlación positiva o cada vez que *X* aumenta, *Y* debe disminuir en caso de correlación negativa. Pero si cada vez que *X* varía, *Y* puede aumentar o disminuir al azar en cualquier grado y proporción, entonces significa que no hay ninguna correlación entre ambas:



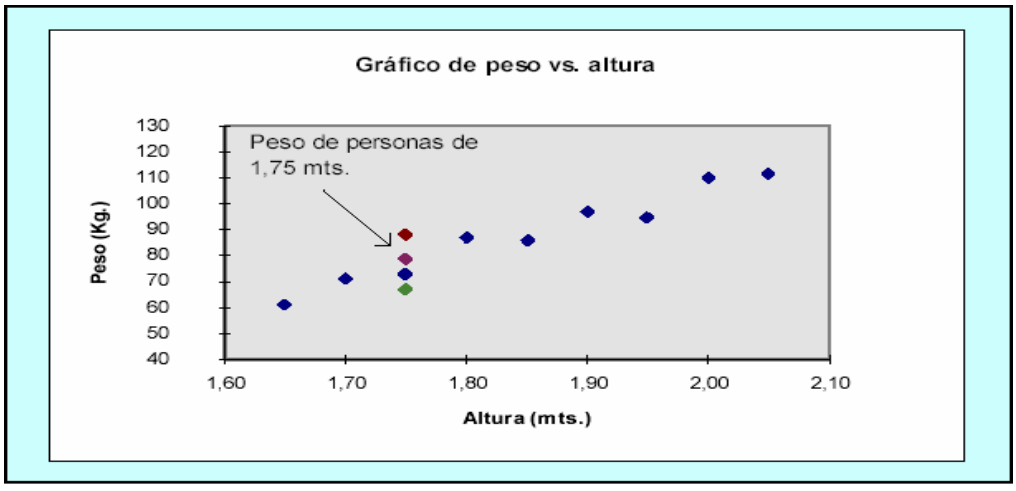
Entre las dos posibilidades extremas, la de no tener ninguna relación entre las variables y la de tener una relación funcional, hay infinitas situaciones intermedias, en las cuales hay un *cierto grado de correlación* entre ambas:



En muchos problemas prácticos de la industria y de la economía se trata de conocer en forma empírica la relación entre dos variables, de tal manera que si se tiene un valor de la variable *X* se pueda obtener por cálculo o en forma gráfica el valor de la variable *Y*, sin importar si existe una verdadera relación funcional entre ambas variables.

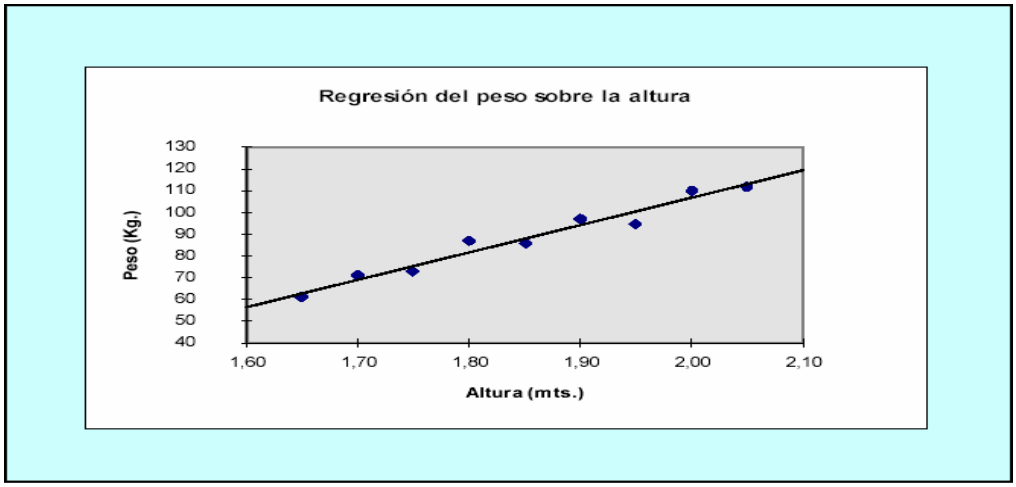
Ejemplo 4

Supongamos que tenemos un grupo muy grande de personas de sexo masculino, de edad entre 30 y 40 años. Se nos presenta el problema de relacionar las variables peso y estatura, de tal manera que, conociendo la estatura en metros de un individuo del grupo, podamos calcular su peso en Kg.



Entre ambas variables no existe una relación funcional. Esto lo vemos fácilmente si tomamos algunos individuos cuya estatura sea la misma, por ejemplo, 1,75 mts. y medimos el peso de cada una. Resulta claro que las mediciones van a ser diferentes, una pesará 73 Kg., otra 79 Kg., etc. y estas diferencias no se deben al error de medición, sino a diferencias reales en el peso de las personas. Quiere decir que para un determinado valor de la variable estatura podemos encontrar múltiples valores de la variable peso, lo cual niega la existencia de relación funcional. No obstante, existe un importante grado de correlación entre ambas variables, porque sabemos que a medida que aumenta la estatura de las personas dentro del grupo, el peso tiende a aumentar. ¿Cómo podemos hacer, entonces, para estimar el peso de una persona conociendo su estatura?

Para ello, vamos a suponer un procedimiento hipotético: Tomamos del grupo un número muy grande de personas que miden exactamente 1,65 mts., las pesamos y promediamos los resultados. Repetimos el procedimiento para grupos que miden 1,70 mts., 1,75 mts., etc. y luego representamos gráficamente los promedios de peso en función de dichas alturas:



La representación resultante se denomina *Regresión del peso sobre la altura*, y a la ecuación correspondiente *Ecuación de Regresión*. Una vez hecho esto, disponemos de una forma sencilla de estimar el peso de una persona del grupo conociendo la altura: con la misma entramos al gráfico y obtenemos el valor de *Y* correspondiente. Este valor *Y* es el promedio de los pesos de las personas del grupo que miden una altura *X,* y sólo nos sirve como una *estimación* (aproximación) del peso real de la persona cuyo peso deseamos conocer. También podemos utilizar la ecuación de regresión para calcular el peso. La forma de la representación gráfica puede ser una recta u otro tipo de curva. Cuando es una recta decimos que es una *regresión lineal*, y de ahora en más nos referiremos a este tipo de regresiones.

ANEXO 98. MEJ-FT.01 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Sleeping Baby	MEJ-FT.01	Versión: 1	19-Feb-04
	Oportunidades de mejora		

FECHA:	Día	Mes	Año

DATOS DEL EMPLEADO (OPCIONALES)	
Nombre:	
Cargo:	
Sección:	

DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA

JUSTIFICACIÓN O CAUSAS DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA

ESPACIO RESERVADO PARA EL AREA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD		
Acciones a tomar:	REVISIÓN	Gerente / Subgerente

Sleeping Baby

ANEXO 99. PG.MEJ.03 ACCIONES CORRECTIVAS

ACCIONES CORRECTIVAS

PG.MEJ.03

Versión 2

PG.MEJ.03	Versión: 2	27-Ago-04	Pág: 1 De: 5

577

Acciones correctivas

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.MEJ.03 ACCIONES CORRECTIVAS

	CONTROL DE EMISIÓN					
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	10	08	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	25	08	04	
Aprobó:	Comité de calidad	Comité de calidad	27	08	04	Acta No.____

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	21-May-04	Primera versión
2	27-Ago-04	Descritos en la solicitud de cambios en los documentos No. 021

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	01	09	04	Jefe Aseg. calidad	
	X		X		01	09	04	Dir. Producción	
	X		X		01	09	04	Director Diseño	
	X		X		01	09	04	Director Ventas	
	X		X		01	09	04	Jefe Despachos	

OBJETIVO

Definir los requisitos para detectar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades encontradas durante el desarrollo de los procesos pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad para aumentar su eficacia y mejorarlo continuamente.

ALCANCE

Este procedimiento comprende la revisión y el análisis de las no conformidades, el establecimiento e implementación de las acciones necesarias para eliminar las causas de las mismas, hasta el registro y seguimiento de las acciones correctivas tomadas.

DEFINICIONES

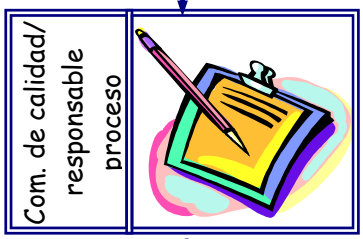
Responsable: en este caso es la persona encargada de la ejecución de la acción preventiva.
Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad.
No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Acciones correctivas

CONTENIDO

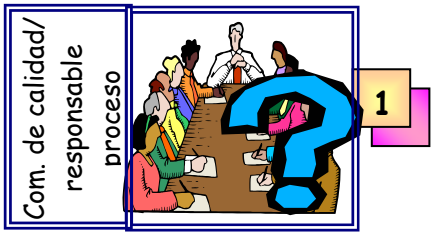
1. Registrar las no conformidades encontradas.

Describir claramente las no conformidades encontradas como resultado del proceso de *Análisis De Datos* (PG.MEJ.02) en el formato (PG.MEJ.03-FT.01) *Acciones de mejora*, del proceso de *Auditorías internas* (PG.AIC.01) en el formato *Reporte de no conformidades* y del proceso de *Seguimiento y retroalimentación del cliente* (PG.MEJ.01) en el formato *Retroalimentación del cliente.*



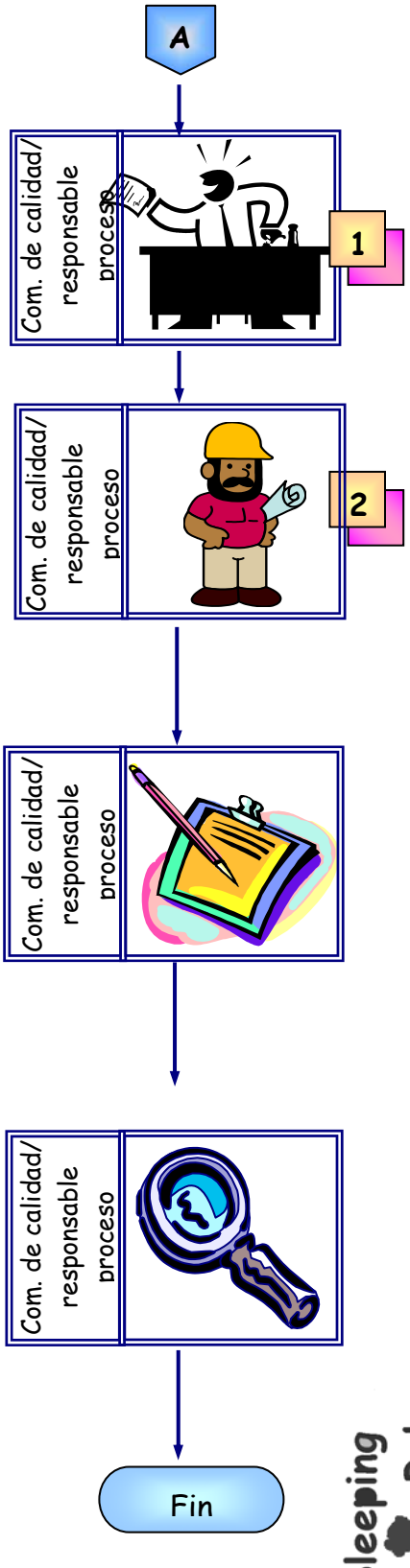
2. Determinar las causas:

2.1 Priorizar: Establecer las no conformidades más importantes según su impacto sobre la satisfacción del cliente; así como los costos por tiempo y recursos humanos y/o físicos invertidos en las acciones correctivas implementadas.
Esto se hace con el fin de determinar la necesidad y/o urgencia de eliminar definitivamente las no conformidades que más afectan la efectividad del sistema de gestión de calidad.



2.2 determinar las causas: Una vez definida la no conformidad, proceda a determinar la causa o causas que generaron la no conformidad mediante un procedimiento de ***Causa-Efecto*** (ver Herramientas estadísticas anexo a Procedimiento *Análisis de datos* PG.MEJ.02), y proceda a registrar este resultado en el formato *Acciones De Mejora* (PG.MEJ.03-FT.01).

Acciones correctivas



3. Acciones necesarias:

3.1 definir acciones: Determinar las acciones correctivas necesarias, para eliminar las causas y evitar la reaparición de las no conformidades, así como, los recursos necesarios (humanos, económicos…), periodo de tiempo, y responsable de la ejecución.

Nota: registre en formato de *acciones de mejora* (PG.MEJ.03-FT.01).

3.2 implementar acciones: Implementar las acciones correctivas determinadas, y asignar los recursos necesarios.

4. Registrar los resultados de las acciones tomadas

Dejar evidencia de los resultados obtenidos de la implementación de las acciones correctivas en el periodo real de ejecución, haciendo referencia ya sea a un registro de inversión, capacitación, mantenimiento, indicadores de gestión, entrevistas con los clientes, trabajadores de la empresa, o proveedores entre otros.

5. Revisar las acciones correctivas tomadas

Comparar los resultados obtenidos de la implementación de las acciones correctivas contra el objetivo y alcance de la misma y concluir.

Nota: registre en formato *acciones de mejora* (PG.MEJ.03-FT.01).

ANEXOS

Formatos:

PG.MEJ.03-FT.01 Acciones de mejora

Instructivos:

No aplica.

ANEXO 100. PG.MEJ.04 ACCIONES PREVENTIVAS

ACCIONES PREVENTIVAS

PG.MEJ.04

Versión 2

PG.CDS.01-FT.06	Versión 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.MEJ.04 ACCIONES PREVENTIVAS

CONTROL DE EMISIÓN						
	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	10	08	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	25	08	04	
Aprobó:	Comité de calidad	Comité de calidad	27	08	04	Acta No.____

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	21-May-04	Primera versión
2	27-Ago-04	Descritos en la solicitud de cambios en los documentos No. 021

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN									
TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	01	09	04	Jefe Aseg. calidad	
	X		X		01	09	04	Dir. Producción	
	X		X		01	09	04	Director de Diseño	
	X		X		01	09	04	Director de Ventas	
	X		X		01	09	04	Jefe de Despachos	

OBJETIVO

Establecer los requisitos para detectar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades potenciales de tal forma que se prevenga su ocurrencia.

ALCANCE

Este procedimiento comprende la revisión y el análisis del comportamiento de los procesos, la determinación de no conformidades potenciales y sus causas, la determinación e implementación de las acciones preventivas necesarias para la eliminación de las causas de no conformidades potenciales, y revisar los resultados obtenidos por dicha implementación.

DEFINICIONES

Responsable: en este caso es al persona encargada de la ejecución de la acción preventiva.
Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial.
No-conformidad: Incumplimiento de un requisito.
No-conformidad potencial: No-conformidad que se prevé puede ocurrir.

Acciones preventivas

CONTENIDO

Inicio

1. Registrar las no conformidades encontradas.

Com. de calidad/ responsable proceso

Describir claramente las no conformidades potenciales identificadas como resultado del proceso de *Análisis De Datos* (PG.MEJ.02), en el formato (PG.MEJ.03-FT.01) *Acciones de mejora* y como resultados de la participación del personal por medio del formato *Oportunidades de mejora* (MEJ-FT.01).

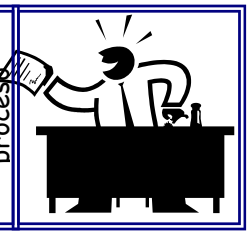
2. Determinar las causas:

Com. de calidad/ responsable proceso

1

2.1 Priorizar: Establecer las no conformidades más importantes según su impacto sobre la satisfacción del cliente; así como los costos por tiempo y recursos humanos y/o físicos invertidos en las acciones correctivas implementadas.
Esto se hace con el fin de determinar la necesidad y/o urgencia de eliminar definitivamente las no conformidades que más afectan la efectividad del sistema de gestión de calidad.

Com. de calidad/ responsable proceso



2

2.2 determinar las causas: Una vez definida la no conformidad potencial, proceda a determinar la causa o causas que generaron la no conformidad potencial mediante un procedimiento de ***Causa-Efecto*** (ver Herramientas estadísticas anexo a Procedimiento *Análisis de datos* PG.MEJ.02), y proceda a registrar este resultado en el formato *acciones de mejora* (PG.MEJ.03-FT.01).

A

Acciones preventivas

4. Determinar e implementar Acciones necesarias:

3.1 definir acciones: Determinar las estrategias y/o acciones preventivas necesarias, para eliminar las causas y evitar la aparición de las no conformidades, de la misma forma establecer los recursos necesarios (humanos, económicos…), los periodos de tiempo, y los responsables de la ejecución de las estrategias y/o acciones preventivas establecidas

Nota: registre en formato de *acciones de mejora* (PG.MEJ.03-FT.01) las acciones preventivas a ejecutar, en el cuadro acciones preventivas a ejecutar..

3.2 implementar acciones: Implementar las estrategias y/o acciones preventivas determinadas, y asignar los recursos necesarios.

5. Registrar los resultados de las acciones tomadas

Dejar evidencia de los resultados obtenidos de la implementación de las acciones preventivas en el periodo real de ejecución, haciendo referencia ya sea a un registro de inversión, capacitación, mantenimiento, indicadores de gestión, entrevistas a los clientes, trabajadores de la empresa, o proveedores entre otros.

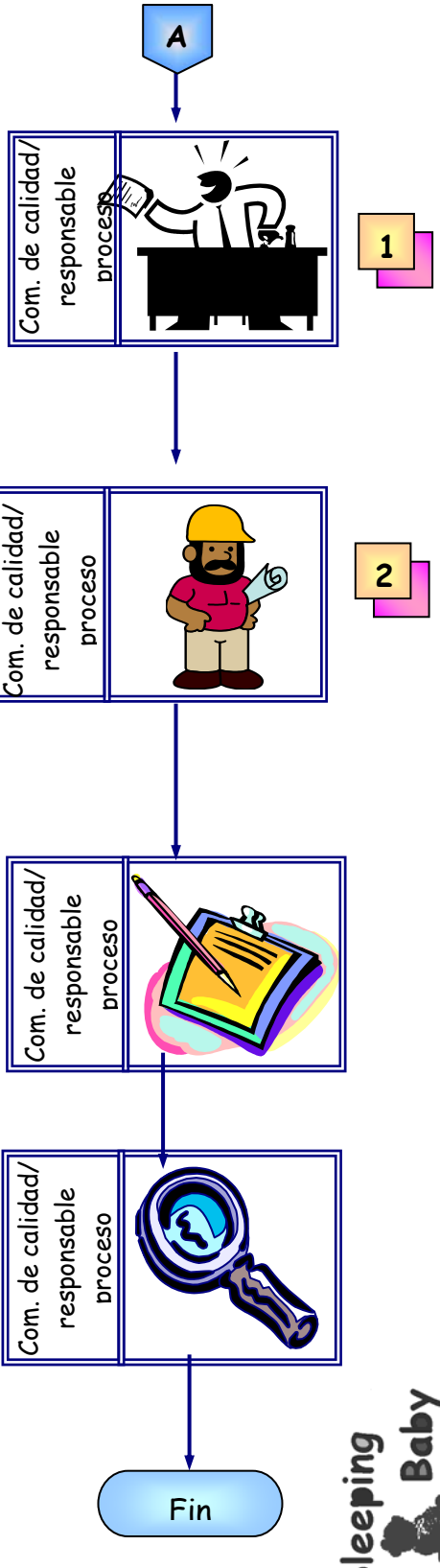
Nota: haga referencia de esta evidencia en el formato de *acciones de mejora* (PG.MEJ.03-FT.01), en el cuadro *Seguimiento.*

6. Revisar las acciones correctivas tomadas

Comparar los resultados obtenidos de la implementación de las acciones preventivas contra el objetivo y alcance de la misma y concluir.

Nota: haga referencia de esta evidencia en el formato de *acciones de mejora* (PG.MEJ.03-FT.01).

ANEXOS: No aplica



ANEXO 101. PG.MEJ.03-FT.01 ACCIONES DE MEJORA

Sleeping Baby	PG.MEJ.03-FT.01	Versión: 1	26-Ago-04	Pag 1 de 1
	Acciones de mejora			

Fecha:	Día	Mes	Año

Reporte No. _____

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE CAUSAS

Acción correctiva		Acción preventiva	

Fecha propuesta para el cumplimiento de la acción correctiva: Día: ____ Mes: _____ Año: _____

Firma del responsable: _____ Nombre: _____ Cargo: _____

SEGUIMIENTO

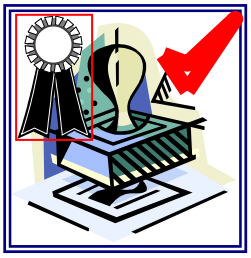
Fecha			Hallazgos	Fecha			Hallazgos

CONCLUSIONES

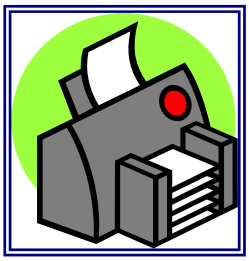
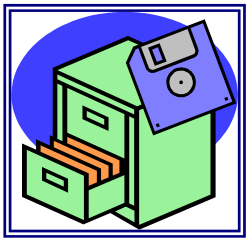
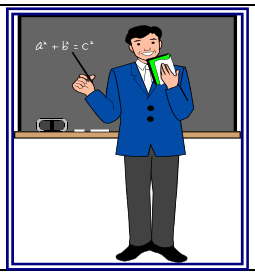
FECHA: ___-_____-____

Sleepi Baby

ANEXO 102. IMÁGENES UTILIZADAS EN LOS PICTOGRAMAS

IMAGEN	USO	IMAGEN	USO
Inicio	Inicio del pictograma.	Fin	Fin del pictograma
	Secuencia de las actividades.	1	Numeración de las actividades.
¿?	Decisión	A	Conector en el cambio de página
	Reunión entre dos cargos. Entrevistas. Coordinación, Asignación de tareas.		Producto terminado,, Portafolio de productos, Muestrario.
	Reunión entre más de dos cargos. Reunión de comité.		Materias primas, Insumos, Recursos.
	Revisión. Verificación. Validación, Evaluación. Inspección.		Aprobación. Aceptación. Conforme.
	Elaboración de documentos. Registro de datos. Resaltar información.		Recepción de materiales. Envió de producto terminado.

Sleeping Baby

	Destrucción de documentos. Desechar productos.		Actualización. Planificación. Planeación. Programación Fechas.
	Generación de un documento ya sea en medio impreso o electrónico.		Distribución de documentos. Entrega de información.
	Archivar un documento en una carpeta, manual, medio electrónico o archivador.		Capacitación, Formación, Inducción.
	Modelado, Escalado.		Tiempos, Duración.
	Consulta, Documentos de apoyo, Búsqueda, Análisis.		Desarrollo, Ensamble y terminado, Arreglos, Toma de acciones, Actividad.
	Metas, Objetivos, Resultados esperados, Sin desviación.		Medidas, Medición, Calibración, Cálculo.

ANEXO 103. COMUNICADO REPRESENTANTE PARA EL SGC

DISEÑOS
Sleeping BaBy®

BINIS®

Ropa para Bebes, Niños y Niñas
Tipo Exportación

Bucaramanga, Agosto 14 de 2003

COMUNICADO

DE: Alta Dirección
PARA: Personal de Diseños Sleeping Baby Ltda.
ASUNTO: Representante de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad.

La alta dirección de Diseños Sleeping Baby LTDA designa como **REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN** para el Sistema de Gestión de la Calidad a la *Ing. Martha Isabel Galván Núñez* (Jefe de Compras y Jefe de Aseguramiento de Calidad) en quien deposita su confianza por estar facultada para desempeñar esta actividad de la mejor manera posible para lo cual debe contar con la participación y el apoyo de todo el personal de nuestra organización para poder realizar eficientemente las siguientes funciones:

- ✓ Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- ✓ Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- ✓ Apoyar a la Alta Dirección en las actividades que a esta le concierna respecto al funcionamiento y mejora continua del SGC.

Atentamente,

CHRISTIAN FERNANDO ARENAS
Gerente

MARIA CRISTINA SERRANO
Subgerente

Diseños Sleeping BaBy Ltda.
Calle 18 No. 29-28 Tels: 6348604 - 6345100 FAX: 6350810 A.A. 239
Email - embroide@col1.telecom.com.co sleeping_baby_ltda@hotmail.com
BUCARAMANGA - COLOMBIA
Estamos en proceso de Certificacion bajo la norma de aseguramiento de la calidad ISO 9001

ANEXO 104. COMUNICADO COMPROMISO ALTA DIRECCIÓN

DISEÑOS
Sleeping BaBy®

BINIS®

Ropa para Bebes, Niños y Niñas
Tipo Exportación

Bucaramanga, Enero 19 de 2004

COMUNICADO

DE: Alta Dirección
PARA: Personal de Diseños Sleeping Baby Ltda.
ASUNTO: Importancia de cumplir con los requisitos del cliente
Compromiso de la organización con la calidad

Convencidos de que la satisfacción de los requerimientos de nuestros clientes es la estrategia primordial para conseguir las más altas cuotas de competitividad y calidad en cada uno de los mercados atendidos por Diseños Sleeping Baby LTDA, nos comprometemos en el desarrollo, la implementación y el mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad el cual refleja nuestro esfuerzo y ambición de cumplir las necesidades y expectativas de nuestros Clientes dentro de un ambiente que promueva la participación activa y el desarrollo del personal que labora en nuestra organización cumpliendo además con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Atentamente,

CHRISTIAN FERNANDO ARENAS
Gerente

MARIA CRISTINA SERRANO
Subgerente

MARTHA ISABEL GALVÁN NÚÑEZ
Representante de la dirección para el SGC
Jefe de Aseguramiento de Calidad

Diseños Sleeping BaBy Ltda.
Calle 18 No. 29-28 Tels: 6348604 - 6345100 FAX: 6350810 A.A. 239
Email - embroide@col1.telecom.com.co sleeping_baby_ltda@hotmail.com
BUCARAMANGA - COLOMBIA
Estamos en proceso de Certificación bajo la norma de aseguramiento de la calidad ISO 9001

ANEXO 105. COMUNICADO POLÍTICA DE LA CALIDAD

DISEÑOS
Sleeping BaBy®

BINIS®

Ropa para Bebes, Niños y Niñas
Tipo Exportación

Bucaramanga, Enero 20 de 2004

COMUNICADO

DE: Alta Dirección
PARA: Personal de Diseños Sleeping Baby Ltda.
ASUNTO: Política de Calidad

En DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA ... Atendemos eficientemente las solicitudes de nuestros clientes comprometidos con la plena satisfacción de sus necesidades mediante la implementación y mejora continua de la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad sustentado en la participación activa de nuestros trabajadores, su permanente capacitación, el diseño de prendas a la vanguardia de la moda infantil, la utilización de materias primas e insumos de excelente calidad, el efectivo control de nuestros procesos de producción y el análisis e incorporación de herramientas y tecnología adecuada para el propósito de la organización.

Atentamente,

CHRISTIAN FERNANDO ARENAS
Gerente

MARIA CRISTINA SERRANO
Subgerente

MARTHA ISABEL GALVÁN NÚÑEZ
Representante de la dirección para el SGC
Jefe de Aseguramiento de Calidad

Diseños Sleeping BaBy Ltda.
Calle 18 No. 29-28 Tels: 6348604 - 6345100 FAX: 6350810 A.A. 239
Email - embroide@col1.telecom.com.co sleeping_baby_ltda@hotmail.com
BUCARAMANGA - COLOMBIA
Estamos en proceso de Certificación bajo la norma de aseguramiento de la calidad ISO 9001

ANEXO 106. COMUNICADO OBJETIVOS DE CALIDAD

DISEÑOS
Sleeping BaBy®

BINIS®

Ropa para Bebes, Niños y Niñas
Tipo Exportación

Bucaramanga, Enero 20 de 2004

COMUNICADO

DE: Alta Dirección
PARA: Personal de Diseños Sleeping Baby Ltda.
ASUNTO: Replanteamiento de los objetivos de calidad

- Obtener una calificación superior a 4 en el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) de la primera temporada del año 2004.
- Disminuir a un valor menor del 1.5% las devoluciones de mercancía por no conformidades en la calidad de las prendas despachadas en la primera temporada del año 2004.
- Lograr un avance en la conformidad del SGC igual o superior al 90% al finalizar el mes de JUNIO de 2004.
- Certificar el Sistema de Gestión de la Calidad antes de finalizar el mes de agosto.
- Suplir las necesidades de formación del personal elaborando y ejecutando el plan permanente de formación realizando mínimo tres capacitaciones semestrales.
- Alcanzar un porcentaje igual o superior al 80% en la Efectividad del Muestrario (EM) de la primera temporada del año 2004.
- Lograr un porcentaje inferior al 10% de no conformidades en el proceso productivo durante el primer semestre del año 2004.
- Conseguir un rendimiento positivo en el índice de cumplimiento en tiempos de entrega de los productos de la primera temporada del año 2004.

CHRISTIAN FERNANDO ARENAS
Gerente

María Cristina Serrano
MARIA CRISTINA SERRANO
Subgerente

MARTHA ISABEL GALVÁN NÚÑEZ
Representante de la dirección para el SGC
Jefe De Aseguramiento De Calidad

Diseños Sleeping BaBy Ltda.
Calle 18 No. 29-28 Tels: 6348604 - 6345100 FAX: 6350810 A.A. 239
Email - embroide@col1.telecom.com.co sleeping_baby_ltda@hotmail.com
BUCARAMANGA - COLOMBIA
Estamos en proceso de Certificación bajo la norma de aseguramiento de la calidad ISO 9001

ANEXO 107. REGISTRO CONTROL MAESTRO DOCUMENTOS

Q6 fx N.A.

PG.CDS.01-FT.01	Versión: 1	01-Sep-03

Control maestro de documentos del SGC

PROCESO	DOCUMENTO PRIMARIO				DOCUMENTO SECUNDARIO			
	CODIGO	NOMBRE	VER	FECHA	CODIGO	NOMBRE	VER	I
CONTROL DE DOCUMETOS DEL SGC	NI.CDS.01	Normalización de documentos del SGC	1	01-Sep-03	NI.CDS.01 Anexo 1	Plantilla de procedimientos	1	0
					NI.CDS.01 Anexo 2	Imágenes pictogramas	1	0
	PG.CDS.01	Control de documentos del SGG	1	30-Sep-03	PG.CDS.01-FT.01	Control maestro de documentos del SGC	1	0
					PG.CDS.01-FT.02	Solicitud de cambios en los documentos	1	3
					PG.CDS.01-FT.03	Control de asistencia	1	2
					PG.CDS.01-FT.04	Control de documentos externos	2	0
					PG.CDS.01-FT.05	Solicitud de reposición de documentos	1	3
					PG.CDS.01-FT.06	Hoja de control	2	0
					PG.CDS.01-FT.07	Acta de reunión	1	2
	PG.CDS.02	Control de registros del SGC	1	30-Sep-03	PG.CDS.02-FT.01	Préstamo de registros	1	3
					PG.CDS.02-FT.02	Disposición final de registros	1	3
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	PG.PDC.01	Planificación de la calidad	2	18-Ago-04	PG.PDC.01-FT.01	Objetivos de calidad	2	1
					PG.PDC.01-FT.02	Planificación del SGC	2	1
					PG.PDC.01-FT.03	Planificación de la realización del producto	1	
					PG.PDC.01-FT.04	Planificación de cambios en el SGC	1	1
					PG.PDC.01-FT.05	Objetivos para el proceso	1	1

Q6 fx N.A.

IO						REGIST
VER	FECHA	SUMINISTRA	DILIGENCIA	ARCHIVA	AR	ARCHIVO
1	01-Sep-03	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
1	01-Sep-03	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
1	01-Sep-03	Jefe A. Calidad	Jefe A. Calidad / Asistente	Jefe A. Calidad / Asistente	Com	C:\ Funcionamiento del SCG
1	30-Sep-03	Jefes de sección	Personal involucrado con el SGC	Jefe A. Calidad / Asistente	Aseg	Carpeta CDS.03
1	22-Sep-03	Jefe A. Calidad	Jefe A. Calidad / Asistente	Jefe A. Calidad / Asistente	Aseg	Carpeta CDS.01
2	02-Feb-04	Jefe A. Calidad	Jefe A. Calidad / Asistente	Jefe A. Calidad / Asistente	Aseg	C:\ Funcionamiento del SCG \ CDS
1	30-Sep-03	Jefes de sección	Personal involucrado con el SGC	Jefe A. Calidad / Asistente	Aseg	carpeta reposición de documentos
2	06-Dic-03	Jefe A. Calidad	Jefe A. Calidad / Asistente	Jefe A. Calidad / Asistente	Aseg	Adjunto al original del documento
1	22-Sep-03	Jefe A. Calidad	Jefe A. Calidad / Asistente	Jefe A. Calidad / Asistente	Aseg	Carpeta CDS.02
1	30-Sep-03	Jefes de sección	Responsable del Archivo de registros	Responsable de Archivo de	Area	Adjunto a los registros que controla
1	30-Sep-03	Jefes de sección	Responsable del Archivo de registros	Jefe A. Calidad / Asistente	Aseg	Adjunto al acta de disposición final
2	18-Agp-04	Jefe A. Calidad	Jefe A. Calidad	Jefe A. Calidad	Aseg	Carpeta PDC.01
2	18-Agp-04	Jefe A. Calidad	Jefe A. Calidad	Jefe A. Calidad	Aseg	Carpeta PDC.01
1	22-Ene-04	Jefe A. Calidad	Jefe A. Calidad / Dir. Producción	Jefe A. Calidad	Aseg	Carpeta PDC.01
1	18-Ago-04	Jefe A. Calidad	Jefe A. Calidad / Dir. Producción	Jefe A. Calidad	Aseg	Carpeta PDC.01
1	18-Agp-04	Jefe A. Calidad	Jefe A. Calidad / Dir. Producción	Jefe A. Calidad	Aseg	Carpeta PDC.01

Q6 fx N.A.

REGISTROS				
ARCHIVO	INDEXACIÓN	CONSULTA	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
C:\ Funcionamiento del SCG	N.A.	Personal involucrado SGC	Continuo	N.A.
Carpeta CDS.03	Consecutivo	Jefe A. Calidad / Asistente	1 año	Reciclaje
Carpeta CDS.01	Consecutivo	Jefe A. Calidad / Asistente	2 años	Reciclaje
C:\ Funcionamiento del SCG \ CDS	N.A.	Personal involucrado SGC	N.A.	N.A.
carpeta reposición de documentos	Consecutivo	Jefe A. Calidad / Asistente	1 año	Reciclaje
Adjunto al original del documento	N.A.	Jefe A. Calidad / Asistente	N.A.	La del documento que lo contiene
Carpeta CDS.02	Consecutivo	Jefe A. Calidad / Com	5 años	Romper y luego reciclar
Adjunto a los registros que controla	Número de hoja	Jefes de sección	1 año	Reciclaje
Adjunto al acta de disposición final	Adjunto al acta de disposición	Jefe A. Calidad / Asistente	5 años	Romper y luego reciclar
Carpeta PDC.01	Periodo de planificación	Personal involucrado SGC	3 años	Romper y luego reciclar
Carpeta PDC.01	Periodo de planificación	Personal involucrado SGC	3 años	Romper y luego reciclar
Carpeta PDC.01	Periodo de planificación	Personal involucrado SGC	3 años	Romper y luego reciclar
Carpeta PDC.01	Periodo de planificación	Personal involucrado SGC	3 años	Romper y luego reciclar
Carpeta PDC.01	Periodo de planificación	Personal involucrado SGC	3 años	Romper y luego reciclar

ANEXO 108. REGISTRO SOLICITUD DE CAMBIOS EN DOCUMENTOS

Sleeping Baby	PG.CDS.01-FT.02	Versión: 1	30-Sep-03
	Solicitud de cambios en los documentos		

FECHA:	Día	Mes	Año
	03	Diciembre	2003

Solicitud No. 001

Nombre del Solicitante: John Jairo Navas Cárdenas

Cargo: Asistente de Calidad

TIPO DE DOCUMENTO	
Norma	
Procedimiento	
Formato	X
Instructivo	
Otro	

DOCUMENTO SOLICITADO A MODIFICAR

CODIGO	NOMRE	VERSIÓN
PG.CDS.01-FT.06	Hoja de control	1

Ubicación: (Página, Numeral, Párrafo, Columna, etc)
Inicio del formato

Cambio solicitado:
Incluir un campo en el cual se describa el código y el nombre del documento que se esta controlando.

Firma del solicitante: Jhon Navas

Motivo de la solicitud:
En los formatos que utilizan dos paginas esta hoja de control no queda adherida al mismo como sucede con los formatos que utilizan una sola hoja.

Cambios aprobados: Si ☒ No ☐
Fecha: 03-Dic-03 **Aprobó:** Martha Galvan **Firma:** Martha Galvan

Observaciones:

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.CDS.01-FT.02	Versión: 1	30-Sep-03
	Solicitud de cambios en los documentos		

FECHA:

Día	Mes	Año
29	Enero	2004

Solicitud No. 003

Nombre del Solicitante: María Eugenia Santofé

Cargo: Supervisora Planta.

TIPO DE DOCUMENTO	
Norma	
Procedimiento	
Formato	X
Instructivo	
Otro	

DOCUMENTO SOLICITADO A MODIFICAR

CODIGO	NOMRE	VERSIÓN
PG.CDS.01-FT.02	Ficha Técnica	1

Ubicación: (Página, Numeral, Párrafo, Columna, etc)

Cambio solicitado:

Agregar columna Insumos, Separando de Materia Prima.

Firma del solicitante: M.ª Eug. S.

Motivo de la solicitud:

Falta espacio para Insumos por color.

Cambios aprobados: Si ☒ No ☐

Fecha: 29 Enero/04 **Aprobó:** John Navas **Firma:** John Navas

Observaciones:

Se espera para ver si se presentan mas cambios a este formato, mientras tanto se autoriza describir la combinación de insumos en el mismo campo de las M.P.

Sleeping Baby

ANEXO 109. REGISTRO CONTROL DE ASISTENCIA

Sleeping Baby	PG.CDS.01-FT.03	Versión: 1	22-Sep-03
	Control de asistencia		

FECHA:	Día	Mes	Año
	29	Octubre	2003

Control de asistencia: 002

Hora de inicio: 2:00 **Duración:** 3 horas **Hoja:** 1 **De:** 1

Tipo de reunión: General

Temas a tratar: Disposición frente a los cambios

DIAGNOSTICO EXTERNO: ¿Cómo nos perciben los clientes en general? ¿Estamos cumpliendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes? ¿Cómo estamos ante la competencia?

DIAGNOSTICO INTERNO: ¿Se han presentado problemas en el normal funcionamiento de los procesos? ¿Cuáles son sus causas? ¿Se deben presentar cambios en los procesos? *Soluciones *Planeación de actividades *Compromisos

No	Nombre	Cargo	Enterado	Asistencia
1	Christian Fernando Arenas	Gerente / Dir. Mdeo y Ventas		
2	Maria Cristina Serrano	Subgerente / Dir. Diseño y D		
3.	Maria Eugenia Camacho	Jefe de Diseño Y D.		
4	Humberto Diaz	Representante Ventas		
5	CARLOS R RUIZ S	Representante Ventas		
6.	Martha Isabel Galván	Dir. Compras / Aseg Calidad		
7.	Nancy Espinoza	Auxiliar de Almacén	Nancy Espinoza Nancy	
8	Sonia Veleño	Dir. de Producción / RR.HH.		
9	César Núñez	Jefe de Corte	César Augusto Nuñez César Augusto	
10.	Myriam Gutiérrez	Jefe de Bordados	Myriam Gutierrez Myriam Gutierrez	
11	Maria Eugenia Santafé	Jefe de ensamble		
12	Mónica Cruces	Auxiliar de Producción	Mónica Cruces Mónica Cruces	
13.	Gladys Monsalve	Jefe de Despachos	Gladys Monsalve Gladys Monsalve	
14.	Maria Isabel Jauregui	Secretaria		
15	John Jairo Navas Cárdenas	Asistente de Calidad		

Observaciones:

Dirigió: John Jairo Navas Cardenas

Luego de haber Identificado los puntos de mejora se deben formar grupos para analizarlos y buscar las soluciones.

-El Area de aseguramiento de la Calidad será la encargada de organizar los grupos de mejora y coordinarlos.

Sleeping Baby	PG.CDS.01-FT.03	Versión: 1	22-Sep-03
	Control de asistencia		

FECHA:

Día	Mes	Año
03	Marzo	2004

Control de asistencia: 010

Hora de inicio: 8:35am **Duración:** 9:15am **Hoja:** 1 **De:** 1

Tipo de reunión: CAPACITACIÓN EN DOCUMENTOS DEL SGC

Temas a tratar: Capacitación en el procedimiento PG.COM.01 COMPRAS

Capacitación en los anexos y formatos derivados de este procedimiento.

No	Nombre	Cargo	Enterado	Asistencia
1	Martha Isabel Galván N.	Jefe de Compras	Martha Isabel	Martha Isabel
2	Nancy Espinoza	Auxiliar de almacén	Nancy Espinoza	Nancy Espinoza
3	Freddy Pacheco	Auxiliar de almacén (E)	Freddy Pacheco C.	Freddy Pacheco
4	María E. Camacho	Jefe de Diseño	Ma. Eugenia Camacho	Ma. Eugenia Camacho
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

Observaciones:

Capacitó: John Jairo Navas Cárdenas

Sleeping Baby

ANEXO 110. REGISTRO CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

PG.CDS.01-FT.04	Versión: 2	02-Feb-04

Control de documentos externos

HOJA: _1_ DE: _1_

CODIGO	TITULO DEL DOCUMENTO EXTERNO	VERSIÓN	Próxima Revisión	COPIA No.	RESPONSABLE	PROCESO	OBSERVACIONES
EXT.01	BERM; Manual del usuario maquina bordadora BARUDAN	1	10 01 05	1	Jefe de Bordados	PCC	Se cambia cuando se cambie la maquina
EXT.02	Manual de Sistema de Tiempos y Movimientos "STYM" (Códigos operaciones)	1	01 11 04	1	Director PCC, Analista tiemp. y mov.	PCC	Se actualiza cuando Surjan cambios en STYM
EXT.03	Manual de Sistema de Tiempos y Movimientos "STYM" (Manejo Software)	1	01 11 04	1	Director PCC, Analista tiemp. y mov.	PCC	Se actualiza cuando Surjan cambios en STYM
EXT.04	C&A MODAS: Instrucciones de entrega	1	01 11 04	1	Jefe de despachos	DES	Se revisa periódicamente para solicitar actualización
EXT.05	C&A MODAS: Guía de información a proveedores	1	01 11 04	1	Director de PCC	PCC	Se revisa periódicamente para solicitar actualización
EXT.06	Manual Willcox Gibbs 515-4	1	10 01 05	1	Jefe de ensamble	PCC	Suministra a Aux Mtto
EXT.07	Manuales Pegasus L52 L32 ; LX5200 LX3200	1	10 01 05	1	Jefe de ensamble	PCC	Suministra a Aux Mtto
EXT.08	Manuales Brother CB3-B916, -B917; BM16A BM17A	1	10 01 05	1	Jefe de ensamble	PCC	Suministra a Aux Mtto
EXT.09	Manual Brother LH4-B815A	1	10 01 05	1	Jefe de ensamble	PCC	Suministra a Aux Mtto
EXT.10	Manuales Brother DB2-B735, -B736, -B737, -B777	1	10 01 05	1	Jefe de ensamble	PCC	Suministra a Aux Mtto
EXT.11	Manuales Brother EF4-B511, -B531, MA4-B551	1	10 01 05	1	Jefe de ensamble	PCC	Suministra a Aux Mtto
EXT.12	Manuales Brother LT2-B841-842-845-847-848-872-875, B8750	1	10 01 05	1	Jefe de ensamble	PCC	Suministra a Aux Mtto
EXT.13	Manuales maquina Pegasus serie M700	1	10 01 05	1	Jefe de ensamble	PCC	Suministra a Aux Mtto
EXT.14	Manual Pfaff maquina plana 260-115-261	1	10 01 05	1	Jefe de ensamble	PCC	Suministra a Aux Mtto

ANEXO 111. REGISTRO HOJA DE CONTROL

Sleeping Baby	PG.AIC.01	Versión: 1	25-Feb-04	Pág 2 de 8
	Auditorias internas de calidad			

PG.CDS.01-FT.06	Versión: 2	06-Dic-03

Hoja de control

DOCUMENTO: PG.AIC.01 AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

CONTROL DE EMISION

	NOMBRE	CARGO	FECHA			FIRMA
			DD	MM	AA	
Elaboró:	John Jairo Navas	Asistente de Calidad	23	02	04	
Revisó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	25	02	04	martha isabel
Aprobó:	Martha Isabel Galván	Jefe Aseg. de Calidad	25	02	04	martha isabel

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	25-Feb-04	Primera versión

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

TIPO			FORMA		FECHA			RECIBE	
ORI	CC	CNC	IMP	ELEC	DD	MM	AA	CARGO	FIRMA
X			X	X	25	02	04	Jefe Aseg. calidad	martha isabel
	X		X		13	03	04	Dir. PCC / Auditor interno	

Sleeping Baby

ANEXO 112. REGISTRO ACTA DE REUNIÓN

Sleeping Baby	PG.CDS.01-FT.07	Versión: 1	22-Sep-03
	Acta de reunión		

FECHA:	Día	Mes	Año
	10	Diciembre	2003

Acta de reunión: 001

Control de asistencia: 003

Hoja: 1 **De:** 1

Tipo de reunión: COMITÉ DE DISEÑO Y DESARROLLO

ORDEN DEL DÍA

No	Temas a tratar	Duración
1	Creación del Comité de Diseño y Desarrollo.	5 min.
2	Integrantes del Comité de Diseño y Desarrollo.	10 min.
3	Funciones principales del Comité de Diseño y Desarrollo.	15 min.
4	Aprobación del procedimiento Diseño y Desarrollo (PG.D&D.01) y	15 min.
	Y sus respectivos formatos.	

Hora inicio: 10:15am **Hora Finalización:** 11:20am **Duración total:** 45 min.

No	RESULTADOS OBTENIDOS
1	Se dio a conocer la necesidad de crear el comité de D&D.
2	Se Establece que el comité de D&D estará integrado por los cargos: • Director de Diseño y Desarrollo • Director de Producción • Jefe de Compras
3	Se determinan como funciones principales del comité de Diseño y Desarrollo las siguientes: • Revisión de la Programación anual del Diseño • Revisar y aprobar las promuestras de cada colección de Diseños Sleeping Baby. • Detectar oportunidades de mejora para el proceso de Diseño y Desarrollo
4	Se Aprobó el procedimieto Diseño y Desarrollo (PG.D&D.01) y sus Respectivos formatos.

OBSERVACIONES: los asistentes firman su conformidad en el control de Asistencia 003.

Gerente — Subgerente — Aseguramiento de Calidad

Sleeping Baby

ANEXO 113. REGISTRO OBJETIVOS DE CALIDAD

PG.PDC.01-FT.01	Versión: 2	18-Ago-04
Objetivos de calidad		

HOJA: 1 DE: 2

Fecha establecimiento de los objetivos:	Día	Mes	Año
	18	AGOSTO	2004

Horizonte de planeación:	Día	Mes	Año
	31	DICIEMBRE	2004

DIRECTRIZ DE CALIDAD (Política)	OBJETIVOS DE CALIDAD, NIVEL I						DESPLIEGUE DE OBJETIVOS, NIVEL II			
	OBJETIVO Y META		INDICADOR	PLAZO			ESTRATEGIA		PROCESO	DIRECTRIZ / POLÍTICA
Compromiso con la plena satisfacción de las necesidades del cliente	A	OBTENER UNA CALIFICACIÓN SUPERIOR A 4 EN EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	I.S.C. Índice de Satisfacción del Cliente	31	12	04	A1	Cumplir con los tiempos de entrega acordados	Ver estrategia H1	Ver estrategia H1
							A2	Utilizar materiales de Excelente calidad	D&D	Incorporar en los diseños únicamente materiales de excelente calidad
Utilización de materias primas de excelente calidad y efectivo control de los procesos de producción	B	DISMINUIR A UN VALOR MENOR DEL 1.5% LAS DEVOLUCIONES DE MERCANCÍA POR NO CONFORMIDADES EN LA CALIDAD DE LAS PRENDAS DESPACHADAS.	DXC Devoluciones por Calidad	31	12	04	B1	Cumplir con los tiempos de entrega acordados	Ver estrategia H1	Ver estrategia H1
							B2	Materiales de calidad	Ver estrategia A2	Ver estrategia A2
							B3	Cantidades y colores	Ver estrategia A3	Ver estrategia A3
							B4	Evitar la entrega de PNC a los clientes	Ver estrategia G1 y G2	Ver estrategia G1 y G2
Implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad	C	LOGRAR UN AVANCE EN LA CONFORMIDAD DEL SGC IGUAL O SUPERIOR AL 90%	AV.SGC. Avance del SGC.	30	09	04	C1	Planificación	PDC	Planificar las actividades necesarias para cumplir con los requisitos de la NTC-ISO 9001-2000
							C2	Ejecución	CDT	Gestionar los recursos necesarios para el SGC
									Todos del SGC	Implementar las actividades conforme a la documentación y a lo planificado
Implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad	D	CERTIFICAR EL SGC DE LA ORGANIZACIÓN	CERT Certificación	25	10	04	D1	Planificar las actividades del SGC	PDC	Planificar las actividades necesarias para obtener la certificación
							D2	Ejecución	Ver estrategia C2	Ver estrategia C2
							D3	Verificación	AIC	Establecer e implementar el procedimiento de Auditoria Interna
							D4	Tomar acciones para eliminar y/o evitar no conformidades del SGC	MEJ	Establecer e implementar los procedimientos de Acciones correctivas y preventivas

PG.PDC.01-FT.01	Versión: 2	18-Ago-04
Objetivos de calidad		

Permanente capacitación de nuestros trabajadores	**E**	**SUPLIR LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN DEL PERSONAL**	**CSP** Capacitación Semestral del personal	**31**	**12**	**04**	**E1**	Identificar las necesidades de formación del personal	Todos los procesos que afecten la calidad	Identificar la necesidad del personal de cada área involucrada con la calidad e informarla al Jefe de Recursos Humanos según procedimiento
							E2	Planificar las actividades de formación	GRH	Elaborar y ejecutar el plan permanente de formación
Diseño de prendas a la vanguardia de la moda infantil	**F**	**ALCANZAR UN PORCENTAJE IGUAL O SUPERIOR AL 80% EN LA EFECTIVIDAD DEL MUESTRARIO**	**E.M.** Efectividad del muestrario	**31**	**12**	**04**	**F1**	Realizar una efectiva retroalimentación del cliente	VEN	Tomar toda recomendación, sugerencia o comentario aportada por los clientes de Diseños Sleeping Baby LTDA.
							F2	Diseñar basados en las tendencias de la moda y gustos del cliente	D&D	Tomar y registrar las entradas para el diseño según el procedimiento
							F3	Asesorar al cliente en la compra	D&D	Capacitar a los representantes de ventas sobre las características de cada prenda diseñada
									VEN	Dar a conocer al cliente las características de cada prenda ofrecida y resolver sus dudas
Efectivo control de nuestros procesos de producción	**G**	**LOGRAR UN PORCENTAJE INFERIOR AL 10% DE NO CONFORMIDADES EN EL PROCESO PRODUCTIVO**	**PNCPCC** Producto no conforme en producción	**31**	**12**	**04**	**G1**	Establecer los controles necesarios para el PNC en producción	PCC	Evitar la liberación de producto no conforme en cada etapa del proceso productivo
							G2	Establecer actividades de inspección en las etapas adecuadas del proceso productivo	PDC	Planificar las etapas del proceso de realización del producto estableciendo las actividades de revisión necesarias
Atendemos eficientemente las solicitudes de nuestros clientes	**H**	**CONSEGUIR UN RENDIMIENTO POSITIVO EN EL ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO EN TIEMPOS DE ENTREGA DE LOS PRODUCTOS**	**C.T.E.** Cumplimiento en Tiempos de Entrega	**31**	**12**	**04**	**H1**	Cumplir los tiempos de entrega acordados	D&D	Tener en cuenta la disponibilidad de Materias primas e insumos
									PPP	Programar la producción de tal forma que se cumplan los tiempos de entrega
									COM	Adquirir las materias primas e insumos en el tiempo programado
									REM	Entregar a tiempo y completos los materiales necesarios para PCC
									PCC	Realizar las entregas de PT. a DES en las fechas programadas
									DES	Realizar los envíos en las fechas acordadas con los clientes

ANEXO 114. REGISTRO PLANIFICACIÓN DEL SGC
VERSIÓN 1

PG.PDC.01-FT.02	Versión: 1	22-Ene-04

Planificación del SGC

Fecha de planificación:	Día	Mes	Año
	22	Enero	2004

Fin horizonte de planeación:	Mes	Año
	Junio	2004

No	ACTIVIDAD	PLANIFICACIÓN									X
		RESPONSABLE (S)	RECURSOS	F. inicio			F. final				
1	Elaboración descripción de cargos	Jefe Rec. Humanos		10	01	04	23	02	04		X
2	Construcción manual de pruebas	Jefe Rec. Humanos		10	01	04	23	02	04		X
3	Realizar la planificación de la realización del producto	Jefe A. Calidad Director Producción		28	01	04	30	01	04		X
4	Capacitación evaluación Pol. Calidad	Asistente de Calidad	Dispon. t. del personal	02	02	04	03	02	04		X
5	Revisión y modificación del formato de pedidos	Dir. Mdeo y Ventas Jefe A. Calidad	Impresión de talonarios de pedidos modificado	03	02	04	04	02	04		X
6	Establecer mecanismos para la efectiva retroalimentación	Jefe A. Calidad Represent. de Ventas		04	02	04	06	02	04		X
7	Establecer los mecanismos de comunicación interna	Jefe A. Calidad Asistente de Calidad		09	02	04	11	02	04		X
8	Determinación requisitos implícitos (Cuadro tipos de clientes)	Represent. de Ventas Dir. Diseño & Desar. Asistente Calidad		10	02	04	12	02	04		X
9	Capacitación sobre el Sistema de Gestión de la Calidad	Jefe A. Calidad Asistente Calidad	Medios didácticos Disp. Tiempo del personal	16	02	04	Continuo				X
10	Elaboración e implementación procedimiento de compras	Jefe de Compras Asistente Calidad	Dispon. Computador	16	02	04	20	02	04		X
11	Elaboración e implementación Selección evaluación proveedores	Jefe de Compras Asistente de Calidad	Dispon. Computador	17	02	04	23	02	04		X
12	Elaboración e implementación Inspección de Materias Primas e insumos	Jefe de Compras Auxiliar de Almacén Asistente de Calidad	Dispon. Computador Equipos de medición	19	02	04	25	02	04		X
13	Documentación Auditorias Internas de Calidad	Jefe A. Calidad Asistente Calidad		25	02	04	02	03	04		X
14	Capacitación en auditorias internas	Jefe A. Calidad Asistente Calidad	Medios didácticos Disp. Tiempo del personal	02	03	04	Continuo				X
15	Establecer e implementar Control de la producción, Identificación y trazabilidad conservación del producto	Director Producción Jefes de sección Jefe A. Calidad Asistente de Calidad	Dispon. Computador Equipos de medición	03	03	04	12	03	04		X
16	Determinación e implementación del control de los dispositivos de seguimiento y medición	Director Producción Jefe A. Calidad Auxiliar Mantenimto Asistente de Calidad	Capacitación en metrología Equipos de calibración	11	03	04	16	03	04		X
17	Documentación e implementación Seguimiento y Medición	Jefe A. Calidad Asistente Calidad	Dispon. Computador	12	03	04	17	03	04		X
18	Documentación e implementación Control del Producto No Conforme	Director Producción Jefe A. Calidad Asistente Calidad	Dispon. Computador	16	03	04	19	03	04		X
19	Determinación Análisis de datos	Jefe A. Calidad Asistente Calidad	Dispon. Computador Capacitación en técnicas Estadísticas	18	03	04	24	03	04		X
20	Elaboración del procedimiento Acciones correctivas	Jefe A. Calidad Asistente Calidad	Dispon. Computador	24	03	04	30	03	04		X

ANEXO 115. EJEMPLO PLANIFICACIÓN DEL SGC VERSIÓN 2

Sleeping Baby

PG.PDC.01-FT.02	Versión: 2	18-Ago-04

Planificación del SGC

APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO
Gerente / Subgerente

Hoja: 1
De: 1

Fecha de planificación:	Día	Mes	Año
	17	AGOSTO	2004

Fin horizonte de planeación:	Mes	Año
	DICIEMBRE	2004

No	ACTIVIDAD	PLANIFICACIÓN									EJECUCIÓN						
		RESPONSABLE(S)	RECURSOS	F. inicio			F. final			PRESUPUESTO	F. inicio			F. final			OBSERVACIONES
1	Elaboración estatutos comité de calidad	Asistente de calidad	Computador	17	08	04	18	08	04	- - - -							
2	Revisión procedimiento GRH	Jefe recursos humanos	Computador	19	08	04	21	08	04	- - - -							
3	Capacitación en PHVA	Asist. De Calidad	Proyector acetatos	19	08	04	24	08	04	$30.000							
4	Revisión procedimiento AIC	Asist. De Calidad	Computador	25	08	04	30	08	04	- - - -							
5	Capacitación auditores internos	Jefe A. Calidad	Proyector acetatos Asesor externo	7	09	04	10	09	04	$240.000							
6	Adquisición regla patrón	Jefe A. Calidad	- - - -	15	09	04	19	09	04	$200.000							Por averiguar
7	Revisión procedimiento D&D	Asist. De Calidad	Computador	22	09	04	27	09	04	- - - -							
8	Adquisición norma ISO 19011	Jefe A. Calidad	- - - -	5	10	04	6	10	04	$25.000							
9	Medición satisfacción cliente	Asist. De Calidad	Fax, correo, internet, teléfono	5	10	04	21	10	04	$30.000							
10	Análisis de datos productos	Comité calidad	Computador	14	10	04	21	10	04	- - - -							
11	Análisis de datos procesos	Comité calidad	Computador	22	10	04	28	10	04	- - - -							
12	Estudio de oportunidades de mejora	Comité calidad	- - - -	9	11	04	11	11	04	- - - -							
13	Determinación de acciones correctivas y preventivas	Comité calidad	- - - -	16	11	04	18	11	04	- - - -							
14	Preparación de informe para la revisión por la dirección	Comité calidad	Computador	23	11	04	25	11	04	- - - -							
15	Revisión por la dirección	Alta Dirección	- - - -	16	12	04	22	12	04	- - - -							
16	Planificación 1er semestre 2005	Comité calidad	- - - -	05	01	05	-	-	-	- - - -							
17	Inicio nuevo ciclo de mejora	- - - -	- - - -	06	01	05	-	-	-	- - - -							
PRESUPUESTO EN EFECTIVO TOTAL =										$ 525.000							

ANEXO 116. REGISTRO PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

PG.PDC.01-FT.03	Versión: 1	22-Ene-04

Planificación de la realización del producto

	Día	Mes	Año
Valido desde:	29	Enero	2004
Valido hasta:	30	Junio	2004

PROCESO / ACTIVIDAD	RECURSOS			OBJETIVOS/REQUISITOS PARA EL PRODUCTO	DOCUMENTOS DE APOYO	VERIFICACIÓN VALIDACIÓN INSPECCIÓN	REGISTROS
	HUMANOS	FISICOS	AMBIENTE DE TRABAJO				
DISEÑO Y DESARROLLO	Director de D&D Jefe de D&D Auxiliar de Diseño	Computador, Software D. Gráfico, Modulo de PCC.	Concentración, Ambiente adecuado para fomentar la creatividad.	En esta etapa se definen los requisitos para los productos, estos deben ser claros, completos y entregados a tiempo según la planificación de Diseño	PG.D&D.01 Diseño y D Fichas técnicas de MP e insumos, catálogos, revistas etc.	Descritas en el procedimiento PG.D&D.01 Diseño y Desarrollo	(PG.D&D.01-FT.05 Boceto) (PG.D&D.01-FT.06 Ficha técnica)
COMPRAS	Jefe de Compras	Computador, Internet, Teléfono, Fax.	N.A.	Comprar M.P. e insumos de acuerdo a las especificaciones de los diseños, a proveedores aprobados y en el tiempo preciso	Procedimientos de Compras y Selección y evaluación de proveedores	Revisar requisitos de compra antes de comunicarlos al proveedor	Los derivados del procedimiento de Compras y selección de prov.
RECEPCIÓN Y ENTREGA DE MATERIALES	Auxiliar de Almacén Revisor de telas	Equipos de medición, Espacio para almacenamiento, Sistema inventarios.	Ausencia olores penetrantes, no polvo, no humedad, la luz no debe incidir directamente sobre las telas.	Los productos comprados deben cumplir con las especificaciones dadas al proveedor además de concordar con la factura, entregar M.P. e insumos de acuerdo a especificaciones del diseño, en las cantidades requeridas y en el tiempo preciso.	Procedimiento e instructivos de inspección. Control del PNC.	Inspeccionar MP e insumos, verificar especificaciones y cantidades antes de entregarlos a PCC	Inspección en la recepción. Control del PNC. Requerimiento de materiales.
CORTE	Jefe de Corte Operario de Corte Auxiliares de Corte Revisador.	Maquinas cortadoras Herramientas corte Mesón de corte	Concentración, no humedad,	Cantidades y colores de acuerdo con la Orden de Corte, prendas de acuerdo con Ficha técnica y moldes, revisar si se han aprobado cambios para los clientes.	Ficha técnica Orden de Corte (Moldes)	Procedimiento control del proceso productivo (Inspección en corte)	Formato de inspección en corte, Control del PNC.
BORDADOS	Jefe de Bordados Operario Bordados Auxiliar Despeluce	Maquina bordadora, Mesón despeluce, Herramientas despeluce.	Concentración, Constante limpieza, no humedad.	Bordado de acuerdo a Ficha técnica y ficha del bordado, limpieza de las prendas, evitar picar las prendas.	EXT.0? Manual maquina bordadora	Procedimiento control del proceso productivo (Inspección en Bordados)	formato de inspección en bordados, Control del PNC.
ENSAMBLE	Jefe de Ensamble T Operarios Ensamble Auxiliares Ensamble	Maquina planas, Fileteadoras, Maquinas especiales, Herramientas.	Concentración, motivación, constante limpieza, Ausencia de polvo y humedad.	Prendas ensambladas de acuerdo a Ficha técnica y Muestra física, Requerimiento de acuerdo a orden de producción.	Ficha técnica, Orden de producción, Manual de guías, Hoja balanceo de operaciones.	Procedimiento control del proceso productivo (Inspección en Ensamble)	formato de inspección en ensamble, Control del PNC.
TERMINADO	Jefe de E Terminad Operarios Terminad Auxiliares Terminad	Maquinas especiales, Herramientas, Estantes móviles.	Concentración, motivación, constante limpieza, Ausencia de polvo y humedad.	Prendas terminadas de acuerdo a Ficha técnica y Muestra física, Requerimiento de acuerdo a orden de producción, empaque según muestra física.	Ficha técnica, Orden de producción, Manual de guías, Hoja balanceo de operaciones Instructivos de empaque	Procedimiento control del proceso productivo (Inspección en Terminados)	formato de inspección en terminados, Control del PNC.
DESPACHOS	Jefe de Despachos Auxiliar de Despachos	Balanza, Sistema inventarios, Espacio físico para el almacenaje.	Ausencia de humedad y olores penetrantes.	Las cantidades de acuerdo a orden de producción, despachos conforme pedido (cantidades, colores, tallas, fechas de entrega)	Orden de Producción. Instructivo embalaje, Manuales de exportación.	Procedimiento control del proceso productivo (Inspección en Despachos)	formato de inspección en Despachos, Control del PNC.

ANEXO 117. DESCRIPCIONES DE CARGOS VERSIÓN 1

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.01	Versión: 1	09-Ene-04
	Descripción de cargos		

Fecha de aprobación:	Día	Mes	Año
	18	Febrero	2004

Hoja: 1 De: 1

CARGO: JEFE DE DISEÑO

Supervisado por: DIRECTOR DE DISEÑO **Supervisa a:** Auxiliar de Diseño

Objetivo de cargo: Conceptualizar y producir diseños para la fabricación de producto De acuerdo con las políticas de la organización y tendencias de la moda.

No	FUNCIONES
1.	Planear, dirigir y organizar las actividades relacionadas con el diseño de las prendas de vestir.
2.	Elaborar información técnica para cada una de las prendas (fichas, plantillas etc.)
3.	Realizar pruebas técnicas para la aceptación de materia prima e insumos.
4.	Realizar modificaciones a las muestras, según especificaciones del cliente. y autorizado
5.	Consultar con clientes, ingenieros o especialistas de producción para establecer los requerimientos del producto.
6.	Analizar la intención de uso del producto y preferencias del usuario.
7.	Investigar costos, propiedades de los materiales de fabricación y métodos de producción.
8.	Elaborar diseños, bosquejos o modelos para la aprobación.
9.	Preparar especificaciones y pautas de fabricación y construir el prototipo de diseño.
10.	Consultar con ingenieros y personal de producción durante el proceso de fabricación.
11.	Planear, organizar y dirigir confección de pre-muestras y muestras.
12.	Velar por la correcta implementación de los procedimientos establecidos por la empresa.
13.	Velar por el orden y aseo de su área de trabajo.

PERFIL DEL CARGO			
Educación mínima:	11° Bachillerato	**Experiencia mínima:**	2 años
Formación requerida:	Curso básico Corel draw- Patronaje industrial y escalado infantil		
Habilidades requeridas:	Conocimientos de telas		

PRUEBAS A PRESENTAR		
Código	**Nombre**	**Puntaje mínimo**
PRU.05	Conocimientos matemáticos y de telas	8

Convalidaciones: 1 año adicional en experiencia por cada grado menor de educación.

APROBÓ: María Cristina Serrano

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.01	Versión: 1	09-Ene-04
	Descripción de cargos		

Fecha de aprobación:	Día	Mes	Año
	18	Febrero	2004

Hoja: 1 De: 1

CARGO: AUXILIAR DE DISEÑO

Supervisado por: JEFE DE DISEÑO Supervisa a: _____

Objetivo de cargo: Realiza los patrones y escalado para los diferentes diseños.

No	FUNCIONES
1.	Realizar los patrones para la producción de las muestras.
2.	Apoyar las actividades de diseño.
3.	Registrar en cada patrón la información de cada referencia.
4.	Realizar pruebas de moldes.
5.	Realizar prueba de tallaje.
6.	Velar por el orden y aseo de su área de trabajo.

PERFIL DEL CARGO			
Educación mínima:	7° Bachillerato	Experiencia mínima:	3 años
Formación requerida:	Curso de Patronaje industrial y escalado infantil		
Habilidades requeridas:	Habilidad para efectuar cálculos matemáticos, conocimientos básicos sobre telas		

PRUEBAS A PRESENTAR		
Código	Nombre	Puntaje mínimo
PRU.05	Conocimientos matemáticos y de telas	8

Convalidaciones: Menor educación por mayor experiencia.

APROBÓ: Mario Gustin Suarez

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.01	Versión: 1	09-Ene-04
	Descripción de cargos		

Fecha de aprobación:	Día	Mes	Año
	17	Febrero	2004

Hoja: 1 De: 1

CARGO: AUXILIAR DE ALMACÉN

Supervisado por: JEFE DE COMPRAS **Supervisa a:**

Objetivo de cargo: Verificar que las materias primas e insumos comprados cumplen con los requisitos de compra establecidos asegurando el correcto almacenamiento y su disponibilidad para el proceso productivo.

No	FUNCIONES
1.	Inspeccionar y verificar la llegada de la mercancía contra facturas y otros documentos.
2.	Registrar faltantes y rechazar artículos dañados.
3.	Recibir y clasificar materia prima e insumos.
4.	Mantener actualizados registros de entrada y salida de materia prima e insumos de una manera ordenada y accesible.
5.	Alistar, separar y entregar materia prima e insumos.
6.	Diligenciar los registros necesarios que apliquen para su área.
7.	Velar por la correcta implementación de los procedimientos establecidos por la empresa.
8.	Velar por el orden y aseo de su área de trabajo.

PERFIL DEL CARGO			
Educación mínima:	11° bachillerato	**Experiencia mínima:**	2 años
Formación requerida:	Almacenamiento y embalaje, informática básica		
Habilidades requeridas:	Habilidad para efectuar cálculos matemáticos, conocimiento de telas, Habilidad visual para discernir detalles, concentración.		

PRUEBAS A PRESENTAR		
Código	**Nombre**	**Puntaje mínimo**
PRU.04	Agudeza visual y concentración	10
PRU.05	Conocimientos matemáticos y de telas	10

Convalidaciones: 1 año adicional en experiencia por cada grado menor de educación.	**APROBÓ:** María Cristina Serrano

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.01	Versión: 1	09-Ene-04
	Descripción de cargos		

Fecha de aprobación:	Día	Mes	Año
	17	Febrero	2004

Hoja: 1 De: 1

CARGO: JEFE DE CORTE

Supervisado por: DIRECTOR DE PRODUCCION

Supervisa a: Operario de corte; Auxiliar de corte; Operario Alistamiento

Objetivo de cargo: Supervisar, coordinar y controlar las actividades necesarias para Realizar el corte de telas para la fabricación de las prendas.

No	FUNCIONES
1.	Programar y supervisar las actividades de la sección de corte.
2.	Solicitar y preparar las materias primas necesarias para efectuar el corte.
3.	Interpretar las fichas técnicas, muestras físicas y ordenes de corte para organizar y programar el proceso.
4.	Seleccionar los patrones y herramientas necesarias para el trazado.
5.	Realizar el dibujo de los moldes patrones en el tejido tratando de minimizar el desperdicio de material y ajustándose a los consumos establecidos.
6.	Dar las indicaciones necesarias para la correcta realización del tendido.
7.	Comprobar que el tendido de las telas sea el adecuado.
8.	Diligenciar los registros necesarios que apliquen para su área.
9.	Velar por la correcta implementación de los procedimientos establecidos por la empresa.
10.	Velar por el orden y aseo de su área de trabajo.

PERFIL DEL CARGO			
Educación mínima:	9° bachillerato	**Experiencia mínima:**	2 años
Formación requerida:			
Habilidades requeridas:	Habilidad para efectuar cálculos matemáticos, conocimiento de telas, concentración		

PRUEBAS A PRESENTAR		
Código	**Nombre**	**Puntaje mínimo**
PRU.01	Aptitud para el proceso	3.5
PRU.04	Agudeza visual y concentración	10
PRU.05	Conocimientos matemáticos y de telas	10

Convalidaciones: Experiencia mayor a 3 años por educación inferior a 9° Bachillerato

APROBÓ: María Cristina Suárez

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.01	Versión: 1	09-Ene-04
	Descripción de cargos		

Fecha de aprobación:	Día	Mes	Año
	10	Febrero	2004

Hoja: 1 De: 1

CARGO: OPERARIO DE CORTE

Supervisado por: JEFE DE CORTE **Supervisa a:** Ninguno

Objetivo de cargo: Realizar el trazo y corte de las piezas de las prendas siguiendo las Líneas de los trazos, verificando que se ajustan a las características de las prendas.

No	FUNCIONES
1.	Comprobar el correcto extendido y posición adecuada de las telas.
2.	Realizar el corte de las piezas comprobando que se ajusta a la forma y tamaño del patrón.
3.	Verificar la coincidencia de sentidos de bolsillos, cuellos y otras piezas, con el cuerpo de la prenda.
4.	Utilizar las máquinas y equipos con precisión, respetando las normas de seguridad establecidas.
5.	Diligenciar los registros necesarios que apliquen para su área.
6.	Velar por el orden y aseo de su área de trabajo

PERFIL DEL CARGO			
Educación mínima:	5° primaria	**Experiencia mínima:**	3 años
Formación requerida:			
Habilidades requeridas:	Concentración, conocimientos matemáticos y de telas.		

PRUEBAS A PRESENTAR		
Código	**Nombre**	**Puntaje mínimo**
PRU.01	Aptitud para el proceso	3.5
PRU.04	Agudeza visual y concentración	10
PRU.05	Conocimientos matemáticos y de telas	10

Convalidaciones: Menor experiencia por PRU.01 superior a 3.5

APROBÓ: María Cristina Serrano C.

AUTORIDAD.

Sleeping Baby

Sleeping Baby | PC.GRH.01-FT.01 | Versión: 1 | 09-Ene-04

Descripción de cargos

Fecha de aprobación:	Día	Mes	Año
	03	Febrero	2004

Hoja: 1 De: 1

CARGO: AUXILIAR DE CORTE

Supervisado por: Jefe de Corte **Supervisa a:**

Objetivo de cargo: Realizar el correcto extendido de la materia prima, recoger y entregar las piezas cortadas a la sección correspondiente.

No	FUNCIONES
1.	Revisar que el trazado de las piezas este completo.
2.	Realizar el correcto extendido y la posición adecuada del tejido según las indicaciones de su Jefe inmediato.
3.	Colocar el trazo sobre las telas extendidas verificando que la cantidad de telas sea correcta.
4.	Recoger las piezas cortadas verificando que el corte realizado este de acuerdo a la Orden de Corte.
5.	Entregar las piezas cortadas a la sección de alistamiento.
6.	Velar por el orden y aseo de su área de trabajo.

PERFIL DEL CARGO			
Educación mínima:	5° primaria	**Experiencia mínima:**	3 años
Formación requerida:			
Habilidades requeridas:	Conocimientos matemáticos y de telas		

PRUEBAS A PRESENTAR		
Código	**Nombre**	**Puntaje mínimo**
PRU.01	Aptitud para el proceso	3.5
PRU.05	Conocimientos matemáticos y de telas	8

Convalidaciones: Menor experiencia por puntaje superior a 3.5 en PRU.01

APROBÓ: María Cristina Serrano

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.01	Versión: 1	09-Ene-04
	Descripción de cargos		

Fecha de aprobación:	Día	Mes	Año
	15	Febrero	2004

Hoja: 1 De: 1

CARGO: JEFE DE BORDADOS

Supervisado por: DIRECTOR DE PRODUCCIÓN

Supervisa a: Operario de Bordado; Auxiliar de Bordado; Auxiliar de Despeluce; Programador de Bordado

Objetivo de cargo: Supervisar, coordinar, controlar y planear las actividades de la Sección para garantizar el cumplimiento de las tareas programadas.

No	FUNCIONES
1.	Programar el trabajo de la sección para establecer los turnos correspondientes. Solicitar trabajo para la sección.
2.	Dar las instrucciones sobre la manera correcta de realizar el trabajo y verificar que durante el proceso las especificaciones se cumplen.
3.	Verificar la existencia de materiales e insumos para garantizar el correcto funcionamiento de la máquina.
4.	Establecer métodos para cumplir con trabajos programados y coordinar actividades
5.	con otras áreas. Resolver problemas de trabajo y recomendar medidas para mejorar la productividad
6.	de los procesos y la calidad del producto. Instruir al personal sobre sus deberes en el trabajo, normas de seguridad industrial y
7.	políticas de la Empresa.
8.	Diligenciar los formatos requeridos y preparar los informes de la sección.
9.	Velar por el orden y aseo de su área de trabajo.
10.	

PERFIL DEL CARGO			
Educación mínima:	11° bachillerato	**Experiencia mínima:**	2 años
Formación requerida:	Ninguna		
Habilidades requeridas:	Habilidad para efectuar cálculos matemáticos y conocimiento de telas		

PRUEBAS A PRESENTAR

Código	Nombre	Puntaje mínimo
PRU.01	Aptitud para el proceso	3.5
PRU.05	Conocimientos matemáticos y de telas	8

Convalidaciones:
Menor educación por experiencia superior a 3 años

APROBÓ: María Cristina Serrano L

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.01	Versión: 1	09-Ene-04
	Descripción de cargos		

Fecha de aprobación:	Día	Mes	Año
	09	Enero	2004

Hoja: 1 De: 1

CARGO: OPERARIO MAQUINA BORDADORA

Supervisado por: JEFE BORDADOS **Supervisa a:**

Objetivo de cargo: Operar la máquina para realizar el bordado de las piezas de las prendas de vestir cumpliendo con las especificaciones dadas.

No	FUNCIONES
1.	Interpretar las especificaciones dadas en la ficha técnica del bordado.
2.	Alimentar en la pantalla los colores del diseño dado.
3.	Preparar y ubicar las prendas en la máquina bordadora.
4.	Verificar que durante el proceso las especificaciones se cumplen, comparando las prendas en proceso con la ficha técnica.
5.	Verificar la existencia de materiales e insumos para garantizar el correcto funcionamiento de la máquina.
6.	Diligenciar los formatos requeridos.
7.	Operar la máquina y equipo necesarios, cumpliendo con la calidad exigida y el tiempo establecido.
8.	Velar por el orden y aseo de su área de trabajo.

PERFIL DEL CARGO			
Educación mínima:	11° bachillerato	**Experiencia mínima:**	5 años
Formación requerida:	Ninguna		
Habilidades requeridas:	Manejo de máquina, concentración, habilidad con dedos		

PRUEBAS A PRESENTAR		
Código	**Nombre**	**Puntaje mínimo**
PRU.01	Aptitud para el proceso	3.5
PRU.03	KSB(Habilidad visual-dedos)	2
PRU.04	Agudeza visual y concentración	10

Convalidaciones:
Menor educación por mayor experiencia o puntaje superior a 4 en PRU.03
Menor experiencia por puntaje superior a 4 en PRU.03

APROBÓ:

María Cristina Serrano

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.01	Versión: 1	09-Ene-04
	Descripción de cargos		

Fecha de aprobación:	Día	Mes	Año
	20	Febrero	2004

Hoja: 1 De: 1

CARGO: AUXILIAR DE BORDADOS

Supervisado por: JEFE BORDADOS **Supervisa a:** _____

Objetivo de cargo: Realizar el alistamiento de los insumos requeridos para la realización del bordado y ubicarlo correctamente en la prenda.

No	FUNCIONES
1.	Interpretar las especificaciones dadas en la ficha técnica del bordado.
2.	Verificar la existencia de materiales e insumos necesarios (aplicaciones, interlón) para cada tipo de prenda.
3.	Preparar las prendas marcando la ubicación correcta del bordado.
4.	Apoyar las labores del Operario de Bordados como la ubicación de las prendas en la máquina bordadora y cambio de hilos.
5.	Verificar que durante el proceso las especificaciones se cumplen, comparando las
6.	prendas en proceso con la ficha técnica.
7.	Diligenciar los formatos requeridos.
8.	Velar por el orden y aseo de su área de trabajo.

PERFIL DEL CARGO			
Educación mínima:	11° bachillerato	**Experiencia mínima:**	2 años
Formación requerida:			
Habilidades requeridas:	concentración		

PRUEBAS A PRESENTAR		
Código	**Nombre**	**Puntaje mínimo**
PRU.01	Aptitud para el proceso	3.5
PRU.04	Agudeza visual y concentración	8

Convalidaciones:
Menor educación por mayor experiencia o puntaje superior a 4 en PRU.03

APROBÓ:
María Cristina Serrano

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.01	Versión: 1	09-Ene-04
	Descripción de cargos		

Fecha de aprobación:	Día	Mes	Año
	09	Enero	2004

Hoja: 1 De: 1

CARGO: OPERARIO DE ENSAMBLE

Supervisado por: JEFE ENSAMBLE Y TERMINACION **Supervisa a:**

Objetivo de cargo: Operar máquinas para ensamblar las piezas de las prendas de vestir Teniendo en cuenta los parámetros de calidad establecidos

No	FUNCIONES
1.	Interpretar y analizar las especificaciones técnicas de las prendas a ensamblar.
2.	Preparar las máquinas(con los accesorios necesarios) con el fin de garantizar que se encuentren en las condiciones requeridas para la elaboración de la prenda.
3.	Comprobar la conformidad de los materiales e insumos y reportar cualquier anomalía a su jefe inmediato.
4.	Operar las máquinas y equipos necesarios para ensamblar las prendas cumpliendo con la calidad exigida y en el tiempo establecido.
5.	Responder por los materiales entregados y el equipo asignado.
6.	Diligenciar los formatos requeridos.
7.	Velar por el orden y aseo de su área de trabajo .

PERFIL DEL CARGO			
Educación mínima:	5° PRIMARIA	**Experiencia mínima:**	3 AÑOS
Formación requerida:	Ninguna		
Habilidades requeridas:	Manejo de máquinas – Habilidad manual – Habilidad con dedos		

PRUEBAS A PRESENTAR		
Código	**Nombre**	**Puntaje mínimo**
PRU.01	Aptitud para el proceso	3.5
PRU.02	KSA(Habilidad visual- manual)	2
PRU.03	KSB(Habilidad visual- dedos)	2

Convalidaciones:
Experiencia menor a 3 años por puntaje superior a 4 en PRU.01

APROBÓ:
María Cristina Serrano

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.01	Versión: 1	09-Ene-04
	Descripción de cargos		

Fecha de aprobación:	Día	Mes	Año
	23	Enero	2004

Hoja: 1 De: 1

CARGO: OPERARIO DE TERMINADOS

Supervisado por: JEFE ENSAMBLE Y TERMINACION **Supervisa a:**

Objetivo de cargo: Realizar y controlar el acabado final de las prendas de vestir teniendo en cuenta los parámetros de calidad establecidos

No	FUNCIONES
1.	Interpretar y analizar las especificaciones técnicas de las prendas a ensamblar.
2.	Preparar las máquinas(con los accesorios necesarios) con el fin de garantizar que se encuentren en las condiciones requeridas para la elaboración de la prenda.
3.	Comprobar la conformidad de los materiales e insumos y reportar cualquier anomalía a su jefe inmediato.
4.	Identificar las prendas con defectos de costura u otras fallas en la confección, determinando el tipo de defecto.
5.	Realizar la selección de prendas con fallas o manchas de acuerdo a los parámetros de calidad de la Empresa para que se hagan los arreglos correspondientes.
6.	Efectuar procesos de terminación como ojales, botones, broches, plancha, etc.
7.	Considerando el tipo de tejido y modelo de la prenda.
8.	Operar las máquinas y equipos requeridos para realizar el acabado final de las prendas cumpliendo con la calidad exigida y en el tiempo establecido.
9.	Realizar el etiquetado, doblado (o colgado) y empaque de la prenda según las especificaciones dadas.
10.	Responder por los materiales entregados y el equipo asignado.
11.	Diligenciar los formatos requeridos.
12.	Velar por el orden y aseo de su área de trabajo.

PERFIL DEL CARGO			
Educación mínima:	5° Primaria	**Experiencia mínima:**	3 años
Formación requerida:	Ninguna		
Habilidades requeridas:	Manejo de máquinas - Habilidad manual - Habilidad con dedos		

PRUEBAS A PRESENTAR		
Código	**Nombre**	**Puntaje mínimo**
PRU.01	Aptitud para el proceso	3.5
PRU.02	KSA(Habilidad visual- manual)	2
PRU.03	KSB(Habilidad visual- dedos)	2

Convalidaciones:
Experiencia menor a 3 años por puntaje superior a 4 en PRU.01

APROBÓ:
María Cristina Serrano C

AUTORIDAD

Sleeping Baby

Sleeping Baby®	PG.GRH.01-FT.01	Versión: 1	09-Ene-04
	Descripción de cargos		

Fecha de aprobación:	Día	Mes	Año
	05	Febrero	2004

Hoja: 1 De: 1

CARGO: AUXILIAR DE ENSAMBLE Y TERMINADOS

Supervisado por: JEFE ENSAMBLE Y TERMINACION **Supervisa a:** Ninguna

Objetivo de cargo: Entregar insumos(hilos, agujas) a las operarias y colaborarles en Todas las labores que contribuyan al logro de la calidad requerida y rendimiento esperado

No	FUNCIONES
1.	Entregar a las operarias de ensamble y terminación los insumos(hilos, agujas) necesarios para la confección y terminación de las prendas.
2.	Ayudar a las operarias haciendo piquetes y cuadres de las prendas para garantizar que la prenda cumpla las especificaciones de calidad.
3.	Interpretar y analizar las especificaciones técnicas de las prendas a ensamblar.
4.	Comprobar la conformidad de los materiales e insumos y reportar cualquier anomalía a su jefe inmediato.
5.	Realizar todas las labores que le asigne su jefe inmediato enfocadas a mejorar la calidad de las prendas y el rendimiento de las operarias.
6.	Velar por el orden y aseo de la planta.

PERFIL DEL CARGO			
Educación mínima:	5° Primaria	**Experiencia mínima:**	3 años
Formación requerida:	Ninguna		
Habilidades requeridas:	Habilidad manual - Habilidad con dedos		

PRUEBAS A PRESENTAR

Código	Nombre	Puntaje mínimo
PRU.01	Aptitud para el proceso	3.5
PRU.02	KSA(Habilidad visual- manual)	2

Convalidaciones:
Experiencia menor a 3 años por puntaje superior a 4 en PRU.01 ó superior a 2 en PRU.02

APROBÓ:
María Gutiérrez

Sleeping Baby

ANEXO 118. EJEMPLO DESCRIPCIÓN DEL CARGO
VERSIÓN 2

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.01	Versión: 2	18-Ago-04
	Descripción de cargos		

Fecha de aprobación:	Día	Mes	Año
	30	AGOSTO	2004

Hoja: 1 De: 1

CARGO: JEFE DE CORTE

Supervisado por: Director de producción **Supervisa a:** Operario de corte; Auxiliar de corte; O. Alistamiento corte

Objetivo de cargo: Supervisar, coordinar y controlar las actividades necesarias para realizar el corte de telas para la fabricación de las prendas.

No	FUNCIONES PRINCIPALES
1	Programar y supervisar las actividades de la sección de corte.
2	Solicitar y preparar las materias primas necesarias para efectuar el corte.
3	Interpretar las fichas técnicas, muestras físicas y órdenes de corte para organizar y programar el proceso.
4	Realizar el dibujo de los moldes patrones en el tejido tratando de minimizar el desperdicio de material.
5	Dar las indicaciones necesarias para la correcta realización del tendido.
6	Comprobar que el tendido de las telas sea el adecuado.
7	Diligenciar los registros necesarios que apliquen para su área.
8	Velar por el cumplimiento del reglamento interno de trabajo.
9	Cumplir con las demás tareas que su jefe inmediato le indique.
	RESPONSABILIDADES
1	Daños causados a las telas durante el proceso de corte.
2	Cumplimiento de la programación de la producción.
3	Uso adecuado de los equipos bajo su responsabilidad.
4	Orden y aseo y disciplina del área de corte.
	NIVEL DE AUTORIDAD (AUTONOMÍA)
	Decide sobre el curso de acción de los productos no conformes detectados en su área. Decide sobre la asignación de trabajos al personal bajo su supervisión. No tiene libertad de cambiar materiales sin consentimiento de su supervisor.

PERFIL DEL CARGO			
Educación mínima:	10 Bachillerato	**Experiencia mínima:**	3 años
Formación requerida:	Ninguna		
Habilidades requeridas:	Habilidad para efectuar cálculos matemáticos; capacidad de liderazgo y coordinación de personal.		

PRUEBAS A PRESENTAR		
Código	**Nombre**	**Puntaje mínimo**
PG.GRH.01-IT.02	Prueba de habilidad con las manos	3
PG.GRH.01-IT.05	Prueba de conocimientos matemáticos	5/6

Convalidaciones: Educación inferior a 7 bachillerato por experiencia mayor a cinco (5) años

APROBÓ:

ANEXO 119. REGISTRO SELECCIÓN DE PERSONAL

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.02	Versión: 1	09-Ene-04
	Selección de personal		

FECHA: 24-08-04 CARGO AL QUE ASPIRA: Operaria Bordadora
NOMBRE COMPLETO: Olga Lucia Caballero EDAD:
LUGAR DE RESIDENCIA : TELEFONO:

1. RESULTADO DE PRUEBAS

Código	Nombre de la prueba	P. mínimo	P. obtenido	Observaciones
PRU.03	KSB Habilidad Lado	2	4	t=1,6
PRU.04	Agudeza visual y color.	10	13	
PRU.01	Aptitud para el puesto	3,5	4	

APROBÓ [X] NO APROBÓ [ ] OBSERVACIONES:

2. ENTREVISTA PERSONAL

ULTIMO NIVEL CURSADO 8° Bto AÑO: 90 PLANTEL: Latino-Americano

FORMACIÓN / CAPACITACIÓN RECIBIDA: —o—

PERSONAS QUE INTEGRAN SU FAMILIA: Esposo - hijo

TIENE HIJOS: NO__ SI X, EDAD: 3 años. PERSONA QUE ESTÁ A CARGO DE SUS HIJOS DURANTE SU TRABAJO: El esposo porque tiene taller de ensamble en la casa

DISPONE DE TIEMPO PARA LABORAR HORAS EXTRAS? SI X NO__.
DÍAS Y HORAS DISPONIBLES: No tiene inconveniente

PERSONAS QUE DEPENDEN ECONÓMICAMENTE DE USTED:

ASPECTOS IMPORTANTES QUE DESTACA DE SU ÚLTIMO TRABAJO REFERENTE A LA EMPRESA, SUS JEFES Y COMPAÑEROS: Todo es bueno.

CONOCE ALGUNA PERSONA QUE TRABAJE O HAYA TRABAJADO EN SLEEPING BABY? SI__ NO X
NOMBRE(S):

HA ESCUCHADO ALGUN TIPO DE INFORMACIÓN SOBRE EL TRABAJO EN ESTA EMPRESA?
NO

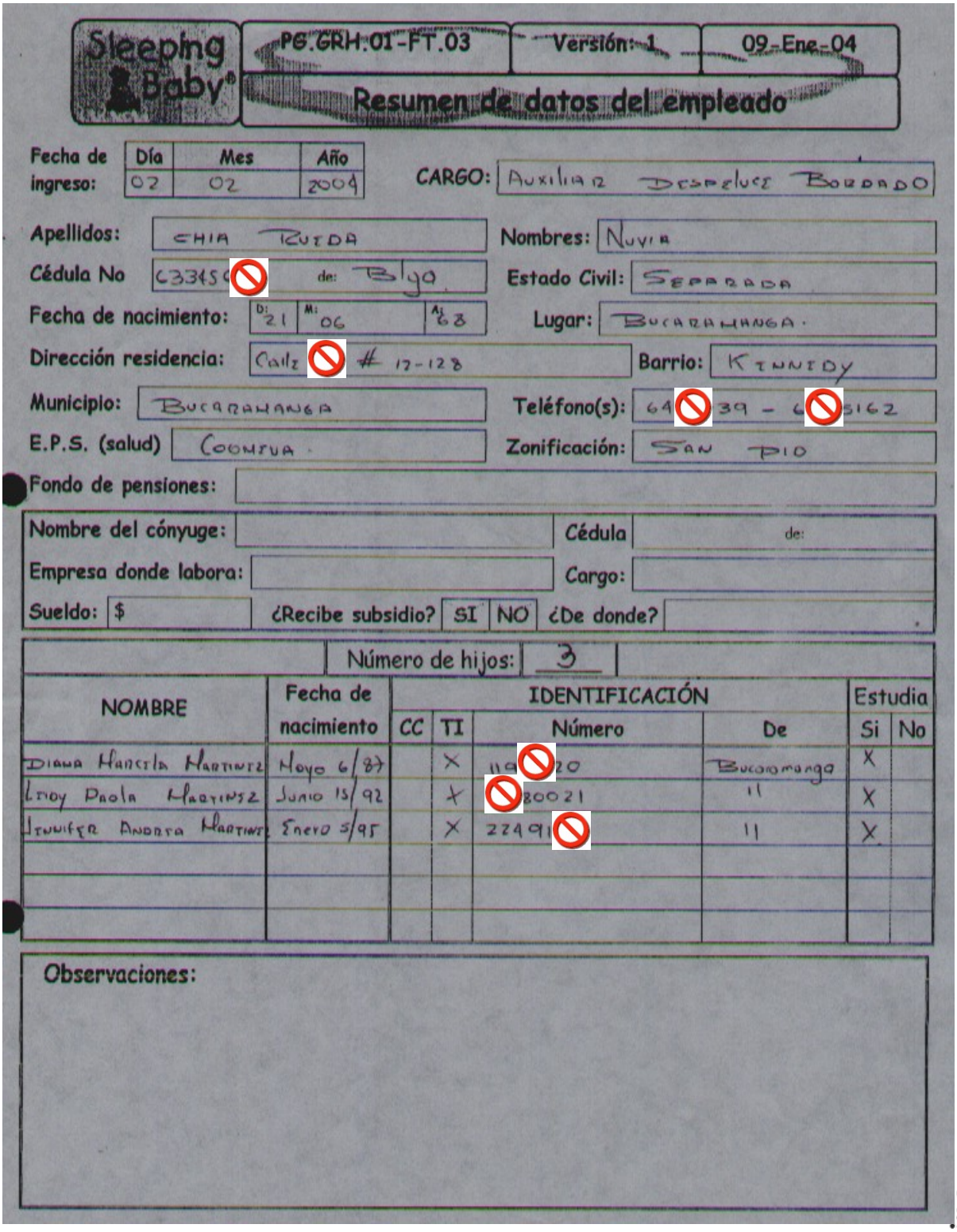
3. CONFIRMACIÓN DE INFORMACIÓN HOJA DE VIDA

- ☐ TIEMPO LABORADO DECLARADO EMPRESA 1: ✓
- ☐ DESEMPEÑO LABORAL EMPRESA 1: ✓
- ☐ TIEMPO LABORADO DECLARADO EMPRESA 2: ✓
- ☐ DESEMPEÑO LABORAL EMPRESA 2: ✓

4. PRIORIDAD DE CONTRATACIÓN: 1 X 2__ 3__
OBSERVACIONES:

Sleeping Baby

ANEXO 120. REGISTRO RESUMEN DE DATOS DEL EMPLEADO



Sleeping Baby® | PG.GRH.01-FT.03 | Versión: 1 | 09-Ene-04

Resumen de datos del empleado

Fecha de ingreso: Día 02 | Mes 02 | Año 2004

CARGO: Auxiliar Despelucé Bordado

Apellidos: Chia Ruida | Nombres: Nuvia

Cédula No 6334[illegible] de: Bga | Estado Civil: Separada

Fecha de nacimiento: D: 21 M: 06 A: 68 | Lugar: Bucaramanga.

Dirección residencia: Calle [illegible] # 17-128 | Barrio: Kennedy

Municipio: Bucaramanga | Teléfono(s): 64[illegible]39 - 6[illegible]5162

E.P.S. (salud) Coomiva | Zonificación: San Pio

Fondo de pensiones:

Nombre del cónyuge: | Cédula de:

Empresa donde labora: | Cargo:

Sueldo: $ | ¿Recibe subsidio? SI NO | ¿De donde?

Número de hijos: 3

NOMBRE	Fecha de nacimiento	IDENTIFICACIÓN				Estudia	
		CC	TI	Número	De	Si	No
Diana Marcela Martinez	Mayo 6/87		X	11[illegible]20	Bucaramanga	X	
Lindy Paola Martinez	Junio 15/92		X	[illegible]80021	11	X	
Jennifer Andrea Martinez	Enero 5/95		X	2249[illegible]	11	X	

Observaciones:

Sleeping Baby

ANEXO 121. REGISTRO SOLICITUD DE FORMACIÓN

Sleeping Baby® | PG.GRH.01-FT.04 | Versión: 1 | 09-Ene-04

Solicitud de formación

Fecha de solicitud:	Día	Mes	Año
	15	junio	2004

Solicitante: martha isabel galvan nuñez.

Tema solicitado	Capacitación en tintura de materiales.
Para los cargos:	Diseño, terminados, (Jefe diseño, Operario terminados, jefe de planta.
Causas de la solicitud:	porque esta información solo la tiene 1 (uno) persona de la organización y se dificulta las activ. normales por ausencia de esta.

Día:	Mes:	Año:	Observaciones / acciones a tomar:
15	Junio	04	

Jefe Recursos Humanos

Sleeping Baby® | PG.GRH.01-FT.04 | Versión: 1 | 09-Ene-04

Solicitud de formación

Fecha de solicitud:	Día	Mes	Año
	14	Julio	04

Solicitante: Mauricio Eugenia Santofimio

Tema solicitado	Capacitación en. Windows.
Para los cargos:	Jefe. Ensamble y terminación.
Causas de la solicitud:	Agilizar. Elaboracion. ficha. tecnica.

Día:	Mes:	Año:	Observaciones / acciones a tomar:
14	Julio	04	

Jefe Recursos Humanos

Sleeping Baby

ANEXO 122. REGISTRO PLAN DE FORMACIÓN
VERSIÓN 1

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.05	Versión: 1	09-Ene-04
	Plan de formación		

Hoja Número 1

FECHA INICIO	TEMAS	ENCARGADO	CARGOS A CAPACITAR	✓
21 01 04	Compromiso con la calidad, política y objetivos de calidad de Diseños Sleeping Baby Ltda.	John Navas	Todo el personal de la Organización	✓
3 02 04	Evaluación de la P.Q	John Navas	Todo el personal de la organización.	✓
4 02 04				
12 02 04	Capacitación ISO	John Navas	Todo el personal.	✓
20 02 04	ISO 9001			
12 03 04	Capacitación auditores internos	John Navas	Analista de método y tiempos.	
			Director PCC / R.H.	✓

ANEXO 123. REGISTRO ASISTENCIA A FORMACIÓN

Sleeping Baby | PG.GRH.01-FT.06 | Versión: 1 | 09-Ene-04

Asistencia a formación

FECHA: Día 04 | Mes Febrero | Año 2004 — Asistencia Número: 003

Instructor: John Jairo Navas Cardenas

Hora de inicio: 7:15am Duración: 45min Hoja: 1 De: 2

Temas: Decinción de politica de calidad; Requisito p.q. Norma ISO 9001:2000; función de la P.Q; Ejemplos de Politica de calidad; PQ. Diseños Sleeping Baby Ltda.

No	Nombre	Cargo	Firma	Nota
1	GLORIA ORTEGA	OPERARIA	GLORIA ORTEGA	5.0
2	Luz Stella Martinez	operaria	Luz Stella Martinez	5.0
3	Yorin Mercedes Carvajal	Operario	Yorin Mercedes Carvajal	5.0
4	Lucila Garcia. Almeida	Operaria	Lucila Garcia.	3.2
5	Luz Estella Noriega	Operario	Luz Estella Noriega	3.2
6	Elizabeth Calderon	operaria Terminados		3.1
7	M.carmen Barrera C	auxiliar planta	M. carmen Barrera	5.0
8	Rosa Sepulveda Correa	Operaria maquina		5.0
9	Rosalba Urueña Rincón	Operaria Maquina		3.5
10	Ramona Sánchez C	Operaria		3.5
11	Solange Ruiz O.	operaria	Solange Ruiz	5.0
12	SOLANGEL AMAYA V	OPERARIA		3.3
13	Sandra Aurora J.	operaria		3.5
14	Elizabeth Patricia Serrano de	Operaria		3.2
15	Ana Archicoya	Terminados	Ana Archicoya	3.2
16	DICENA NARANJO P.	Terminados.	DICENA NARANJO	5.0
17	Olga Janeth Rivera R.	operaria en	Olga Janeth Rivera	5.0
18	Mercedes Roa	operaria ensa	Mercedes Roa	5.0
19	Ana Milé Pimienta Santos	OPERARIA MANU.	Ana Milé Pimienta	5.0
20	Marlene Martinez S.	Operaria	Marlene M.	5.0
21	DINA CALDERON	OPERARIA TERMINADOS	DINA CALDERON	5.0
22	Mercedes Martinez	Operaria Terminados	Mercedes Martinez	5.0
23	MYRIAM LUCIA JAIMEZ.	Operara maquina		3.2
24	Mónica Arias Ballesteros	operaria	Mónica Arias B.	5.0
25	Mónica Pereyra Bruces Lizcano	Analista de Tiempo y ek.	Monica Pereyra Bruces	5.0

Observaciones: a las personas que obtuvieron un pontaje inferior a 4 se les realizo profundizacion en los temas dictados

NOMBRE: DICENA NARANJO CARGO: operaria terminados

Seleccione la opción que considere correcta de acuerdo con cada una de las siguientes preguntas:

5.0

1-) La política de la calidad es:

- ☐ Un documento exigido por los clientes para poder venderles mercancía.
- ☐ Un decreto de ley emitido por el congreso de la republica.
- ☒ Las intenciones globales de una empresa frente a la calidad.
- ☐ Los objetivos que se propone la empresa para el año 2004.

2-) Cuales de las siguientes afirmaciones hacen parte nuestra Política de Calidad:

- ☐ Los arreglos se realizará en después del horario de trabajo, las ventas de telas y ropa se harán el ultimo viernes de cada mes.
- ☒ Participación activa de nuestros trabajadores, su permanente capacitación y la utilización de materias primas e insumos de excelente calidad.
- ☐ Está prohibido el ingreso de comida, vasos, botellas, peinillas, maquillaje, etc, al sitio de trabajo, en los delantales y baños. No es permitido el consumo de chicle.

Sleeping Baby

ANEXO 124. REGISTRO VERIFICACIÓN DE INDUCCIÓN

Sleeping Baby	PG.GRH.01-FT.07	Versión: 1	09-Ene-04
	Verificación de inducción		

Hoja Número 1

Fecha de ingreso	Nombre del empleado:			
	Rosio Sepulveda	Programa de inducción	✓	Rosio Sepulveda Barrero
		Objetivo principal del cargo	✓	37728.586 Bmanga
14 01 04	**Cargo a ocupar:** Operaria ensamble	Funciones principales	✓	**Firma del empleado**
		Política de calidad	✓	
Fecha de ingreso	**Nombre del empleado:** Martha Yaneth Jeréz H.	Programa de inducción	✓	Martha Yaneth Jerez H.
		Objetivo principal del cargo	✓	65792586 (Mariquita Ctol.)
24 01 04	**Cargo a ocupar:** Operaria Bordados	Funciones principales	✓	**Firma del empleado**
		Política de calidad	✓	
Fecha de ingreso	**Nombre del empleado:** Solangel Amaya	Programa de inducción		No se quedo laborando en la Empresa.
		Objetivo principal del cargo		
	Cargo a ocupar: Operaria Ensamble	Funciones principales		**Firma del empleado**
		Política de calidad		
Fecha de ingreso	**Nombre del empleado:** Rosa Herminda Ramirez	Programa de inducción	✓	Rosa Herminda Ramirez
		Objetivo principal del cargo	✓	
22 04 04	**Cargo a ocupar:** Operaria Ensamble	Funciones principales	✓	**Firma del empleado**
		Política de calidad	✓	
Fecha de ingreso	**Nombre del empleado:** Ana Belen Martinez	Programa de inducción	✓	Ana Belen Martinez
		Objetivo principal del cargo	✓	
21 04 04	**Cargo a ocupar:** Operaria Ensamble	Funciones principales	✓	**Firma del empleado**
		Política de calidad		
Fecha de ingreso	**Nombre del empleado:** Nury Jazmin Buitrago Suescún	Programa de inducción	✓	Nury Yazmin Buitrago.
		Objetivo principal del cargo	✓	
21 04 04	**Cargo a ocupar:** Operaria Ensamble	Funciones principales	✓	**Firma del empleado**
		Política de calidad	✓	

Sleeping Baby

ANEXO 125. REGISTRO PRUEBA DE APTITUD PARA EL PROCESO

Sleeping Baby	PRU.01	Versión: 1	09-Ene-04	Pág 1 de 1
	Aptitud para el proceso			

Fecha: 24-08-04 Nombre: Olga Lucia Caballero

Instrucciones:

La prueba consiste en confeccionar una prenda siguiendo las indicaciones dadas.
Se debe observar la destreza en el manejo de la maquina o equipo, el método utilizado, el tiempo empleado durante la fabricación y la calidad de la prenda terminada.
El puntaje de la prueba se obtiene de la siguiente manera:

1. MANEJO DE MAQUINARIA:

No	MAQUINA	Malo		Regular		Bueno	
		0	1	2	3	4	5
1	Màquina electrónica Bordadora					X	
2							
3							

PUNTAJE MÁXIMO (P1)	MAQUINA
4	

2. MÉTODO UTILIZADO:

Malo		Regular		Bueno		Observaciones:	PUNTAJE (P2)= 4
0	1	2	3	4	5		
				X			

3. RENDIMIENTO: TIEMPO EMPLEADO:_____

Malo		Regular		Bueno		Observaciones:	PUNTAJE (P3)= 4
0	1	2	3	4	5		
				X			

4. CALIDAD:

Malo		Regular		Bueno		Observaciones:	PUNTAJE (P4)= 4
0	1	2	3	4	5		
				X			

PUNTAJE TOTAL OBTENIDO:
(P1+P2+P3+P4)/4 = 4

Sleeping Baby

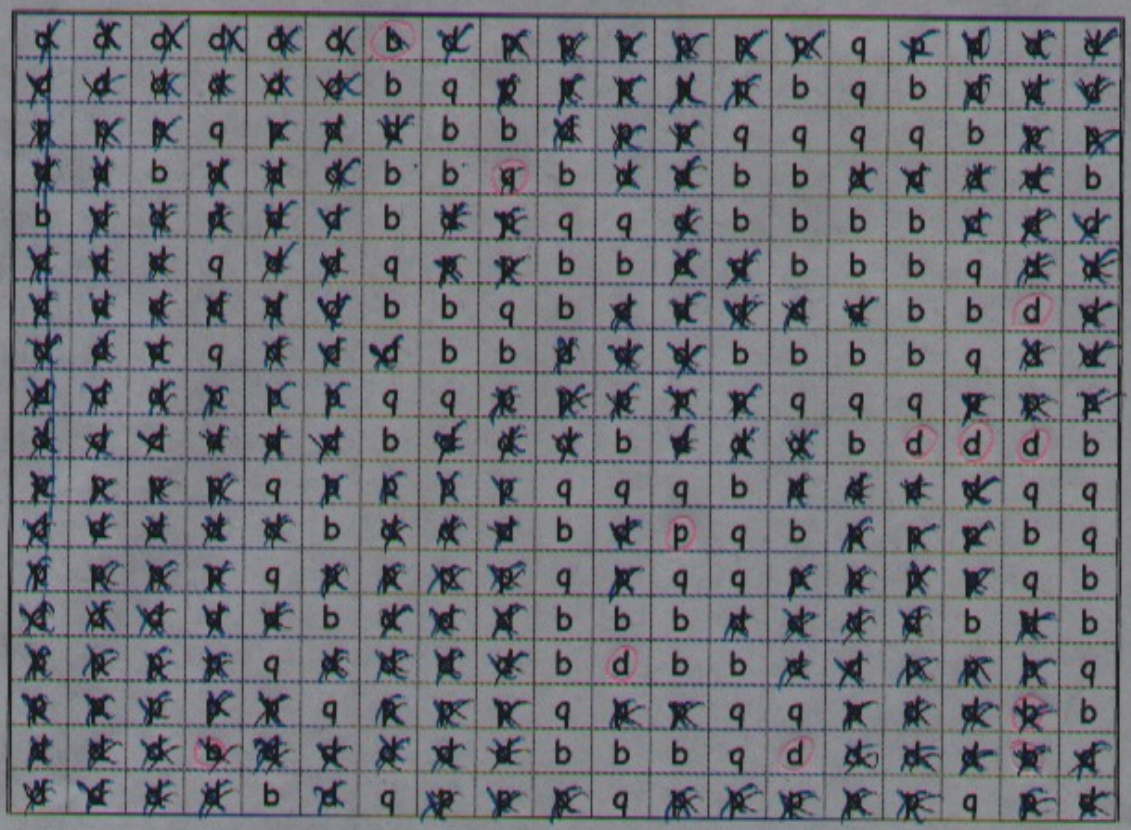
ANEXO 126. REGISTRO PRUEBA DE AGUDEZA VISUAL Y CONCENTRACIÓN

Sleeping Baby	PRU.04	Versión: 1	09-Ene-04	Pág 1 de 1
	Agudeza visual y concentración			

Fecha: Agosto 24/04 Trabajador activo ___ Aspirante X

Nombre: Olga Lucia Caballero Cargo: Operaria Bordadora

Instrucciones: Recorriendo las filas (líneas horizontales) de la siguiente tabla macar con una equis (X) las letras "d" y "P", NO se deben marcar las letras "b" y "q" pero si lo hace esta debe marcarse completamente, trate de hacerlo en el menor tiempo posible y sin corregir ni enmendar errores, el tiempo máximo disponible para la prueba es de 4 minutos.



Número de errores (E) (12)	Puntuación De Errores (PE = 25-E)	Identificación de figura (IF) (Buena=2 Regular=1 Mala=0)	PUNTAJE TOTAL = PE + IF
12	13	Buena__ Regular__ Mala X	13

Observaciones:
t = 3,38 min

ANEXO 127. REGISTRO PROGRAMACIÓN ANUAL DE DISEÑO

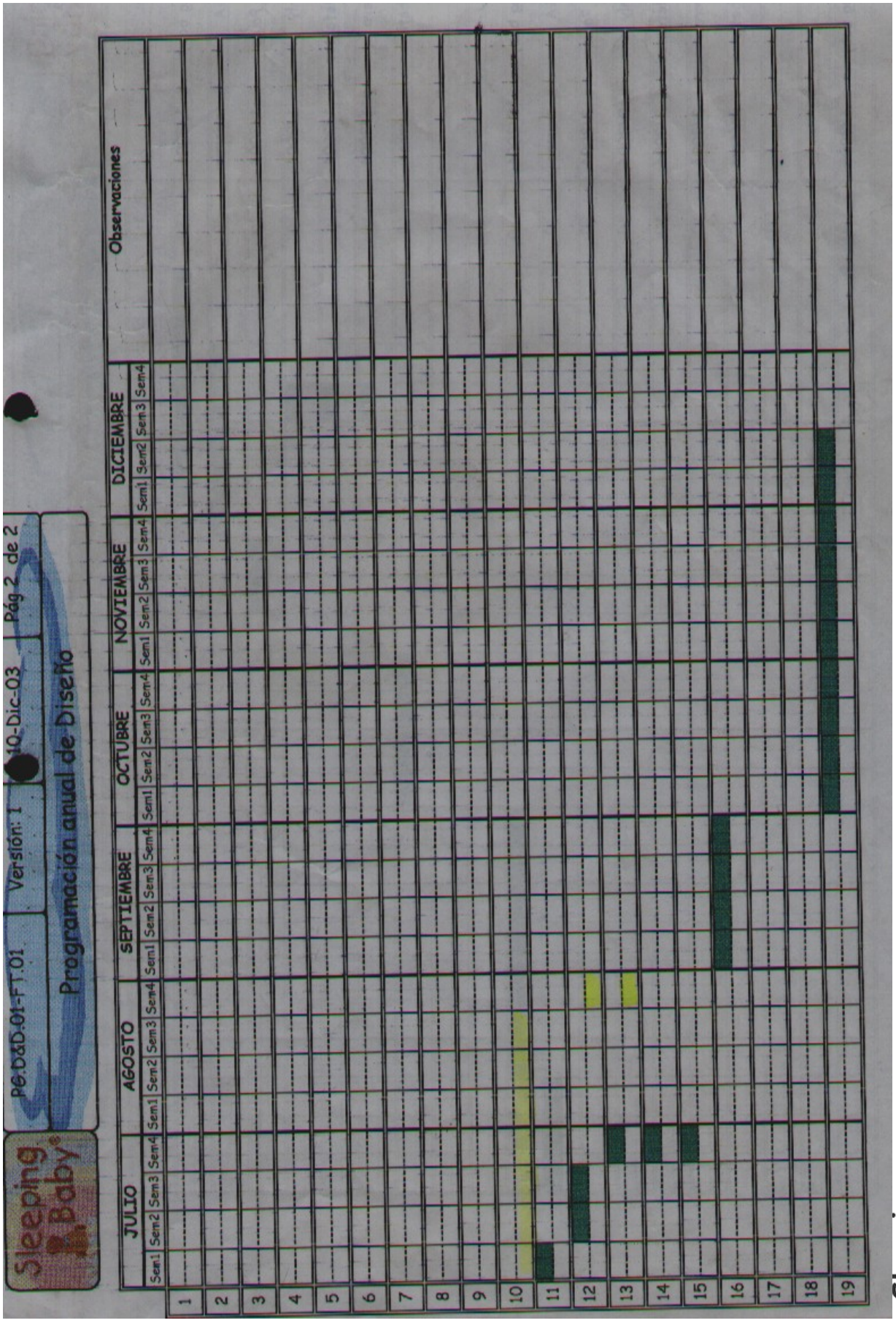
Sleeping Baby® | PG.D&D.01-FT.01 | Versión: 1 | 10-Dic-03 | Pág 1 de 2

Programación anual de Diseño

FECHA:	Día	Mes	Año
	5	Enero	2004
PROGRAMACIÓN PARA EL AÑO			2004

	MUESTRARIO		CANTIDAD	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	Cliente	Colección	HABITUAL	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4
1	Sleeping baby (seguimiento)	1/2004	180																								
2	C&A (seguimiento)	invierno	30																								
3	María Paula (seguimiento)	1/2004	20																								
4	Only (seguimiento)	1/2004	10																								
5	Los 3 Elefantes (seguimiento)	1/2004	10																								
6	Vivero (seguimiento)	1/2004	10																								
7	Willbeth (seguimiento)	verano	40																								
8	(seguimiento)																										
9	(seguimiento)																										
10	Sleeping baby (seguimiento)	2/2004	180																								
11	C&A (seguimiento)	verano	30																								
12	María Paula (seguimiento)	2/2004	20																								
13	Only (seguimiento)	2/2004	10																								
14	Los 3 Elefantes (seguimiento)	2/2004	10																								
15	Vivero (seguimiento)	2/2004	10																								
16	Willbeth (seguimiento)	invierno	30																								
17	(seguimiento)																										
18	(seguimiento)																										
19	Sleeping baby (seguimiento)	1/2005	180																								

Sleeping Baby



Sleeping Baby

ANEXO 128. REGISTRO PLANIFICACIÓN DEL MUESTRARIO

Sleeping Baby	PG.D&D.01-FT.04	Versión: 1	10-Dic-03	Pág 1 de 2
	Planificación del muestrario			

Temporada No: 2 Del año: 2004

Fecha de Planificación: Día 23 Mes junio Año 04

Inicio del diseño: Día 25 Mes junio Año 2004

Entrega del muestrario: Día 09 Mes agosto Año 2004

LÍNEA		Cantidad	Referencias		Cantidad	Referencias	
Producto	característica	a diseñar	desde	hasta	diseñada	desde	hasta
1 ROPA EXTERIOR							
1.1 Pijama enteriza	niña con bota	3	3616	3618			
	niña con pie	6	3619	3624			
	niño con bota	4	3625	3628			
	niño con pie	6	3629	3634			
	unisexo con bota	3	3635	3637			
	unisexo con pie	6	3638	3643			
Total pijamas enterizas		28					
1.2 Pijama de dos piezas	niña con bota	2	3644	3645			
	niña con pie	1	3646				
	niño con bota	3	3647	3649			
	niño con pie	1	3650				
	unisexo con bota						
Total Pijama de dos piezas		7					
1.3 Mamelucos	niña	7	3651	3657			
	niño	7	3658	3664			
Total Mamelucos		14					
1.4 Batas	con panty	7	3665	3671			
	vestidos	7	3672	3678			
Total Batas		14					
1.5 Pijama júnior	niña	2	3679	3680			
	niño	2	3681	3682			
Total Pijamas junior		4					
1.6 Sudaderas baby	niña	2	3683	3684			
	niño	2	3685	3686			
Total Sudaderas		4					
1.7 Conjuntos bebe sport niña		5	3687	3691			
1.8 Conjuntos bebe sport niño		3	3692	3694			
TOTAL ROPA EXTERIOR		79					
2 ROPA INTERIOR							
2.1 Camisas	manga sisa	2	3695	3696			
	manga corta	3	3697	3699			
	manga larga	2	3700	3701			
Total Camisas		7					
2.2 Bodys	manga sisa	3	3702	3704			
	manga corta	2	3705	3706			
	manga larga	1	3707				
Total Bodys		6					
2.3 Pantalón		2	3708	3709			
TOTAL ROPA INTERIOR		15					

Sleeping Baby

Sleeping Baby® | PG.D&D.01-FT.04 | Versión: 1 | 10-Dic-03 | Pág 2 de 2

Planificación del muestrario

3 JUEGOS PARA BEBÉ							
3.1 Pijama con dos piezas	con 2 camisitas	1	3710				
	body y babitas	1	3711				
	gorro y patín	1	3712				
	gorro y babero	1	3713				
Total Pijama con dos piezas		4					
3.2 Juego por dos piezas	gorro y patín	2	3714	3715			
	babitas y babero	2+1	3716	3718			
	toalla con pañito						
Total Juego por dos piezas		4					
3.3 Juego por tres piezas	3 gorritos	2	3719	3720			
	3 baberos	2	3721	3722			
gorro, babero y patín		2	3723	3724			
camisita manga corta, babero y gorro							
camisita, patín y gorro		2	3725	3726			
camisitas manga sisa, m corta y m larga		1					
pantalón, camisita y babitas		2	3728	3729			
Total Juego por tres piezas		10					
3.4 juego por siete piezas	Semanario camisitas	2	3730	3731			
TOTAL JUEGOS PARA BEBÉ		20					
4 ACCESORIOS							
4.1 Toallas	Toallas	4	3732	3735			
	Toalla especial	4	3736	3739			
4.2 Cobijas	cobijas	4	3740	3743			
4.3 Salidas de baño	salida de baño bebe	1	3744				
	salida de baño junior	1	3745				
4.5 Baberos, babitas	baberos	3	3746	3748			
	babitas	2	3749	3750			
4.6 manoplas y gorrito		2	3751	3752			
TOTAL ACCESORIOS		21					
5 ROPA SPORT BINIS							
5.1 conjunto pantalón con blusa		8	3753	3760			
5.2 colección: pantalón, capri, falda con blusa		8	3761	3768			
5.3 talegos		4	3769	3772			
TOTAL ROPA SPORT BINIS		20					
TAMAÑO TOTAL DEL MUESTRARIO		155	3616	3772			

ELABORÓ

María Cristina Serrano

Director de Diseño y Desarrollo

Comité Diseño	Si		Acta No:	
	No	X		

Revisión

APROBÓ

Gerente

Sleeping Baby

ANEXO 129. REGISTRO BOCETO

Sleeping Baby | PG.D&D.01-FT.05 | Versión: 1 | 10-Dic-03

Boceto

Fecha: Día 13 Mes Febrero Año 2004 | Cliente: Sleeping baby | Temporada: 01-2004 | Referencia: 3399

Aprobación Del boceto — Director Diseño Y Desarrollo

Observaciones/acciones a tomar: V

Cambios revisados

Verificación Premuestra — Director de PCC; Jefe de Compras

Resultados de la verificación:

Acciones tomadas:

Cambios revisados

¿Requiere validación? NO ☒ SI ☐

Resultados de la validación:

Aprobación Premuestra — Director Diseño Y Desarrollo

Talla:	9	Descripción:	Mameluco niña bolsillos en cuadros	Modelado ⊘ Cortado ⊘ Ensamblado ⊘ Ficha técnica ⊘	
Tela(s):	Verde doblep. 100%alg cuadros mirtilo color 6260c Rotos Combinados: Verde, turquesa, Amarillo, Fousia				
Hilos:				Marquilla Decorativa: ?	Banderín: ?
Insumos:	Marquilla sleeping bordada, composición, broche scovill 2 hombro.3 entrepierna, tiendilla # 25				
Bordado:					

Observaciones (modelado):
* corbatas de bata 24 cm terminada
* puño 19cm con costura

Sleeping Baby

ANEXO 130. REGISTRO REPORTE DE INCONVENIENTES EN MUESTRAS

Sleeping Baby	PG.D&D.01-FT.07	Versión: 1	10-Dic-03
	Reporte de inconvenientes en muestras		

REFERENCIA: 36229. Muestrario Temporada 2 del año 2004

CLIENTE DEL MUESTRARIO: _____

SECCIÓN	OBSERVACIONES
Corte	Mirar sino se puede bordar a campo libre. César
Alistamiento	
Bordados	
Ensamble y terminado	La puntera es mejor colocarle interlon y cortarla con la forma si viene el molde. Mario Aguado

REVISIÓN			
Acciones a tomar:			
FECHA:	Día	Mes	Año

Director de Diseño y Desarrollo

ANEXO 131. REGISTRO CAMBIOS SOLICITADOS POR LOS CLIENTES

Sleeping Baby

PG.D&D.01-FT.09	Versión: 1	10-Dic-03

Cambios solicitados por clientes

FECHA:	Día	Mes	Año
	11	junio	004

Orden de pedido:

Cliente: Maria paula

REFERENCIA: 3372g

Descripción de los cambios solicitados (recepción de pedidos)

Cambiar bordado de conejas por la fresita del espejo. Corazón (ver muestra).para combinar con tela fucsia

ACCIONES TOMADAS (Jefe de Diseño)	REVISIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
Mandar programar bordado Ubicación de bordado Ficha fècnica de bordados Corregir ficha técnica PG.D&D.01-FT.08	Director Diseño y Desarrollo

Sleeping Baby

PG.D&D.01-FT.09	Versión: 1	10-Dic-03

Cambios solicitados por clientes

FECHA:	Día	Mes	Año
	11	junio	004

Orden de pedido:

Cliente: Maria paula

REFERENCIA: 3494

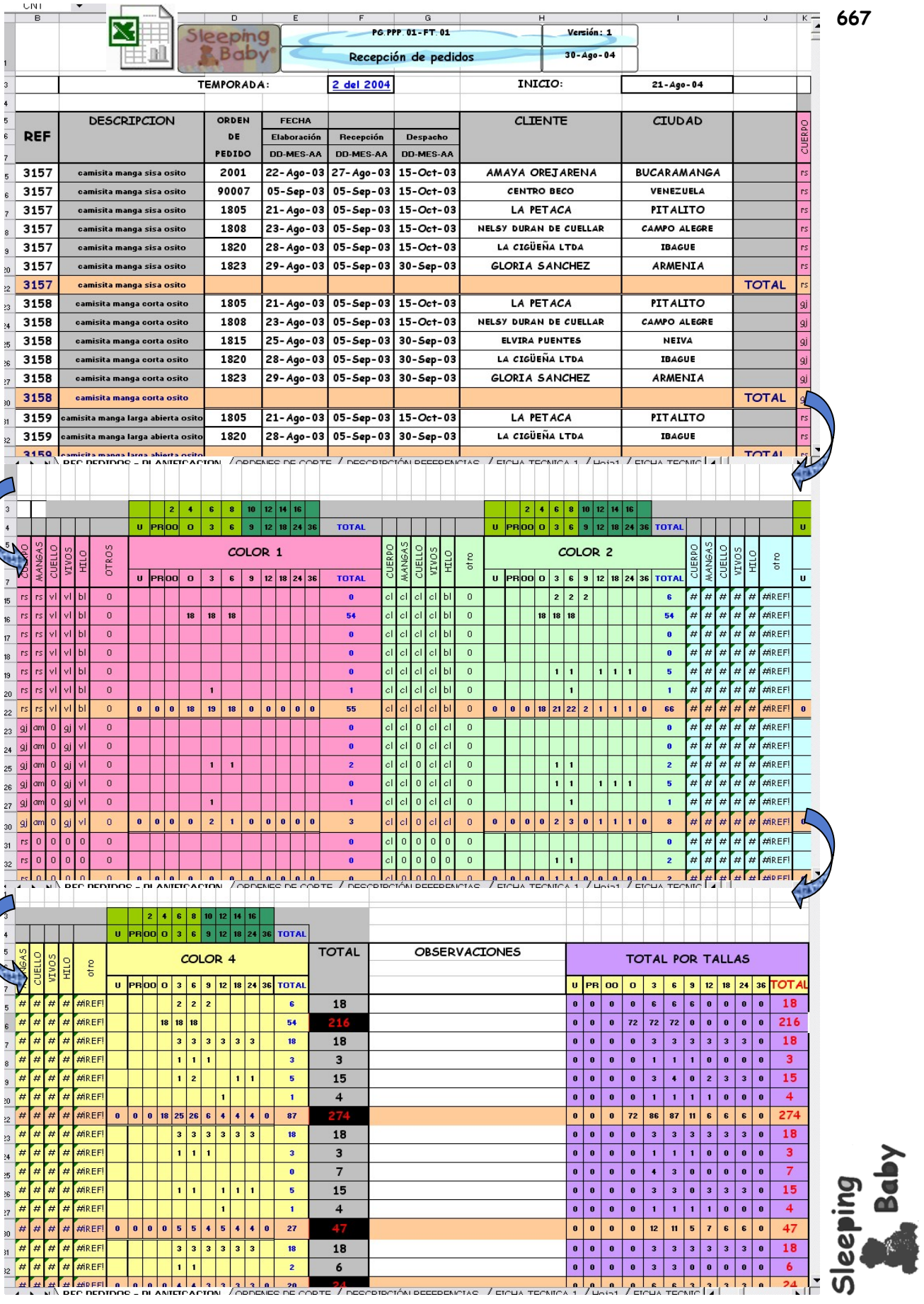
Descripción de los cambios solicitados (recepción de pedidos)

Cambiar bordado coneja por la hello kitty de la billetera plastica de adelante. Combinado rosa

ACCIONES TOMADAS (Jefe de Diseño)	REVISIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
Mandar programar bordado Ubicación de bordado Ficha técnica de bordado Corregir ficha técnica PG.D&D.01-FT.08	Director Diseño y Desarrollo

Sleeping Baby

ANEXO 132. REGISTRO RECEPCIÓN DE PEDIDOS



Sleeping Baby

PG.PPP. 01-FT. 01 | Versión: 1

Recepción de pedidos | 30-Ago-04

TEMPORADA: 2 del 2004 | INICIO: 21-Ago-04

REF	DESCRIPCION	ORDEN DE PEDIDO	FECHA Elaboración DD-MES-AA	Recepción DD-MES-AA	Despacho DD-MES-AA	CLIENTE	CIUDAD		CUERPO
3157	camisita manga sisa osito	2001	22-Ago-03	27-Ago-03	15-Oct-03	AMAYA OREJARENA	BUCARAMANGA		rs
3157	camisita manga sisa osito	90007	05-Sep-03	05-Sep-03	15-Oct-03	CENTRO BECO	VENEZUELA		rs
3157	camisita manga sisa osito	1805	21-Ago-03	05-Sep-03	15-Oct-03	LA PETACA	PITALITO		rs
3157	camisita manga sisa osito	1808	23-Ago-03	05-Sep-03	15-Oct-03	NELSY DURAN DE CUELLAR	CAMPO ALEGRE		rs
3157	camisita manga sisa osito	1820	28-Ago-03	05-Sep-03	15-Oct-03	LA CIGÜEÑA LTDA	IBAGUE		rs
3157	camisita manga sisa osito	1823	29-Ago-03	05-Sep-03	30-Sep-03	GLORIA SANCHEZ	ARMENIA		rs
3157	camisita manga sisa osito							TOTAL	rs
3158	camisita manga corta osito	1805	21-Ago-03	05-Sep-03	15-Oct-03	LA PETACA	PITALITO		gj
3158	camisita manga corta osito	1808	23-Ago-03	05-Sep-03	15-Oct-03	NELSY DURAN DE CUELLAR	CAMPO ALEGRE		gj
3158	camisita manga corta osito	1815	25-Ago-03	05-Sep-03	30-Sep-03	ELVIRA PUENTES	NEIVA		gj
3158	camisita manga corta osito	1820	28-Ago-03	05-Sep-03	30-Sep-03	LA CIGÜEÑA LTDA	IBAGUE		gj
3158	camisita manga corta osito	1823	29-Ago-03	05-Sep-03	30-Sep-03	GLORIA SANCHEZ	ARMENIA		gj
3158	camisita manga corta osito							TOTAL	gj
3159	camisita manga larga abierta osito	1805	21-Ago-03	05-Sep-03	15-Oct-03	LA PETACA	PITALITO		rs
3159	camisita manga larga abierta osito	1820	28-Ago-03	05-Sep-03	30-Sep-03	LA CIGÜEÑA LTDA	IBAGUE		rs
3159	camisita manga larga abierta osito							TOTAL	rs

COLOR 1

CUERPO	MANGAS	CUELLO	VIVOS	HILO	OTROS	U	PR	00	O	3	6	9	12	18	24	36	TOTAL
rs	rs	vl	vl	bl	0												0
rs	rs	vl	vl	bl	0				18	18	18						54
rs	rs	vl	vl	bl	0												0
rs	rs	vl	vl	bl	0												0
rs	rs	vl	vl	bl	0												0
rs	rs	vl	vl	bl	0					1							1
rs	rs	vl	vl	bl	0	0	0	0	18	19	18	0	0	0	0	0	55
gj	am	0	gj	vl	0												0
gj	am	0	gj	vl	0												0
gj	am	0	gj	vl	0					1	1						2
gj	am	0	gj	vl	0												0
gj	am	0	gj	vl	0					1							1
gj	am	0	gj	vl	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3
rs	0	0	0	0	0												0
rs	0	0	0	0	0												0
rs	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

COLOR 2

CUERPO	MANGAS	CUELLO	VIVOS	HILO	otro	U	PR	00	O	3	6	9	12	18	24	36	TOTAL
cl	cl	cl	cl	bl	0					2	2	2					6
cl	cl	cl	cl	bl	0					18	18	18					54
cl	cl	cl	cl	bl	0												0
cl	cl	cl	cl	bl	0												0
cl	cl	cl	cl	bl	0					1	1		1	1	1		5
cl	cl	cl	cl	bl	0						1						1
cl	cl	cl	cl	bl	0	0	0	0	18	21	22	2	1	1	1	0	66
cl	cl	0	cl	cl	0												0
cl	cl	0	cl	cl	0												0
cl	cl	0	cl	cl	0					1	1						2
cl	cl	0	cl	cl	0					1	1		1	1	1		5
cl	cl	0	cl	cl	0						1						1
cl	cl	0	cl	cl	0	0	0	0	0	2	3	0	1	1	1	0	8
cl	0	0	0	0	0												0
cl	0	0	0	0	0						1	1					2
cl	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2

COLOR 4

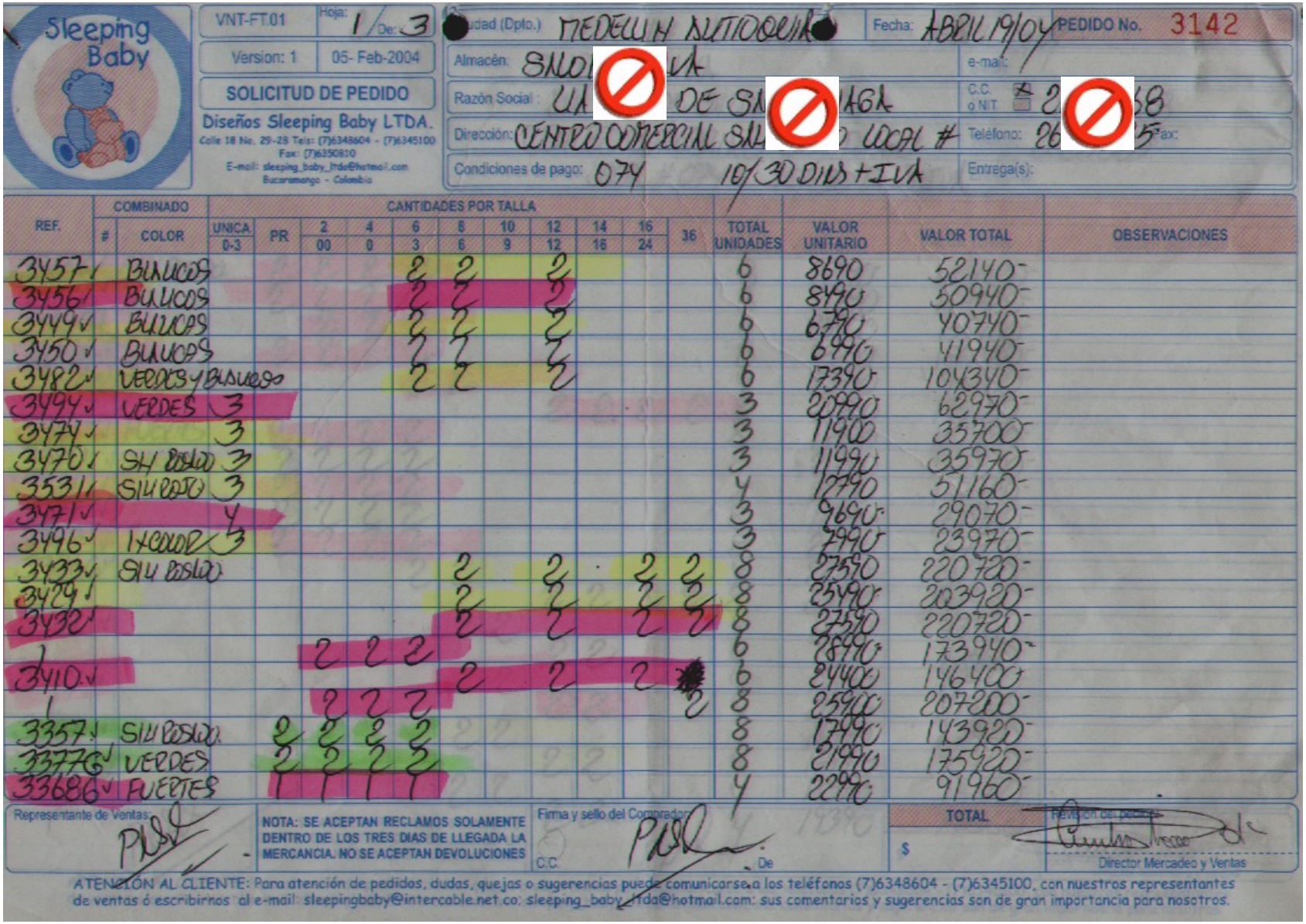
MANGAS	CUELLO	VIVOS	HILO	otro	U	PR	00	O	3	6	9	12	18	24	36	TOTAL	TOTAL
#	#	#	#	#¡REF!					2	2	2					6	18
#	#	#	#	#¡REF!				18	18	18						54	216
#	#	#	#	#¡REF!					3	3	3	3	3	3		18	18
#	#	#	#	#¡REF!					1	1	1					3	3
#	#	#	#	#¡REF!					1	2			1	1		5	15
#	#	#	#	#¡REF!								1				1	4
#	#	#	#	#¡REF!	0	0	0	18	25	26	6	4	4	4	0	87	274
#	#	#	#	#¡REF!					3	3	3	3	3	3		18	18
#	#	#	#	#¡REF!					1	1	1					3	3
#	#	#	#	#¡REF!												0	7
#	#	#	#	#¡REF!					1	1		1	1	1		5	15
#	#	#	#	#¡REF!								1				1	4
#	#	#	#	#¡REF!	0	0	0	0	5	5	4	5	4	4	0	27	47
#	#	#	#	#¡REF!					3	3	3	3	3	3		18	18
#	#	#	#	#¡REF!					1	1						2	6
#	#	#	#	#¡REF!	0	0	0	0	4	4	3	3	3	3	0	20	24

OBSERVACIONES

TOTAL POR TALLAS

U	PR	00	O	3	6	9	12	18	24	36	TOTAL
0	0	0	0	6	6	6	0	0	0	0	18
0	0	0	72	72	72	0	0	0	0	0	216
0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	0	18
0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3
0	0	0	0	3	4	0	2	3	3	0	15
0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	4
0	0	0	72	86	87	11	6	6	6	0	274
0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	0	18
0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3
0	0	0	0	4	3	0	0	0	0	0	7
0	0	0	0	3	3	0	3	3	3	0	15
0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	4
0	0	0	0	12	11	5	7	6	6	0	47
0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	0	18
0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	6
0	0	0	0	6	6	3	3	3	3	0	24

ANEXO 133. REGISTRO SOLICITUD DE PEDIDO



Sleeping Baby

VNT-FT.01 | Hoja: 1 De: 3
Version: 1 | 05- Feb-2004

SOLICITUD DE PEDIDO

Diseños Sleeping Baby LTDA.
Calle 18 No. 29-28 Tels: (7)6348604 - (7)6345100
Fax: (7)6350810
E-mail: sleeping_baby_ltda@hotmail.com
Bucaramanga - Colombia

Ciudad (Dpto.): MEDELLIN ANTIOQUIA | Fecha: ABRIL 19/04 | PEDIDO No. 3142
Almacén: SALO[illegible]VA | e-mail:
Razón Social: LA [illegible] DE SA[illegible]AGA | C.C. o N.I.T. 2[illegible]8
Dirección: CENTRO COMERCIAL SA[illegible] LOCAL # | Teléfono: 26[illegible] Fax:
Condiciones de pago: 074 10/30 DIAS + IVA | Entrega(s):

REF.	COMBINADO #	COLOR	CANTIDADES POR TALLA: UNICA 0-3	PR	2 00	4 0	6 3	8 6	10 9	12 12	14 16	16 24	36	TOTAL UNIDADES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	OBSERVACIONES
3457		BLANCOS					2	2		2				6	8690	52140-	
3456		BLANCOS					2	2		2				6	8490	50940-	
3449		BLANCOS					2	2		2				6	6790	40740-	
3450		BLANCOS					2	2		2				6	6990	41940-	
3482		VERDES Y BLANCOS					2	2		2				6	17390	104340-	
3494		VERDES	3											3	20990	62970-	
3474			3											3	11900	35700-	
3470		SIN BOLSO	3											3	11990	35970-	
3531		SIN BOLSO	3											3	11990	35970-	
3471			4											4	12790	51160-	
3496		1 COLOR	3											3	9690	29070-	
3433		SIN BOLSO						2		2		2	2	8	27990	223920-	
3429								2		2		2	2	8	25490	203920-	
3432								2		2		2	2	8	27590	220720-	
					2	2	2							6	28990	173940-	
3410								2		2		2	2	6	24400	146400	
					2	2	2						2	8	25990	207200-	
3357		SIN BOLSO	2	2	2	2								8	17990	143920-	
3377		VERDES	2	2	2	2								8	21990	175920-	
3368		FUERTES	1	1	1	1								4	22990	91960-	

Representante de Ventas: PDV

NOTA: SE ACEPTAN RECLAMOS SOLAMENTE DENTRO DE LOS TRES DIAS DE LLEGADA LA MERCANCIA. NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES

Firma y sello del Comprador: PDV
C.C. De

TOTAL $

Revisión del pedido: [illegible]
Director Mercadeo y Ventas

ATENCIÓN AL CLIENTE: Para atención de pedidos, dudas, quejas o sugerencias puede comunicarse a los teléfonos (7)6348604 - (7)6345100, con nuestros representantes de ventas ó escribirnos al e-mail: sleepingbaby@intercable.net.co; sleeping_baby_ltda@hotmail.com; sus comentarios y sugerencias son de gran importancia para nosotros.

Sleeping Baby

ANEXO 134. REGISTRO SOLICITUD DE CAMBIOS EXPORTACIÓN

Sleeping Baby | VNT-FT.02 | Versión: 1 | 19-Feb-04

Solicitud de cambios

FECHA: Día 25 | Mes Febrero | Año 04

Cliente: Lorena Mayorga / Confecciones

Orden de pedido: 090052/53-4-5 hoja 1 de 2

Referencia	Descripción de los cambios solicitados
Bordado	Cava osito Ref 1505 (body) mas pequeño la cava, + - 15-20%
Ref 3454	hacerla cuerpo entero, levantarle la cavita, tamaño Ref 3450
	Bordado osito marca propia, un lado, no llevo bolsillos
Pijamita	Pijama modelo llevo pijamita
Bordado	Todos completamente iguales, en todos estos modelos, cambiara
	unicamente los colores (coleccion)
Pantalones	Colocar pantalones, pantaloncitos, buzos,
Maquilla	Todas prendas deben llevar maquilla, marca propia nueva
Etiqueta	Todas prendas deben llevar etiqueta marca propia nueva
3491	Ruta baño / sesgos pastelos
3386	Tela algodon unicamente chaqueta (Pantalon no)
Logo Bordado	natural equipment bordar en las prendas para baby pasarelas marzo
	Ejemplo Ref: 3365
	1) maquilla nueva de ellos
	2) Etiqueta nueva de ellos
	3) Bordado igual para todas prendas nuevo, falta para aprobacion
	4) Logo bordado igual para todas prendas nuevo, falta para aprobacion
Buzo	Color amarillo, enviar referencia 3465
3466	Sin pijamita bordado osito, pijama para - escarpines
3454	Sin pijamita
Cuerpo bordado	Cavita 1505 - Cuerpo ref 3454
3477	Sin pijamita
3453	" "
3455	Sin bordado, pero si con rayas decorativas, hacer bordados de marca propia
3467	Bordado marca propia
3462-1	Bordados natural equipment baby
3477	Etiqueta maquilla oso bordado marca propia
3460	Igual anteriores
3482	Sin babitas Pijama

Cliente	Representante de ventas	Recepción de pedidos

ANEXO 135. REGISTRO PROGRAMACIÓN SEMANAL DE TRABAJO

Sleeping Baby | PPP.FT.02 | Versión: 1 | 6-May-04

Programación semanal de trabajo

AÑO: 2004 MES: agosto SEMANA: agosto 2-7 Pag 1 De: 1

SECCIÓN: CORTE

ord. Prod.	Ref.	Cant.	Descripción	Cliente	Fecha entrega propuesta	fecha entrega real	Observaciones: Consigne causa que halla impedido entregar en la fecha propuesta
		13	muestras	sleeping	lunes		NO hay muestras
		13	muestras	sleeping	martes		
w-002	O5252	15	Cobija	willbeth	miercoles	agot 6	
w-003	O5261	15	Cobija	willbeth	miercoles	agot 6	
w-004	O5292	15	Cobija	willbeth	miercoles	agot 6	
w-012	O5439	10	Cobija	willbeth	miercoles	agot 4	
w-016	O5440	6	Cobija	willbeth	miercoles	agot 4	NO se sabia que llevo
		13	muestras	sleeping	miercoles	NOS	Dieron 3 Muestras
w-001	O5250	24	mameluco	willbeth	jueves	agot 6	
w-010	15223	18	mameluco	willbeth	jueves		
w-010	O5294	24	mameluco	willbeth	jueves	agot 4	NO hay Tela Rayas
		13	muestras	sleeping	jueves	NOS	dieron 10 muestras
w-007	O5316	24	camisita	willbeth	viernes	agot 4	
w-009	O5373	18	camisita	willbeth	viernes	agot 4	
w-011	102	20	gorro	willbeth	viernes	agot 4	NO hay moldes
w-008	O5317	15	babero	willbeth	viernes	agot 6	
w-006	O5304	15	ropon	willbeth	viernes	agot 6	
		13	muestras	sleeping	viernes	Salieron	7 muestras
w-015	P75403	8	pijama candonga	willbeth	viernes	agot 6	
w-014	P15405	12	pijama candonga	willbeth	viernes	agt 6	
w-013	P15362	12	conj.2pzas	willbeth	viernes	agot 4	NO habia Tela
0151	3766	2	Conj niña	Proceso	viernes	agot 6	
153	3768	2	conj niño	Proceso	Viernes	agt 6	
028	3643	6	pija-animoli	proceso	Viernes	agt 6	
143	3758	2	Conj niña	Proceso	Viernes	agt 6	Demora en moldes
077	3692	6	conj-Sport	proceso	Viernes	agt 6	Demora en moldes
140	3755	2	Conj-niña	proceso	Viernes	agt 6	
156	3771	2	Conj-falda	proceso	Viernes	agt 6	
146	3761	2	conj-pant	proceso	jueves	agt 5	
052	3667	7	batica-pant	"	Jueves	agt 5	
052	3674	6	Vestido-2codo	"	Jueves	agt 5	
076	3690	7	conj capri	"	Jueves	agt 5	
051	3666	7	conj escalada	"	Jueves	agt 5	
060	3675	7	Vest Mariposa	"	Jueves	agt 5	
159	3774	3	Niña pant	"	Jueves	agt 5	
152	3766	2	Niña falda	"	Jueves	agt 5	
076	3691	6	Conj niño	"	Jueves	agt 5	
147	3762	2	conj-falda	"	Jueves	agt 5	
3779-377		18	3778	"	Miercole	agt 4	
3682	3664	32	3662-3660-3652		Marte	agt 3	
el	lunes		sc corte			Retazos	

316

el Martes entregar vestidos ala Hormiga
y entramos a las 9:00 a Trabajar

ANEXO 136. REGISTRO ORDEN DE PRODUCCIÓN

Sleeping Baby	PPP.FT.01	Versión: 2	19-may-04	Pag 1 de 2
	Orden de producción			

Orden de Producción No.: 0217
Referencia: 36196
Descripción: pijama niña con cintillo bor. Marip

Fecha desp	Cliente	Color	PR	OO	O	3	6	9						total/color
Sep-20	gina	fucsia	24	24	24	16	16	16						120
		turquesa	24	24	24	16	16	16						120
		verde lima	24	24	24	16	16	16						120
														0
														0
														0
		Total por talla	72	72	72	48	48	48	0	0	0	0	0	360

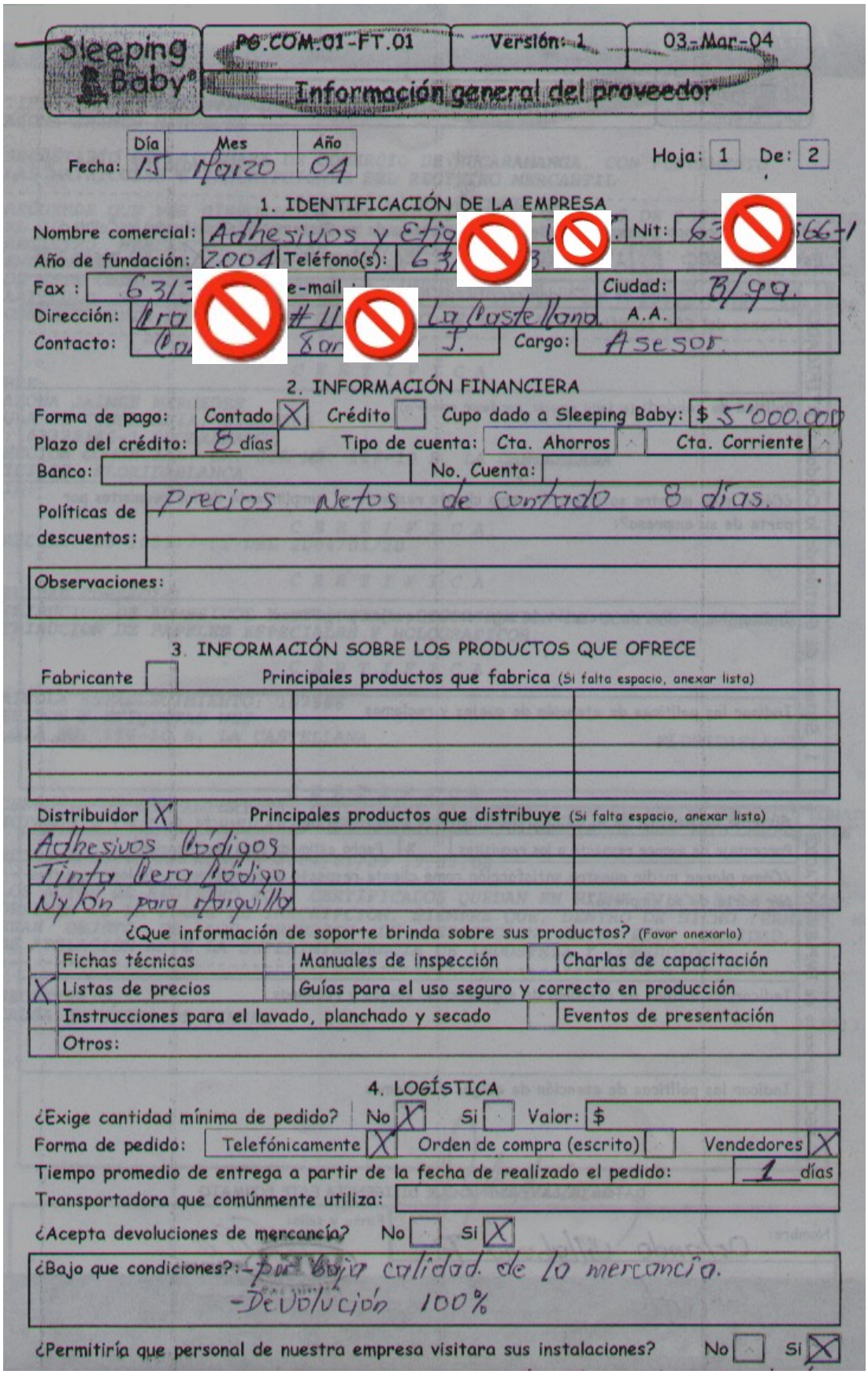
código	materia prima	color	ancho	trazo	prom Teor	total tela	prom real
# 4 com	velveteen comertex	fucsia 56-40	164	117x24 146x16	0,47	51.44	0.42 0.43
# 3 com	comertex	turquesa 56-40	160	117x24 146x16	0,47	5144	0.42
# 3-# 1 com	comertex	verde lima 56-40	160	117x24 146x16	0,47	51 44	0.42

OBSERVACIONES:

trazó: César Duque Fecha de trazo: Agosto 19/04 cortó: Esperanza fecha de corte: agosto 19/04

Sleeping Baby

ANEXO 137. REGISTRO INFORMACIÓN GENERAL DEL PROVEEDOR



Sleeping Baby | PG.COM.01-FT.01 | Versión: 1 | 03-Mar-04

Información general del proveedor

Fecha: Día 15 Mes Marzo Año 04 — Hoja: 1 De: 2

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre comercial: Adhesivos y Etiq[illegible] Ltda. Nit: 63[illegible]66-1
Año de fundación: 2004 Teléfono(s): 63[illegible]3
Fax: 631[illegible] e-mail: Ciudad: B/qa.
Dirección: Cra [illegible] #11 [illegible] La Castellana A.A.
Contacto: Car[illegible] Bar[illegible] J. Cargo: Asesor

2. INFORMACIÓN FINANCIERA

Forma de pago: Contado [X] Crédito [ ] Cupo dado a Sleeping Baby: $ 5'000.000
Plazo del crédito: 8 días Tipo de cuenta: Cta. Ahorros [ ] Cta. Corriente [ ]
Banco: No. Cuenta:
Políticas de descuentos: Precios Netos de contado 8 días.
Observaciones:

3. INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS QUE OFRECE

Fabricante [ ] Principales productos que fabrica (Si falta espacio, anexar lista)

Distribuidor [X] Principales productos que distribuye (Si falta espacio, anexar lista)

Adhesivos Códigos		
Tinta Vera Código		
Nylón para Marquilla		

¿Que información de soporte brinda sobre sus productos? (Favor anexarla)

[ ]	Fichas técnicas	[ ]	Manuales de inspección	[ ]	Charlas de capacitación
[X]	Listas de precios	[ ]	Guías para el uso seguro y correcto en producción		
[ ]	Instrucciones para el lavado, planchado y secado			[ ]	Eventos de presentación
[ ]	Otros:				

4. LOGÍSTICA

¿Exige cantidad mínima de pedido? No [X] Si [ ] Valor: $
Forma de pedido: Telefónicamente [X] Orden de compra (escrito) [ ] Vendedores [X]
Tiempo promedio de entrega a partir de la fecha de realizado el pedido: 1 días
Transportadora que comúnmente utiliza:
¿Acepta devoluciones de mercancía? No [ ] Si [X]
¿Bajo que condiciones?: -por baja calidad de la mercancía.
-Devolución 100%
¿Permitiría que personal de nuestra empresa visitara sus instalaciones? No [ ] Si [X]

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.COM.01-FT.01	Versión: 1	03-Mar-04
	Información general del proveedor		

Hoja: 2 De: 2

5. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Diligencie el campo correspondiente según el estado de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Estado del SGC: [ ] 1. Certificado [ ] 2. En implementación [X] 3. No posee SGC

1. Sistema de Gestión de la Calidad CERTIFICADO

Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la norma: (indicar versión)
Alcance del SGC certificado:
Política de calidad: (si falta espacio, por favor anexarla)
¿Cómo mide nuestra satisfacción como cliente respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de su empresa?:
Indicar los medios de atención de sugerencias, quejas y reclamos
Indicar las políticas de atención de quejas y reclamos

2. SGC en proceso de IMPLEMENTACIÓN

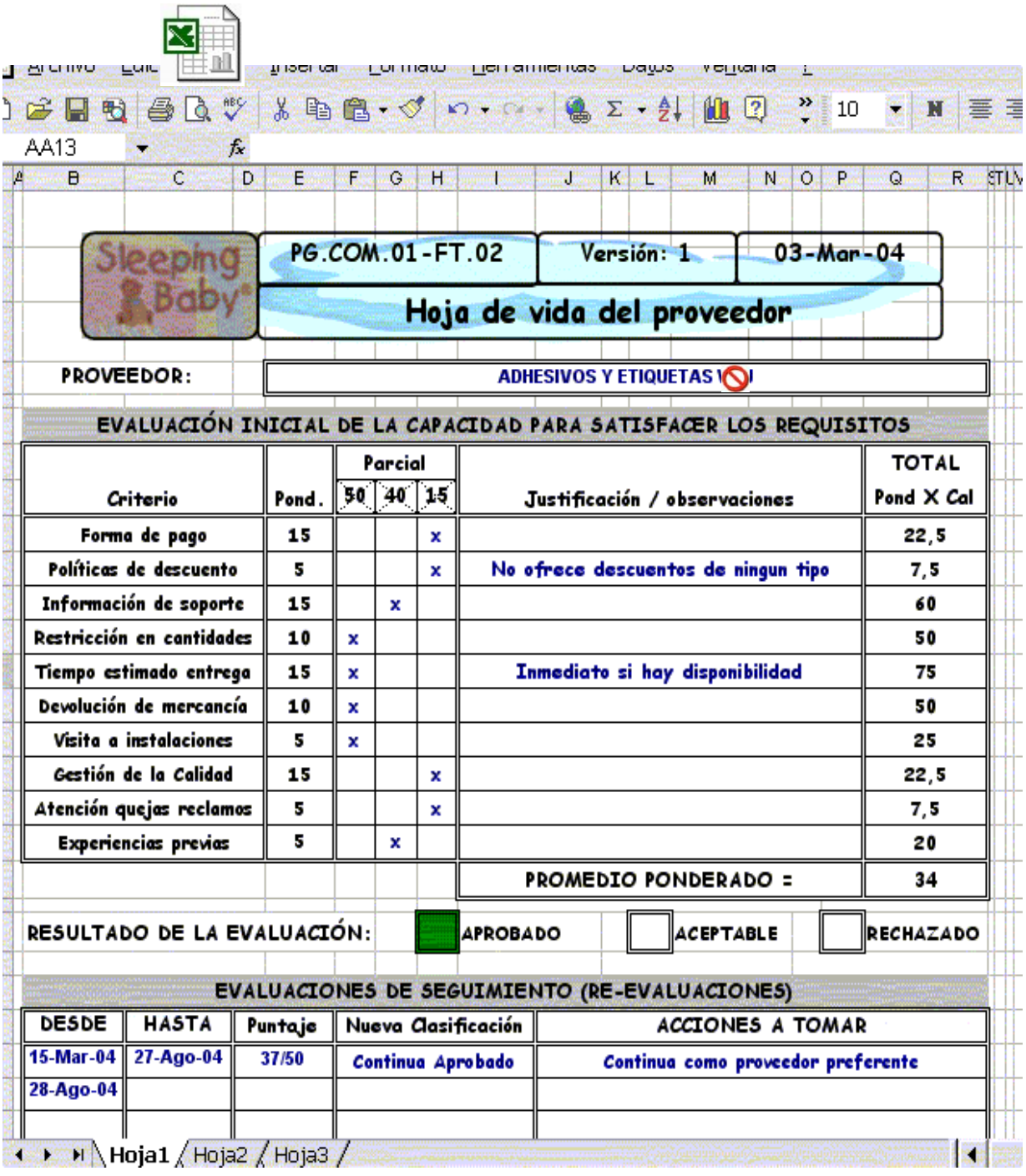
Sistema de Gestión de la Calidad implementado bajo la norma:			
Porcentaje de avance respecto a los requisitos	___%	Fecha estimada para certificación	
¿Cómo planea medir nuestra satisfacción como cliente respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de su empresa?:			
Indicar los medios de atención de sugerencias, quejas y reclamos			
Indicar las políticas de atención de quejas y reclamos			

DATOS DE LA PERSONA QUE DILIGENCIA ESTE FORMATO

Nombre: Orlando Villabona P.	Firma y sello:
Cargo: Gerente.	

Sleeping Baby

ANEXO 138. REGISTRO HOJA DE VIDA DEL PROVEEDOR



PG.COM.01-FT.02	Versión: 1	03-Mar-04

Hoja de vida del proveedor

PROVEEDOR: ADHESIVOS Y ETIQUETAS V[illegible]

EVALUACIÓN INICIAL DE LA CAPACIDAD PARA SATISFACER LOS REQUISITOS

Criterio	Pond.	Parcial 50	Parcial 40	Parcial 15	Justificación / observaciones	TOTAL Pond X Cal
Forma de pago	15			x		22,5
Políticas de descuento	5			x	No ofrece descuentos de ningun tipo	7,5
Información de soporte	15		x			60
Restricción en cantidades	10	x				50
Tiempo estimado entrega	15	x			Inmediato si hay disponibilidad	75
Devolución de mercancía	10	x				50
Visita a instalaciones	5	x				25
Gestión de la Calidad	15			x		22,5
Atención quejas reclamos	5			x		7,5
Experiencias previas	5		x			20
					PROMEDIO PONDERADO =	34

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN: ■ APROBADO ☐ ACEPTABLE ☐ RECHAZADO

EVALUACIONES DE SEGUIMIENTO (RE-EVALUACIONES)

DESDE	HASTA	Puntaje	Nueva Clasificación	ACCIONES A TOMAR
15-Mar-04	27-Ago-04	37/50	Continua Aprobado	Continua como proveedor preferente
28-Ago-04				

Hoja1 / Hoja2 / Hoja3

ANEXO 139. REGISTRO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Sleeping Baby	PG.PCC.02.FT.01	Versión: 1	06-MAY-04
	Control de inspección y producto no conforme		

700 mm
70 cm
0,7 mts

AÑO: 04 MES: MAYO Pag: 1

OPERACIÓN:

fecha	Ref.	Ord prod	Producto no conforme	cantidad	Mts perdidos (opcional)	Causa	Acción Correctiva	Responsable
Mayo 8	3491	0484	Espaldas delanteros Mangas	0.70cm		Hasta, Manchas	Cambios. Se lleva pro manchas	
Mayo 8	3350	0431	Mangas. bayaritos. Pecheros	0.26cm	Celeste	Manos y Rotos	Cambios	
Mayo 8	3350	0431	Mangas. Espaldas	0.46cm	Rosado	Manos y Rollo	Cambios	
Mayo 10	3351	0432	delanteros	0.77		Manchas		
Mayo 10	3529	0485	Espalda Manga	075		Mancha.		

Observaciones:

Veronica Garcia
Realizó Inspección.

Aprobo Inspección

ANEXO 140. REGISTRO PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.01	Versión: 2	24-Agos-04
	Programa de auditorias		

Auditorias programadas desde:	Día	Mes	Año
	24	03	04
Ejecutadas desde:	24	03	04

Programadas hasta:	Día	Mes	Año
	19	08	04
Ejecutadas hasta:			

Hoja:	1
De:	1

Auditoría No	PROCESO A AUDITAR	NIVEL DE IMPORTANCIA			AUDITOR DESIGNADO	Fecha estimada						Fecha Real						Horas	OBSERVACIONES
		A	M	B		F. inicio			F. final			F. inicio			F. final				
001	Diseño y desarrollo	X			John Navas	24	03	04	31	03	04	24	03	04	14	06	04		Cambio en el Asist. Calidad generó el retraso en la ejecución de la auditoria; justificado esto, en el acoplamiento del Asist. Entrante al funcionamiento del SGC, y por consecuencia a las actividades programadas. Presentado este evento sé reprograma las auditorias a partir del 15 de julio/2004
002	Control de documentos			X	Sonia Beleño	15	07	04	16	07	04	15	07	04	16	07	04	6	Se ejecuto satisfactoriamente en la fecha establecida.
003	Compras, recepción y entrega de materiales			X	Sonia Beleño/ John Navas	22	07	04	22	07	04	22	07	04	22	07	04	6	Se ejecuto satisfactoriamente en la fecha establecida.
004	Programación de la producción y control de producción, y Control de dispositivos de medición			X	Martha Galván/ John Navas	23	07	04	24	07	04	23	07	04	24	07	04	9	Se ejecuto satisfactoriamente en la fecha establecida.
005	Control de producto no conforme			X	Martha Galván/ John Navas	26	07	04	26	07	04	26	07	04	26	07	04	9	Se ejecuto satisfactoriamente en la fecha establecida.
	Prccesos externos			X	Sonia Beleño/ John Navas	27	07	04	27	07	04	22	07	04	22	07	04		Este proceso se audito junto con compras, dada su naturaleza.
006	Gestión de recursos y condiciones de trabajo			X	Martha Galván	02	08	04	02	08	04							9	Se realiza después de la fecha establecida, como consecuencia de cambios realizados al funcionamiento del SGC y algunos procedimientos, como resultado de la pre-auditoria de certificación, realizada el 29 y 30 de julio/04. Ver planificación del SGC agosto-septiembre
007	Ventas			X	Sonia beleño/ John Navas	03	08	04	03	08	04							6	Se realizo como 010
008	Despachos			X	Martha Galván/ John Navas	04	08	04	04	08	04							6	
009	Auditorias internas			X	John Navas / Mónica cruces	06	08	04	06	08	04							6	Se realizo como 007.
010	Planificación de la calidad			X	Sonia beleño / Mónica cruces	11	08	04	11	08	04							9	Se realizo como 009

Nivel de importancia de la auditoria: **A:** Alto; **M:** Medio; **B:** Bajo

Sleeping Baby

ANEXO 141. REGISTROS SELECCIÓN DE AUDITORES

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.02	Versión: 1	25-Feb-04
	Selección de auditores internos		

Fecha de selección:	Día	Mes	Año
	18	Marzo	2004

Hoja: 1 De: 2

Nombre: Mónica Nereyda Cruces Lizcano **Cargo:** Analista de Tiempos y Movimientos

Inhabilidad para auditar los procesos:

¿Formación en ISO 9001:2000? (3 puntos) SI ~~NO~~ **¿Cual?**

¿Experiencia como auditor? (4 puntos) SI ~~NO~~ **Procesos:**

A continuación se presenta una tabla a cuya izquierda se encuentran una serie de conceptos relacionados con la calidad, en la columna derecha se presentan en desorden sus significados. Usted debe tratar de hacer coincidir cada término con su significado colocando la letra correspondiente al concepto frente a la definición. Se sugiere que no vaya en orden, comience haciendo las relaciones que le parezcan más lógicas; empiece siempre por la definición y luego busque el concepto que le corresponde. (1 punto cada una)

letra	concepto	letra	Definición
A	calidad	E	Conjunto de elementos mutuamente relacionados, (utilizados para establecer la política y además para definir y alcanzar los objetivos) necesarios para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
B	producto	N	Proceso sistemático, independiente y documentado destinado a obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar hasta que punto se cumplen las políticas, procedimientos o requisitos de referencia.
C	Gestión de la calidad	K	Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
D	Sistema de gestión	F	Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad, expresadas de manera formal por la alta gerencia.
E	Sistema de gestión de la calidad	H	Parte de la gestión de la calidad enfocada a la definición de los objetivos de la calidad, a la identificación de los procesos operativos y de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de la calidad.
F	Política de calidad	C	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
G	Proceso	L	Toda organización o persona que recibe un producto.
H	Planificación de la calidad	A	Grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.
I	Control de la calidad	J	Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza de que se cumplirán los requisitos de calidad.
J	Aseguramiento de la calidad	M	Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
K	Mejora de la calidad	D	Conjunto de elementos mutuamente relacionados, utilizados para establecer la política, definir los objetivos y alcanzarlos.
L	Cliente	B	Resultado de un proceso
M	Manual de calidad	G	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman elementos de entrada en resultados.
N	Auditoría	I	Parte de la gestión de la calidad orientada a cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.02	Versión: 1	25-Feb-04
	Selección de auditores internos		

Hoja: 2 De: 2

Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta:
(1 punto cada una)

4

los pasos o actividades generales que debe realizar un auditor son:

- ❑ Verificar que todos los requisitos de la norma ISO 9001:2000 se encuentran documentados.
- ❑ Verificar que las disposiciones descritas en la documentación se cumplen.
- ❑ Verificar que la organización se encuentra en capacidad de cumplir con los objetivos propuestos.
- ☒ Todas las anteriores.
- ❑ Ninguna de las anteriores.

Los criterios de auditoría son:

- ❑ Las decisiones que debe tomar un auditor frente a la presencia de no conformidades.
- ❑ Los registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para determinar si existen no conformidades.
- ☒ Conjunto de políticas, procedimientos, normas o manuales que son utilizados como referencia para verificar el cumplimiento de requisitos o disposiciones establecidas.
- ❑ Todas las anteriores.
- ❑ Ninguna de las anteriores.

Un auditor no debe:

- ❑ Auditar su(s) propio(s) proceso(s).
- ❑ Entrar en disputa con los auditados cuando estos no entiendan las preguntas realizadas.
- ❑ Iniciar la auditoria sin haber estudiado previamente la documentación aplicable al proceso.
- ☒ Todas las anteriores.
- ❑ Ninguna de las anteriores.

Los resultados de las auditorias son útiles para:

- ❑ Despedir o sancionar al personal que no ha implementado correctamente los procedimientos.
- ☒ Tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias y proporcionar información de entrada para la revisión por la dirección.
- ❑ Establecer un procedimiento que sirva de base para decidir cual es la cantidad optima de prendas a diseñar.
- ❑ Todas las anteriores.
- ❑ Ninguna de las anteriores.

PUNTAJE OBTENIDO:	18

Aprobado como auditor interno (>=16 puntos)	X
Rechazado como auditor interno (<16 puntos)	

Sleel Baby

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.02	Versión: 1	25-Feb-04
	Selección de auditores internos		

Fecha de selección:	Día	Mes	Año
	13	Marzo	04

Hoja: 1 De: 2

Nombre: Sonia Beleño Montagut **Cargo:** Dir. Producción

Inhabilidad para auditar los procesos: Producción - Gestión de R.H.

¿Formación en ISO 9001:2000? (3 puntos) ~~SI~~ NO **¿Cual?** Diplomado en Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000:2000 3

¿Experiencia como auditor? (4 puntos) SI ~~NO~~ **Procesos:**

A continuación se presenta una tabla a cuya izquierda se encuentran una serie de conceptos relacionados con la calidad, en la columna derecha se presentan en desorden sus significados. Usted debe tratar de hacer coincidir cada término con su significado colocando la letra correspondiente al concepto frente a la definición. Se sugiere que no vaya en orden, comience haciendo las relaciones que le parezcan más lógicas; empiece siempre por la definición y luego busque el concepto que le corresponde. (1 punto cada una) 14

letra	concepto	letra	Definición
A	calidad	E	Conjunto de elementos mutuamente relacionados, (utilizados para establecer la política y además para definir y alcanzar los objetivos) necesarios para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
B	producto	N	Proceso sistemático, independiente y documentado destinado a obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar hasta que punto se cumplen las políticas, procedimientos o requisitos de referencia.
C	Gestión de la calidad	K	Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
D	Sistema de gestión	F	Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad, expresadas de manera formal por la alta gerencia.
E	Sistema de gestión de la calidad	H	Parte de la gestión de la calidad enfocada a la definición de los objetivos de la calidad, a la identificación de los procesos operativos y de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de la calidad.
F	Política de calidad	C	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
G	Proceso	L	Toda organización o persona que recibe un producto.
H	Planificación de la calidad	A	Grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.
I	Control de la calidad	J	Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza de que se cumplirán los requisitos de calidad.
J	Aseguramiento de la calidad	M	Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
K	Mejora de la calidad	D	Conjunto de elementos mutuamente relacionados, utilizados para establecer la política, definir los objetivos y alcanzarlos.
L	Cliente	B	Resultado de un proceso
M	Manual de calidad	G	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman elementos de entrada en resultados.
N	Auditoría	I	Parte de la gestión de la calidad orientada a cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.02	Versión: 1	25-Feb-04
	Selección de auditores internos		

Hoja: 2 De: 2

Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta:
(1 punto cada una)

los pasos o actividades generales que debe realizar un auditor son:

- ☐ Verificar que todos los requisitos de la norma ISO 9001:2000 se encuentran documentados.
- ☐ Verificar que las disposiciones descritas en la documentación se cumplen.
- ☐ Verificar que la organización se encuentra en capacidad de cumplir con los objetivos propuestos.
- ☒ Todas las anteriores.
- ☐ Ninguna de las anteriores.

Los criterios de auditoría son:

- ☐ Las decisiones que debe tomar un auditor frente a la presencia de no conformidades.
- ☒ Los registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para determinar si existen no conformidades.
- ☐ Conjunto de políticas, procedimientos, normas o manuales que son utilizados como referencia para verificar el cumplimiento de requisitos o disposiciones establecidas.
- ☐ Todas las anteriores.
- ☐ Ninguna de las anteriores.

Un auditor no debe:

- ☒ Auditar su(s) propio(s) proceso(s).
- ☐ Entrar en disputa con los auditados cuando estos no entiendan las preguntas realizadas.
- ☐ Iniciar la auditoria sin haber estudiado previamente la documentación aplicable al proceso.
- ☐ Todas las anteriores.
- ☐ Ninguna de las anteriores.

Los resultados de las auditorias son útiles para:

- ☐ Despedir o sancionar al personal que no ha implementado correctamente los procedimientos.
- ☒ Tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias y proporcionar información de entrada para la revisión por la dirección.
- ☐ Establecer un procedimiento que sirva de base para decidir cual es la cantidad optima de prendas a diseñar.
- ☐ Todas las anteriores.
- ☐ Ninguna de las anteriores.

PUNTAJE OBTENIDO:	19

Aprobado como auditor interno (>=16 puntos)	☒
Rechazado como auditor interno (<16 puntos)	☐

Calificó: John Macias

Sl Baby

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.02	Versión: 1	25-Feb-04
	Selección de auditores internos		

Fecha de selección:	Día	Mes	Año
	12	Marzo	2004

Hoja: 1 De: 2

Nombre: John Jairo Navas Cárdenas **Cargo:** Asistente de Calidad

Inhabilidad para auditar los procesos: Planificación de la Calidad, Ctrl documentos

¿Formación en ISO 9001:2000? (3 puntos) SI NO **¿Cual?** Materia electiva Ing Ind UIS 3

Seminario Básico ISO 9000:2000 – Curso Virtual Sena ISO 9000:00

¿Experiencia como auditor? (4 puntos) SI NO **Procesos:**

A continuación se presenta una tabla a cuya izquierda se encuentran una serie de conceptos relacionados con la calidad, en la columna derecha se presentan en desorden sus significados. Usted debe tratar de hacer coincidir cada término con su significado colocando la letra correspondiente al concepto frete a la definición. Se sugiere que no vaya en orden, comience haciendo las relaciones que le parezcan más lógicas; empiece siempre por la definición y luego busque el concepto que le corresponde. (1 punto cada una)

letra	concepto	letra	Definición
A	calidad	E	Conjunto de elementos mutuamente relacionados, (utilizados para establecer la política y además para definir y alcanzar los objetivos) necesarios para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
B	producto	N	Proceso sistemático, independiente y documentado destinado a obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar hasta que punto se cumplen las políticas, procedimientos o requisitos de referencia.
C	Gestión de la calidad	K	Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
D	Sistema de gestión	F	Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad, expresadas de manera formal por la alta gerencia.
E	Sistema de gestión de la calidad	H	Parte de la gestión de la calidad enfocada a la definición de los objetivos de la calidad, a la identificación de los procesos operativos y de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de la calidad.
F	Política de calidad	C	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
G	Proceso	L	Toda organización o persona que recibe un producto.
H	Planificación de la calidad	A	Grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.
I	Control de la calidad	J	Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza de que se cumplirán los requisitos de calidad.
J	Aseguramiento de la calidad	M	Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
K	Mejora de la calidad	D	Conjunto de elementos mutuamente relacionados, utilizados para establecer la política, definir los objetivos y alcanzarlos.
L	Cliente	B	Resultado de un proceso
M	Manual de calidad	G	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman elementos de entrada en resultados.
N	Auditoría	I	Parte de la gestión de la calidad orientada a cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.02	Versión: 1	25-Feb-04
	Selección de auditores internos		

Hoja: 2 De: 2

Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta:
(1 punto cada una)

los pasos o actividades generales que debe realizar un auditor son:

- ☐ Verificar que todos los requisitos de la norma ISO 9001:2000 se encuentran documentados.
- ☐ Verificar que las disposiciones descritas en la documentación se cumplen.
- ☐ Verificar que la organización se encuentra en capacidad de cumplir con los objetivos propuestos.
- ☒ Todas las anteriores.
- ☐ Ninguna de las anteriores.

Los criterios de auditoría son:

- ☐ Las decisiones que debe tomar un auditor frente a la presencia de no conformidades.
- ☐ Los registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para determinar si existen no conformidades.
- ☒ Conjunto de políticas, procedimientos, normas o manuales que son utilizados como referencia para verificar el cumplimiento de requisitos o disposiciones establecidas.
- ☐ Todas las anteriores.
- ☐ Ninguna de las anteriores.

Un auditor no debe:

- ☐ Auditar su(s) propio(s) proceso(s).
- ☐ Entrar en disputa con los auditados cuando estos no entiendan las preguntas realizadas.
- ☐ Iniciar la auditoria sin haber estudiado previamente la documentación aplicable al proceso.
- ☒ Todas las anteriores.
- ☐ Ninguna de las anteriores.

Los resultados de las auditorias son útiles para:

- ☐ Despedir o sancionar al personal que no ha implementado correctamente los procedimientos.
- ☒ Tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias y proporcionar información de entrada para la revisión por la dirección.
- ☐ Establecer un procedimiento que sirva de base para decidir cual es la cantidad optima de prendas a diseñar.
- ☐ Todas las anteriores.
- ☐ Ninguna de las anteriores.

PUNTAJE OBTENIDO:	21

Aprobado como auditor interno (>=16 puntos)	✓
Rechazado como auditor interno (<16 puntos)	✗

Calificó: Ing. Marcha Isabel Galván Núñez

Sleep Baby

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.02	Versión: 1	25-Feb-04
	Selección de auditores internos		

Fecha de selección:	Día	Mes	Año
	10	MARZO	2004

Hoja: 1 De: 2

Nombre: Marcia Isabel Galván Núñez **Cargo:** Jefe Compras/Calidad

Inhabilidad para auditar los procesos: Compras, Planificación y, Control de doc.

¿Formación en ISO 9001:2000? (3 puntos) ✓ ~~SI~~ NO **¿Cual?** Diplomado Sistema de gestión de la Calidad ISO900:2000 UIS - 2003. 3

¿Experiencia como auditor? (4 puntos) SI ~~NO~~ **Procesos:**

A continuación se presenta una tabla a cuya izquierda se encuentran una serie de conceptos relacionados con la calidad, en la columna derecha se presentan en desorden sus significados. Usted debe tratar de hacer coincidir cada término con su significado colocando la letra correspondiente al concepto frete a la definición. Se sugiere que no vaya en orden, comience haciendo las relaciones que le parezcan más lógicas; empiece siempre por la definición y luego busque el concepto que le corresponde. (1 punto cada una)

letra	concepto	letra	Definición
A	calidad	E ✓	Conjunto de elementos mutuamente relacionados, (utilizados para establecer la política y además para definir y alcanzar los objetivos) necesarios para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
B	producto	N ✓	Proceso sistemático, independiente y documentado destinado a obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar hasta que punto se cumplen las políticas, procedimientos o requisitos de referencia. 14
~~C~~	Gestión de la calidad	K ✓	Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
(D)	Sistema de gestión	F ✓	Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad, expresadas de manera formal por la alta gerencia.
E	Sistema de gestión de la calidad	H ✓	Parte de la gestión de la calidad enfocada a la definición de los objetivos de la calidad, a la identificación de los procesos operativos y de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de la calidad.
F	Política de calidad	C ✓	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
G	Proceso	L ✓	Toda organización o persona que recibe un producto.
~~H~~	Planificación de la calidad	A ✓	Grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.
~~I~~	Control de la calidad	J ✓	Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza de que se cumplirán los requisitos de calidad.
J	Aseguramiento de la calidad	M ✓	Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
(K)	Mejora de la calidad	D ✓	Conjunto de elementos mutuamente relacionados, utilizados para establecer la política, definir los objetivos y alcanzarlos.
L	Cliente	B ✓	Resultado de un proceso
M	Manual de calidad	G ✓	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman elementos de entrada en resultados.
N	Auditoría	I ✓	Parte de la gestión de la calidad orientada a cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.02	Versión: 1	25-Feb-04
	Selección de auditores internos		

Hoja: 2 De: 2

Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta:
(1 punto cada una)

los pasos o actividades generales que debe realizar un auditor son: 4

- ☐ Verificar que todos los requisitos de la norma ISO 9001:2000 se encuentran documentados.
- ☐ Verificar que las disposiciones descritas en la documentación se cumplen.
- ☐ Verificar que la organización se encuentra en capacidad de cumplir con los objetivos propuestos.
- ☒ Todas las anteriores.
- ☐ Ninguna de las anteriores.

Los criterios de auditoría son:

- ☐ Las decisiones que debe tomar un auditor frente a la presencia de no conformidades.
- ☐ Los registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para determinar si existen no conformidades.
- ☒ Conjunto de políticas, procedimientos, normas o manuales que son utilizados como referencia para verificar el cumplimiento de requisitos o disposiciones establecidas.
- ☐ Todas las anteriores.
- ☐ Ninguna de las anteriores.

Un auditor no debe:

- ☐ Auditar su(s) propio(s) proceso(s).
- ☐ Entrar en disputa con los auditados cuando estos no entiendan las preguntas realizadas.
- ☐ Iniciar la auditoria sin haber estudiado previamente la documentación aplicable al proceso.
- ☒ Todas las anteriores.
- ☐ Ninguna de las anteriores.

Los resultados de las auditorias son útiles para:

- ☐ Despedir o sancionar al personal que no ha implementado correctamente los procedimientos.
- ☒ Tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias y proporcionar información de entrada para la revisión por la dirección.
- ☐ Establecer un procedimiento que sirva de base para decidir cual es la cantidad optima de prendas a diseñar.
- ☐ Todas las anteriores.
- ☐ Ninguna de las anteriores.

PUNTAJE OBTENIDO:	21

Aprobado como auditor interno (>=16 puntos)	☒
Rechazado como auditor interno (<16 puntos)	☐

Calificó: John Jairo Nacas Cárdenas.

Sl Baby

ANEXO 142. REGISTRO FICHA TÉCNICA DE AUDITORÍA INTERNA

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.03	Versión: 1	25-Feb-04
	Ficha técnica de auditorias internas		

Fecha:	Día	Mes	Año
	24	Marzo	04

Auditoría No: 001 **Hoja:** 1 **De:** 1

PROCESO(S) A AUDITAR: Diseño y Desarrollo.

Intensidad de la auditoría: Alta [X] Media [ ] Baja [ ]

Auditoría a realizar del día: Día: 25 Mes: Marzo Año: 04 **Al día:** Día: 01 Mes: Abril Año: 04

Auditor designado:	Cargo:
Sonia Beleño M.	Dir PCC / Jefe RR.HH.
Martha I. Galvan	Jefe. A. Calidad
John Jairo Navas (Auditor Principal)	Asistente de Calidad

Objetivo de la auditoría: Verificar la correcta implementación de las actividades de Diseño y Desarrollo y proponer acciones correctivas.

Alcance: Las actividades contempladas en el Procedmiento PG.DyD.01, Diseño y Desarrollo a partir de su fecha de implementación.

Auditorías previas:	Auditoría No:	Auditoría No:	Auditoría No:	Auditoría No:

Cargos relacionados con el proceso a auditar: Director Diseño y D. | Jefe Diseño y Des. | Auxiliar Diseño y Des.

Criterios de la auditoría: Numeral 7.3 (Diseño y Desarrollo) de la NTC-ISO 9001:2000, Procedimiento PG.DyD.01 Diseño y Desarrollo.

Evidencias básicas a recolectar: Registros de la Planificación de D y D, registro de los elementos de entrada, fichas tecnicas, bocetos, muestrario y demás registros generados por este proceso de acuerdo con el procedimiento.

Las conclusiones de la auditoría deben ser presentadas al área de Aseguramiento de Calidad antes del día:

Día	Mes	Año
13	Abril	04

Observaciones: La auditoría se realiza con los 3 auditores para un mayor dinamismo, objetividad y como medio didáctico y de entrenamiento para los auditores.
El auditor principal guiará la auditoria.

AUDITOR	ASEGURAMIENTO CALIDAD	PROCESO A AUDITAR	ALTA DIRECCIÓN
Asistente Calidad		Director Diseño y Des.	

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.03	Versión: 1	25-Feb-04
	Ficha técnica de auditorias internas		

Fecha:	Día	Mes	Año
	06	Septiembre	2004

Auditoría No: 007 **Hoja:** 1 **De:** 1

PROCESO(S) A AUDITAR: Auditorias Internas de Calidad

Intensidad de la auditoría: Alta [ ] Media [ ] Baja [X]

	Día:	Mes:	Año:		Día:	Mes:	Año:
Auditoría a realizar del día:	06	Septiembre	2004	**Al día:**	06	Septiembre	2004

Auditor designado: John Jairo Navas / Mónica cruces **Cargo:** Asist. Calidad 1 / Auxiliar M y T

Objetivo de la auditoría: Verificar si las auditorias internas de calidad se han llevado a cabo de acuerdo con las disposiciones establecidas para tal actividad y si estas disposiciones se encuentran acorde con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000

Alcance: Aplica para las auditorias realizadas desde la implementación del procedimiento PG.AIC.01 (Auditorias Internas de Calidad) hasta la fecha (Auditorias 001 hasta la 006 inclusive)

Auditorías previas:	Auditoría No:	Auditoría No:	Auditoría No:	Auditoría No:

Cargos relacionados con el proceso a auditar: Jefe de Aseguramiento de Calidad

Director de producción	Asistente de calidad 2	

Criterios de la auditoría: Procedimiento PG.AIC.01 Auditorias Internas de Calidad
Numeral 8.2.2 de la NTC-ISO 9001:2000

Evidencias básicas a recolectar: Registros de programación de auditorias, selección de auditores internos Fichas técnicas de auditorias internas, registros de recolección de evidencias, reportes de no conformidades Conclusiones de auditorías, historial de auditores

Las conclusiones de la auditoría deben ser presentadas al área de Aseguramiento de Calidad antes del día:

Día	Mes	Año
15	Septiembre	2004

Observaciones: Mónica Cruces actúa como auditora interna en proceso de formación

AUDITOR	ASEGURAMIENTO CALIDAD	PROCESO A AUDITAR	ALTA DIRECCIÓN
John Navas	Martha Galván	Sonia Beleño	Gerente / Subgerente

Sleepin Baby

ANEXO 143. REGISTRO RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.04	Versión: 1	25-Feb-04
	Recolección de evidencias		

Fecha:	Día	Mes	Año
	25	Marzo	2004

Auditoría No: 001 **Hoja:** 1 **De:** 2

Requisito	Evidencia solicitada	Hallazgos	Conforme SÍ	Conforme NO	Reporte De N.C.
7.3.1 Determinar etapas del diseño y desarrollo	Procedimiento PG.D&D.01 Diseño y desarrollo	Estan identificadas correctamente.	X		
7.3.1 Determinación de las actividades de revisión, verificación y validación	Procedimiento PG.D&D.01 Diseño y desarrollo	Estan identificadas las etapas de revisión, verificación y validación.	X		
7.3.1 Determinación de las responsabilidades y autoridades	Procedimiento PG.D&D.01 Diseño y desarrollo	Se encuentran establecidas en el procedimiento	X		
7.3.1 Gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el D&D	Procedimiento PG.D&D.01 Diseño y desarrollo	Estan determinadas las interfases entre los diferentes grupos involucrados en el D&D	X		
7.3.1 Actualizar los resultados de la planificación del D&D	Procedimiento PG.D&D.01 Diseño y desarrollo	Se determina como se actualizan los resultados de la planificion	X		
7.3.2 Establecer la forma en que se determinan los requisitos de entrada para el D&D	Procedimiento PG.D&D.01 Diseño y desarrollo	Se determina la forma de requisitos de entrada para el D&D	X		
7.3.2 Determinar la forma en que se establecen los requisitos de entrada al D&D: - Funcionales y de desempeño - Legales y reglamentarias - Inf. Provenientes de diseños previos - Establecimiento de la revisión requerimientos de entrada	Procedimiento PG.D&D.01 Diseño y desarrollo	No se encuentra determinada la entrada de los requisitos funciones de desempeño, legales y reglamentarios.		X	01
7.3.3 Determinar la verificación de los resultados - Determinar información para compras y pcc. - Hacer referencia a los criterios de aceptación del producto. - Especificar características para uso seguro y correcto	Procedimiento PG.D&D.01 Diseño y desarrollo	No se encuentra especificada la forma en la cual los resultados del D.y.D. determinan las características para el uso seguro y correcto		X	02
7.3.4 - establecer revisión en las diferentes etapas. - Establecimiento de registros de la revisión	Procedimiento PG.D&D.01 Diseño y desarrollo	Se encuentra identificada la etapa de revisión que se considera necesaria y su forma de registro.	X		
7.3.5 - establecer verificación de los resultados del D&D - establecimiento de registros de verificación	Procedimiento PG.D&D.01 Diseño y desarrollo	Se encuentra establecida la verificacion y su forma de registro	X		
7.3.6 - establecer validación de los resultados de D&D. - Establecimiento de los registros de validación	Procedimiento PG.D&D.01 Diseño y desarrollo	Se encuentra establecida la validacion y su forma de registro.	X		
7.3.7 - Identificar cambios - Establecer registro de cambios Establecer revisión	Procedimiento PG.D&D.01 Diseño y desarrollo	No se encuentran claramente identificadas las etapas de identificación, revisión,		X	03

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.04	Versión: 1	25-Feb-04
	Recolección de evidencias		

Auditoría No: 001 **Hoja:** 2 **De:** 2

- realizar la programación anual de D&D	PG.D&D.001-FT.01 Planificación anual de diseño del año 2004	Se efectuó la planificación pero no se hizo seguimiento.		X	04
- Realizar análisis de las tendencias, ventas etc, y registrarla junto a los lineamientos para la temporada	PG.D&D.001-FT.02 entrada de diseños propios de cada línea de producto	Falto el registro de entradas para la línea Binis. Para las demás líneas la información está incompleta		X	05
- realizar la revisión de las entradas.	PG.D&D.001-FT.02 entrada de diseños propios de cada línea de producto	Ningun formato de entradas se encuentra revisado		X	06
-Registro y revisión de las entradas de diseños externos.	PG.D&D.001-FT.03 entrada planificación diseños externos de la temporada	Ningun formato fue diligenciado		X	07
- registro de las fechas, cantidades, revisión y aprobación de la planificación del muestrario	PG.D&D.001-FT.04 planificación del muestrario para la 1 temporada del 2004	El formato se encuentra diligenciado	X		
-elaborar los bocetos para las referencias a diseñar siguiendo la planificación del muestrario.	Bocetos de la 1 temporada de 2004. PG.D&D.001-FT.04 y PG.D&D.001-FT.05	todos los bocetos se encuentran diligenciados	X		
-revisión del boceto.	Firma de revisión en PG.D&D.01-FT.05 boceto	a la mayoria de los bocetos les hace falta la firma de revisión.		X	08
- crear y describir cada una de las referencias.	PG.D&D.001-FT.06 descripción de referencias.	El archivo no se encuentra diligenciado		X	09
-crear ó completar los moldes para las referencias.	Moldes	todas las Referencias presentan sus respectivos moldes	X		
-verificación /validación/ aprobación de las premuestra	Firma y observaciones en el boceto PG.D&D.01-FT.05	En algunos formatos no se registra la revisión de la premuestra		X	10
-elaboración de fichas técnicas	PG.D&D.001-FT.08 fichas técnicas para las referencias de la 1 temporada de 2004.	Falta diligenciar fichas técnicas para los Diseños Externos		X	11
- entrega de reporte de inconvenientes a producción para su diligenciamiento.	Registro de reporte de inconvenientes PG.D&D.01-FT.07	El formato no fue entregado con todas las referencias		X	12
-elaboración de cartas de colores.	Muestras con su respectiva carta de colores, ficha técnica.	Las muestras presentan su respectiva carta de colores y Ficha técnica	X		
- Registro de consumos en fichas técnicas	Ficha técnica PG.D&D.001-FT.08	los consumos no se encuentran registrados en las fichas técnicas		X	13
- presentación del muestrario a representantes de ventas.	Control de asistencia	No se realizo una presentación oficial del muestrario a los Vendedores		X	14

Sleeping Baby®	PG.AIC.01-FT.04	Versión: 1	25-Feb-04
	Recolección de evidencias		

Fecha:	Día	Mes	Año
	06	Septiembre	2004

Auditoría No: 007 **Hoja:** 1 **De:** 1

Requisito	Evidencia solicitada	Hallazgos	Conforme SÍ	Conforme NO	Reporte De N.C.
Se debe establecer la forma en que se programan las auditorias	Procedimiento (PG.AIC.01) Auditorias internas de calidad	En el numeral 1 del procedimiento PG.AIC01 se encuentra contemplada. la prog. periodica de auditoria.	X		
Se debe establecer como se definen los criterios y el alcance de la auditoría	Procedimiento (PG.AIC.01) Auditorias internas de calidad	En los numerales 3.2 y 3.3 del procedimiento se hace referencia a la determinación del alcance y los criterios de la auditoria.	X		
Se debe asegurar la imparcialidad del proceso de auditorias	Procedimiento (PG.AIC.01) Auditorias internas de calidad	En el numeral 3.1 del procedimiento se contempla que el auditor designado no debe auditar su propio proceso.	X		
Programar finalización de auditorias antes de revisión por la dirección	Programa de auditorias y planificación del SGC	La finalizacion de las auditorias estan programadas antes de la revision de la produccion.	X		
Duración de auditorias acorde al nivel de importancia	Programa de auditorias Ficha técnica de auditorias	La duracion de las auditorias fue acorde al nivel de importancia.	X		
Perfil del auditor	Descripciones de cargo	No existe descripcion del perfil del audit.		X	001.
Deben existir suficientes auditores para que no auditen sus propios procesos	Selección de auditores internos	Existen suficientes auditores para no auditar sus propios procesos haciendo la salvedad para el proceso A.I.C.	X		
Los auditores internos cumplen con los requisitos de selección	Selección de los auditores internos	los auditores internos si cumplen con los requisitos de selección	X		
Realizar planificación de las auditorias	Fichas técnicas de las auditorias	Se realizo la planificacion de las auditorias internas acorde al PG.	X		
Establecer los requisitos, evidencias y hallazgos de la auditoria	Recolección de evidencias	Se establecieron los requisitos, evidencias y hallazgos acorden con el procedimiento.	X		
Reportar las no conformidades y sus causas	Reporte de no conformidades	En algunas auditorias (Produccion). no se establecio el estado de conformidad.		X	002
Tomar las acciones sin demora injustificada	Acciones y seguimiento en el reporte de no conformidades	Varios de los reportes de no conformidades no presentan seguimiento a las acciones sugeridas		X	003.
Diligenciamiento de conclusiones de la auditoria	Conclusiones de las auditorias	Se encontro evidencia de las conclusiones de las auditorias.	X		
Diligenciar hojas de vida de los auditores	Historial del auditor	No se encontraron hojas de vida de los auditores		X	004

Sleeping Baby

ANEXO 144. REGISTRO REPORTE DE NO CONFORMIDADES

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.05	Versión: 1	25-Feb-04
	Reporte de no conformidades auditoría		

Fecha:	Día	Mes	Año
	01	Abril	2004

Auditoría No: 001 Reporte No: 05

Proceso auditado: Diseño y Desarrollo

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Faltó diligenciar el formato PG. D+D.001. FT.02 para la línea Binis.
Para las otras líneas faltaba información

	AUDITOR	AUDITADO
FIRMA:		María Cristina Serrano G.
Nombre:	Jairo Andres	María Cristina Serrano.
Cargo:	Asistente de calidad	Director Diseño y D.

ANALISIS Y DETERMINACIÓN DE CAUSAS

- Se tenía como responsable de esta actividad el comité de Calidad pero este no está formalmente establecido.
- No se tiene establecido quien es el responsable de recopilar la información
- La forma de registrar los datos no es funcional dado que no se tuvo en cuenta a la persona responsable de diligenciar el formato.

ACCIÓN CORRECTIVA A TOMAR

- Revisar el Procedimiento estableciendo claramente los responsables de diligenciar los formatos y recopilar la información y análisis de la información de entradas para el Diseño.
- Rediseñar el formato de Entradas para diseños propios (PG. D+D.001 - FT. 02) (ver Solicitud de cambios N° 807)

Fecha propuesta para el cumplimiento de la acción correctiva: Día: 7 Mes: mayo Año: 2004

Firma del responsable: Nombre: Marcha Isabel Cargo: Jefe Aseg. Cl.

SEGUIMIENTO

Fecha	Hallazgos	Fecha	Hallazgos
10 05 04	No se han hecho cambios		responsable para diligenciar
19 05 04	No se han ejecu. acciones.	30 06 04	se modifico formato.
19 06 04	Se definio jef. Diseño como		Entrada para diseño)

RESULTADOS ALCANZADOS

- Se cambio el responsable de recopilar la información de entrada para diseño) por el jefe de diseño y se cambio el formato. Se dejo en medio magnetico y facilitar toma de informacion. FECHA: 30 - Junio - 04

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.05	Versión: 1	25-Feb-04
	Reporte de no conformidades auditoría		

Fecha:	Día	Mes	Año
	07	Septiembre	2004

Auditoría No: 007 **Reporte No:** 001

Proceso auditado: AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD.

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

En el numeral 2 del procedimiento PG.AIC.01 se establece que se escoge al personal apto para ser auditor si comple con el perfil, en ninguna parte se establece el perfil apto para ser auditor de calidad.

	AUDITOR	AUDITADO
FIRMA:		
Nombre:	John Jairo Novas C.	Sonia Beleño M.
Cargo:	Asistente de Calidad	Dir. Pcc / Auditor Interno

ANALISIS Y DETERMINACIÓN DE CAUSAS

Al no existir este cargo formalmente no se habia elaborado su perfil.

ACCIÓN CORRECTIVA A TOMAR

Elaborar el perfil para el cargo AUDITOR INTERNO en su respectiva descripción de cargos.

Fecha propuesta para el cumplimiento de la acción correctiva: Día: 17 Mes: Septiembre Año: 2004

Firma del responsable: Nombre: Sonia Beleño M Cargo: Dir. Pcc. / A.I.

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.05	Versión: 1	25-Feb-04
	Reporte de no conformidades auditoría		

Fecha:	Día	Mes	Año
	09	Septiembre	2004

Auditoría No: 007 Reporte No: 003

Proceso auditado: AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

No se ha realizado seguimiento a las acciones correctivas establecidas en algunos de los repòrtes de no conformidades por lo cual no es posible saber si estas se han cerrado o no.

	AUDITOR	AUDITADO
FIRMA:		
Nombre:	John Jairo Nacas C.	Sonia Belen M.
Cargo:	Asistente de calidad	D. PCC / A.I.

ANALISIS Y DETERMINACIÓN DE CAUSAS

La dinamica de este proceso no permite que los auditores realicen el seguimiento a las acciones correctivas facilmente.

ACCIÓN CORRECTIVA A TOMAR

Incluir en el procedimiento:

- Terminada la auditoria, el auditor archiva los reportes de no conformidad en su carpeta. (una por cada auditor) y se encarga de hacer el seguimiento entregando estos reportes al area de aseguramiento de calidad una vez cerrada las acciones correctivas. para ser archivadas en la carpeta auditorias internas de calidad.

Fecha propuesta para el cumplimiento de la acción correctiva: Día: 24 Mes: Septiembre Año: 2004

Firma del responsable: Nombre: Marcha Isabel Cargo: Jefe calidad

Sleeping Baby	PG.AIC.01-FT.05	Versión: 1	25-Feb-04
	Reporte de no conformidades auditoría		

Fecha:	Día	Mes	Año
	07	Septiembre	2004

Auditoría No: 007 Reporte No: 004

Proceso auditado: AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

No se encuentran diligenciadas el historial del auditor

	AUDITOR	AUDITADO
FIRMA:		
Nombre:	John Jairo Mora S	Martha Isabel Galeano
Cargo:	Asistente de Calidad	Jefe Aseg. Cl.

ANALISIS Y DETERMINACIÓN DE CAUSAS

Esta etapa de la nueva version del procedimiento se encuentra en proceso implementación.

ACCIÓN CORRECTIVA A TOMAR

Diligenciar el historial del auditor.

Fecha propuesta para el cumplimiento de la acción correctiva: Día: 27 Mes: Septiembre Año: 2004

Firma del responsable: Martha Isabel Nombre: Martha Isabel Cargo: Jefe Aseg Cl.

Sleeping Baby

ANEXO 145. REGISTRO CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

	PG.AIC.01-FT.06	Versión: 1	25-Feb-04
	Conclusiones de la auditoría		

Fecha:	Día	Mes	Año
	14	Julio	2004

Auditoría No: 001

Proceso auditado: Diseño y Desarrollo

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Se observó demora en las fechas programadas para realizar seguimientos y integrar los resultados de la auditoría debido a diferentes causas, entre ellas el cambio del responsable de esta actividad que generó colapso en el desarrollo del sistema y por consiguiente en la finalización de la auditoría.

La evidencia encontrada muestra que el procedimiento establecido de D y D lograba un balance positivo, demostrando este que las actividades establecidas permitían dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma. Solo se encontraron 3 no conformidades, las cuales solicitaban como acciones generar cambios en el procedimiento, ejecutados de forma satisfactoria.

No se realizó una programación de los recursos necesarios para cumplir con las fechas y cantidades de muestras establecidas en la programación, siguiendo el procedimiento, razón por la cual no se diligenciaron algunos formatos, causa principal de las no conformidades encontradas en la verificación de la correcta implementación del Procedimiento de D y D.

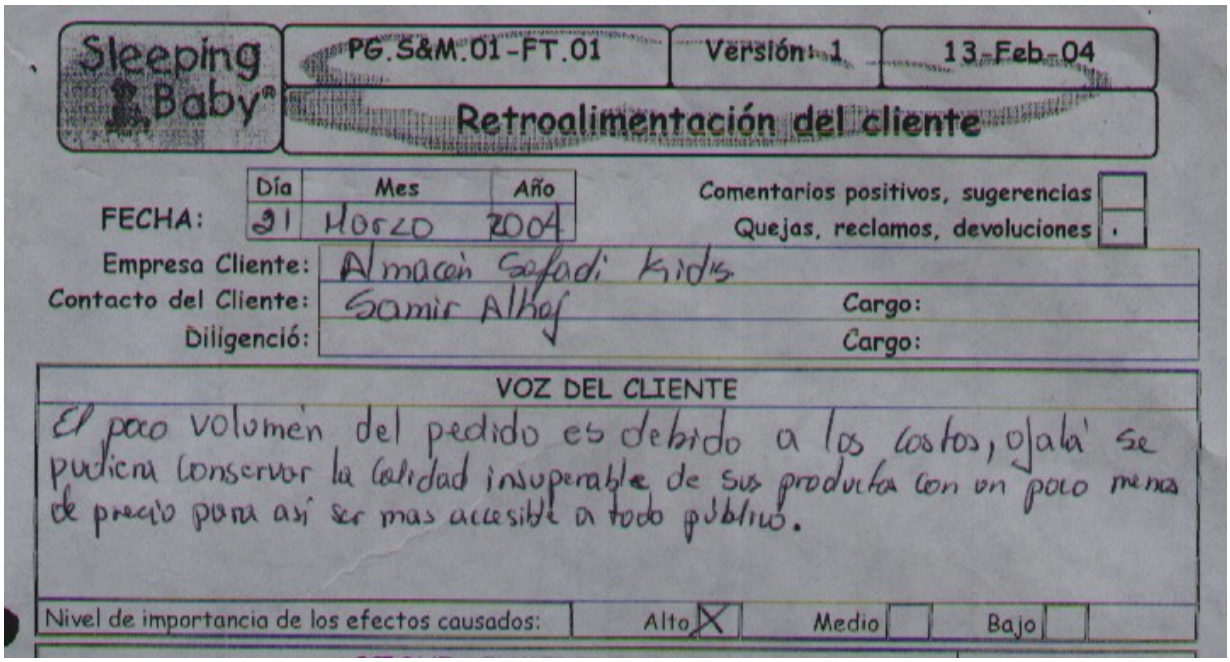
Se concluyó que se debe intensificar el seguimiento al D y D, estableciendo como fecha para efectuar una revisión del cumplimiento del Procedimiento el día 23 de julio del 2004 teniendo como responsable de esta actividad

	AUDITOR	AUDITADO
FIRMA:		
Nombre:	Jaime Patiño Arias	María Cristina Serrano
Cargo:	Asistente de Calidad	Dir. Diseño y Desarrollo

	JEFE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	REVISIÓN ALTA DIRECCIÓN
FIRMA:	Martha Isabel	
Nombre:	Martha Isabel	María Cristina Serrano
Cargo:	Jef. Aseg. H.	Subgerente

Sleeping Baby

ANEXO 146. REGISTRO RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



Sleeping Baby®

PG.S&M.01-FT.01 | Versión: 1 | 13-Feb-04

Retroalimentación del cliente

	Día	Mes	Año
FECHA:	21	Marzo	2004

Comentarios positivos, sugerencias: [ ]
Quejas, reclamos, devoluciones: [ ]

Empresa Cliente: Almacén Safadi Kids

Contacto del Cliente: Samir Alhaj — Cargo:

Diligenció: — Cargo:

VOZ DEL CLIENTE

El poco volumen del pedido es debido a los costos, ojalá se pudiera conservar la calidad insuperable de sus productos con un poco menos de precio para así ser mas accesible a todo público.

Nivel de importancia de los efectos causados: Alto [X] Medio [ ] Bajo [ ]

Sleeping Baby

ANEXO 147. REGISTRO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Sleeping Baby®	PG.S&M.01-FT.02	Versión: 1	13-Feb-04
	Satisfacción del Cliente		

FECHA:	Día	Mes	Año
	30	06	04

Este formato debe ser diligenciado por la persona encargada de efectuar y revisar las compras de mercancía.

DATOS DEL CLIENTE (OPCIONALES)			
Empresa:	Baby Kids.		
Nombre:	Marcela Botero	Cargo:	- o - Admon.
Fecha de solicitud del último pedido:	Día: 05 Mes: 04		Año: 04.

Para Diseños Sleeping Baby Ltda. es de gran importancia medir nuestro desempeño como su proveedor, dado que el análisis de esta información nos será de gran utilidad para atender de manera mas eficiente las necesidades de nuestros CLIENTES.

A continuación se presenta un listado de características en las cuales queremos que usted nos evalúe asignando un puntaje de uno (1) a cinco (5) en cada una de ellas (donde 1 representa un pésimo desempeño de nuestra empresa en ese criterio y 5 indica un excelente desempeño). Por favor trate de ser lo mas sincero y estricto posible.

IT	CARACTERÍSTICA	PUNTOS				
		1	2	3	4	5
1	Innovación y creatividad de los diseños					X
2	Asesoramiento en la compra					X
3	Trato con los Representantes de Ventas					X
4	Calidad de materias primas e insumos				X	
5	Calidad de las prendas					X
6	Precio acorde con la calidad ofrecida				X	
7	Tiempo de entrega de la mercancía				X	
8	Entrega de cantidades solicitadas (en total o por tallas)					X
9	Entrega de cantidades por color solicitadas					X
10	Empaque y embalaje de los productos					X

Por favor justifique aquellas características en las que se obtuvo puntaje inferior o igual a 3

JUSTIFICACIÓN / OBSERVACIONES / COMENTARIOS
Problemas Broches. 5. Aguar - amarillo (aguero) Talla 6: manga muy larga para el bebe (Reducir el puño)

Agradecemos su colaboración en nuestro proceso de mejora continua de la calidad.
El envío de este formato lo puede realizar por cualquiera de los siguientes medios con atención al área de Aseguramiento de la Calidad:

Vía fax: (7) 6 35 08 10
Correo electrónico: Sleeping_baby_ltda@hotmail.com ó Sleepingbaby@intercable.net.co
Dictado telefónico: (7) 6 34 51 00 - 6 34 86 04

ESPACIO RESERVADO PARA DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA			
Característica con menor puntuación (IT):	4, 6, 7	Puntuación promedio (S.C.):	4.7

Sleeping Baby

Sleeping Baby®	PG.S&M.01-FT.02	Versión: 1	13-Feb-04
	Satisfacción del Cliente		

FECHA:	Día	Mes	Año
	30	06	04

Este formato debe ser diligenciado por la persona encargada de efectuar y revisar las compras de mercancía.

DATOS DEL CLIENTE (OPCIONALES)			
Empresa:	Geraldina		
Nombre:	Diana Marín	Cargo:	Administradora
Fecha de solicitud del último pedido:	Día:	Mes:	Año:

Para Diseños Sleeping Baby Ltda. es de gran importancia medir nuestro desempeño como su proveedor, dado que el análisis de esta información nos será de gran utilidad para atender de manera mas eficiente las necesidades de nuestros CLIENTES.

A continuación se presenta un listado de características en las cuales queremos que usted nos evalúe asignando un puntaje de uno (1) a cinco (5) en cada una de ellas (donde 1 representa un pésimo desempeño de nuestra empresa en ese criterio y 5 indica un excelente desempeño). Por favor trate de ser lo mas sincero y estricto posible.

IT	CARACTERÍSTICA	PUNTOS				
		1	2	3	4	5
1	Innovación y creatividad de los diseños			X		
2	Asesoramiento en la compra					X
3	Trato con los Representantes de Ventas					X
4	Calidad de materias primas e insumos					X
5	Calidad de las prendas				X	
6	Precio acorde con la calidad ofrecida				X	
7	Tiempo de entrega de la mercancía				X	
8	Entrega de cantidades solicitadas (en total o por tallas)					X
9	Entrega de cantidades por color solicitadas					X
10	Empaque y embalaje de los productos				X	

Por favor justifique aquellas características en las que se obtuvo puntaje inferior o igual a 3

JUSTIFICACIÓN / OBSERVACIONES / COMENTARIOS
(1) → 3. Muy similares las dos ultimas, en linea de pijamas.

Agradecemos su colaboración en nuestro proceso de mejora continua de la calidad.
El envío de este formato lo puede realizar por cualquiera de los siguientes medios con atención al área de Aseguramiento de la Calidad:

Vía fax: (7) 6 35 08 10
Correo electrónico: Sleeping_baby_ltda@hotmail.com ó Sleepingbaby@intercable.net.co
Dictado telefónico: (7) 6 34 51 00 - 6 34 86 04

ESPACIO RESERVADO PARA DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA			
Característica con menor puntuación (IT):	1	Puntuación promedio (S.C.):	4,4

Sleeping Baby

Sleeping Baby®	PG.S&M.01-FT.02	Versión: 1	13-Feb-04
	Satisfacción del Cliente		

FECHA:	Día	Mes	Año
	30	06	04

Este formato debe ser diligenciado por la persona encargada de efectuar y revisar las compras de mercancía.

DATOS DEL CLIENTE (OPCIONALES)			
Empresa:	La tienda de miriam.		
Nombre:	Miriam Florez	Cargo:	Admi
Fecha de solicitud del último pedido:	Día:	Mes:	Año:

Para Diseños Sleeping Baby Ltda. es de gran importancia medir nuestro desempeño como su proveedor, dado que el análisis de esta información nos será de gran utilidad para atender de manera mas eficiente las necesidades de nuestros CLIENTES.

A continuación se presenta un listado de características en las cuales queremos que usted nos evalúe asignando un puntaje de uno (1) a cinco (5) en cada una de ellas (donde 1 representa un pésimo desempeño de nuestra empresa en ese criterio y 5 indica un excelente desempeño). Por favor trate de ser lo mas sincero y estricto posible.

IT	CARACTERÍSTICA	PUNTOS				
		1	2	3	4	5
1	Innovación y creatividad de los diseños					X
2	Asesoramiento en la compra			X		
3	Trato con los Representantes de Ventas			X		
4	Calidad de materias primas e insumos					X
5	Calidad de las prendas					X
6	Precio acorde con la calidad ofrecida			X	-	
7	Tiempo de entrega de la mercancía				X	
8	Entrega de cantidades solicitadas (en total o por tallas)				X	
9	Entrega de cantidades por color solicitadas				X	
10	Empaque y embalaje de los productos					X

Por favor justifique aquellas características en las que se obtuvo puntaje inferior o igual a 3

JUSTIFICACIÓN / OBSERVACIONES / COMENTARIOS
6). Ojala pudieran bajar sin sacrificar precios

Agradecemos su colaboración en nuestro proceso de mejora continua de la calidad.
El envío de este formato lo puede realizar por cualquiera de los siguientes medios con atención al área de Aseguramiento de la Calidad:

Vía fax: (7) 6 35 08 10
Correo electrónico: Sleeping_baby_ltda@hotmail.com ó Sleepingbaby@intercable.net.co
Dictado telefónico: (7) 6 34 51 00 - 6 34 86 04

ESPACIO RESERVADO PARA DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA			
Característica con menor puntuación (IT):	2,3,6	Puntuación promedio (S.C.):	4,1

Sleeping Baby

ANEXO 148. REGISTRO HOJA DE VIDAD DE INDICADORES

PG.MEJ.02-FT.01	Versión: 2	26-Ago-04

Hoja de vida de indicadores

Sigla del indicador	I.S.C.	Página:	1	De:	1

Nombre	**Índice de Satisfacción del Cliente**
Origen de los datos	Encuestas telefónicas o escritas realizadas a los clientes.
Proceso	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
Frecuencia de medida	Se calcula al finalizar cada temporada con datos de mínimo el 80% de los clientes.
Finalidad	Medir la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.
Responsable del cálculo	El área de Aseguramiento de la Calidad es el responsable del cálculo e interpretación de este indicador.
Responsable del desempeño	Todo el personal relacionado con el SGC es responsable del desempeño de este indicador; Este indicador mide el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
Unidad de medida	Puntos promedio
Descripción o forma de calculo	SC =(∑ Calificación en cada criterio) / Número de criterios ISC =(∑ SC) / Número de clientes encuestados

Valor esperado	F. Meta			F. Revisión			Valor observado	Observaciones
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año		
>4 Puntos	30	06	04	12	07	04	4.45	Se realizó en cuesta a 32 clientes
>4.5 Puntos	31	12	04					

Sleeping Baby	PG.MEJ.02-FT.01	Versión: 2	26-Ago-04
	Hoja de vida de indicadores		

Sigla del indicador	D X C	Página:	1	De:	

Nombre	**Devoluciones Por Calidad**
Origen de los datos	Registro de las devoluciones de mercancía.
Proceso	Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
Frecuencia de medida	Se calcula al finalizar cada temporada.
Finalidad	Medir el grado en que el incumplimiento en los requisitos del cliente ha ocasionado la no aceptación de los productos.
Responsable del cálculo	El área de Aseguramiento de la Calidad es el responsable del cálculo e interpretación de este indicador.
Responsable del desempeño	Todo el personal relacionado con el SGC es responsable del desempeño de este indicador.
Unidad de medida	Porcentaje sobre el total de las ventas.
Descripción o forma de calculo	$DXC = \frac{\text{Valor (\$) de las devoluciones por calidad}}{\text{Valor (\$) de las ventas de la temporada}} \times 100$

Valor esperado	F. Meta			F. Revisión			Valor observado	Observaciones
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año		
< 1.5 %	30	06	04	21	01	04	1.7%	Calculo inicial para fijar el objetivo

Sleeping Baby	PG.MEJ.02-FT.01	Versión: 2	26-Ago-04
	Hoja de vida de indicadores		

Sigla del indicador	AV.SGC	Página:	1	De:	

Nombre	**Avance del SGC**
Origen de los datos	Resultado de la lista de verificación del avance del Sistema de Gestión de Calidad.
Proceso	Área de Aseguramiento de Calidad.
Frecuencia de medida	Este indicador no tiene periodicidad definida y se utiliza únicamente durante la etapa de implementación del SGC.
Finalidad	Medir el grado en que el Sistema de Gestión de la Calidad cumple con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000.
Responsable del cálculo	El área de Aseguramiento de la Calidad es el responsable del cálculo de este indicador.
Responsable del desempeño	El Jefe de Aseguramiento de Calidad y el Asistente de esta área son los responsables del desempeño de este indicador así como el resto de la organización.
Unidad de medida	Porcentaje de avance
Descripción o forma de calculo	CR = Cumplimiento de cada requisito (de 1 a 5) $AV.SGC = \{(\sum CR) \times 100\} / (\text{Total de requisitos} \times 5)$

Valor esperado	F. Meta			F. Revisión			Valor observado	Observaciones
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año		
> 80%	18	02	04	15	08	03	42%	
				20	01	04	65%	
				20	02	04	72%	**Se es conforme con el resultado**
> 85%	30	06	04	15	04	04	81%	
				30	06	04	89%	**Se superaron las expectativas**
100%	31	12	04					

Sleeping Baby

Sleeping Baby	PG.MEJ.02-FT.01	Versión: 2	26-Ago-04
	Hoja de vida de indicadores		

Sigla del indicador	E.M.	Página:	1	De:	

Nombre	**Efectividad del Muestrario**
Origen de los datos	Se obtendrán del reporte de ventas por referencia de cada temporada.
Proceso	Diseño y Desarrollo.
Frecuencia de medida	Se calcula al finalizar cada temporada.
Finalidad	Medir el grado de efectividad con que las referencias diseñadas gustan entre los Clientes.
Responsable del cálculo	Jefe de diseño y desarrollo
Responsable del desempeño	El desempeño de este indicador esta a cargo del Director y el Jefe de Diseño y Desarrollo.
Unidad de medida	La unidad de medida de la Efectividad del muestrario esta dada en porcentaje (%) de muestras efectivas.
Descripción o forma de calculo	EM= $\frac{\#\text{referencias con ventas mayores de 30 Unidades}}{\text{Tamaño total de muestrario}} \times 100$

Valor esperado	F. Meta			F. Revisión			Valor observado	Observaciones
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año		
> 80%	30	06	04	21	01	04	74%	**Calculo inicial para fijar el objetivo**
				28	06	04	82%	**Se cumplió la meta establecida**
> 82%	31	12	04					

Sleeping Baby	PG.MEJ.02-FT.01	Versión: 2	26-Ago-04
	Hoja de vida de indicadores		

Sigla del indicador	A	Página: 1	De: 1

Nombre	Ausentismo
Origen de los datos	Tarjetas de asistencia y horario laboral
Proceso	Gestión de Recursos Humanos
Frecuencia de medida	Semestral
Finalidad	Medir el grado de ausentismo en la empresa
Responsable del cálculo	Auxiliar de recursos humanos
Responsable del desempeño	Área de recursos humanos
Unidad de medida	%
Descripción o forma de calculo	$A = \frac{\#\text{horas de inasistencia a la actividad laboral en planta en el semestre} \times 100}{\text{Total de horas laboradas en planta en el semestre}}$

Valor esperado	F. Meta			F. Revisión			Valor observado	Observaciones
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año		
10 %	30	06	04	03	07	04	2.75%	
3%	31	12	04					

Sleeping Baby	PG.MEJ.02-FT.01	Versión: 2	26-Ago-04
	Hoja de vida de indicadores		

Sigla del indicador	A.D.T	Página:	1	De:	

Nombre	Accidentes de trabajo
Origen de los datos	Registro de accidentes de trabajo ocurridos en la empresa
Proceso	Condiciones de trabajo
Frecuencia de medida	Semestral
Finalidad	Medir el grado accidentalidad laboral de la empresa
Responsable del cálculo	Jefe de recursos humanos
Responsable del desempeño	Área de recursos humanos
Unidad de medida	# de accidentes
Descripción o forma de calculo	A.D.T= # de accidentes de trabajo ocurridos en planta en el semestre

Valor esperado	F. Meta			F. Revisión			Valor observado	Observaciones
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año		
0	30	06	04	30	06	04	7	En enero y febrero ocurrieron 5 accidentes

Sleeping Baby	PG.MEJ.02-FT.01	Versión: 2	26-Ago-04
	Hoja de vida de indicadores		

Sigla del indicador	PNC-PCC	Página:	1	De:	

Nombre	**Producto No Conforme en Producción**
Origen de los datos	No conformidades en el proceso productivo.
Proceso	Este indicador es aplicable al proceso de Producción.
Frecuencia de medida	El cálculo de este indicador se efectúa cada seis meses.
Finalidad	Medir la capacidad del sistema de producción para producir productos que cumplen con los requisitos del cliente.
Responsable del cálculo	El responsable del calculo de este indicador es el jefe de planta
Responsable del desempeño	Son responsables del desempeño de este indicador todas las personas involucradas en los procesos de realización del producto.
Unidad de medida	Porcentaje de no conformidades
Descripción o forma de calculo	PNC-PCC = # Prendas No conformes en el semestre / # Prendas confeccionadas en el semestre × 100

Valor esperado	F. Meta			F. Revisión			Valor observado	Observaciones
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año		
< 10%	30	06	04	30	05	04	6.0	
				30	06	04	7.8	

Sleeping Baby	PG.MEJ.02-FT.01	Versión: 2	26-Ago-04
	Hoja de vida de indicadores		

Sigla del indicador	C.P.P	Página:	1	De:	

Nombre	Cumplimiento en la programación de la producción
Origen de los datos	Programación de la producción
Proceso	Producción
Frecuencia de medida	Mensual
Finalidad	Medir la capacidad del proceso de producción para cumplir con la programación establecida
Responsable del cálculo	Dir. Producción
Responsable del desempeño	Dir. Producción, jefe de compras, jefe de planta, jefe de bordados.
Unidad de medida	%
Descripción o forma de calculo	C.P.P = # de uds. Producidas según programación en el mes x 100 / Total uds. programadas en el mes

Valor esperado	F. Meta			F. Revisión			Valor observado	Observaciones
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año		
95%	30	06	04	30	06	04	66%	La falta de telas retrasó todos los procesos. Falta de información sobre marquillas correctas
95%	30	07	04	30	07	04	74%	El cumplimiento en el muestrario bajó el promedio
95%	30	08	04	30	08	04	54%	La programación se hizo con base en la producción del muestrario
95%	30	09	04					

Sleeping Baby	PG.MEJ.02-FT.01	Versión: 2	26-Ago-04
	Hoja de vida de indicadores		

Sigla del indicador	C.T.E.	Página:	1	De:	

Nombre	**Cumplimiento en Tiempos de Entrega**
Origen de los datos	Cronograma de pedidos, remisiones
Proceso	Este indicador aplica para todos los procesos involucrados con la realización del producto.
Frecuencia de medida	Este indicador se calcula para los envíos realizados en cada temporada.
Finalidad	Medir la capacidad de la organización para suplir eficazmente las necesidades de los clientes.
Responsable del cálculo	Jefe de despachos
Responsable del desempeño	Todo el personal relacionado con el SGC es responsable del desempeño de este indicador.
Unidad de medida	Días promedio de desfase.
Descripción o forma de calculo	CTE = Promedio (Fecha de entrega – Fecha acordada)

Valor esperado	F. Meta			F. Revisión			Valor observado	Observaciones
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año		
> 0	25	08	04	23	07	04	- 18.8	No se cumplió el objetivo trazado, se tomará este valor como referencia para el próximo periodo
> -18.8	31	12	04					

ANEXO 149. INFORME DE PREAUDITORÍA

ICONTEC

155-cd-1754

Bucaramanga, 12 de Agosto de 2004

Doctor
FERNANDO ARENAS
Gerente
DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA.
Calle 18 No. 29-28
Bucaramanga, Santander

Con un cordial saludo ICONTEC presenta adjunto el Informe de Preauditoria del Sistema de Gestión de la Calidad..

ICONTEC y su personal agradecen el apoyo y la colaboración de su empresa para el desarrollo de esta actividad, lo cual permitió cubrir el objetivo de determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de NTC-ISO 9000:2000.

Para ICONTEC es muy importante su concepto acerca de este servicio, por lo cual le solicitamos diligenciar el formato adjunto y remitirlo al Fax 6329828.

Reciba nuestro agradecimiento por la confianza depositada para la prestación de este servicio.

Atentamente,

CLAUDIA MARIA GOMEZ GOMEZ
Coordinadora Regional

CC/PROGRAMACIÓN/CARTAS/INFORMES/PREAUDITORIAS/2004/DISEÑOSSLEEPINGBABYLTDA.

MIEMBRO DE LA RED IQNet

BOGOTÁ
Carrera 37 Nº 52-95
PBX: (1) 607 8888 - Fax: (1) 222 1435
E-mail: bogota@icontec.org.co
E-mail: dsente@icontec.org.co

CALI
Avenida 4A Norte Nº 45N-30
PBX: (2) 664 0121
Fax: (2) 664 1554
E-mail: cali@icontec.org.co

MEDELLÍN
Transversal 5D Nº 39-191
Teléfono: (4) 312 0600
Fax: (4) 314 0378
E-mail: medellin@icontec.org.co

BUCARAMANGA
Calle 44 Nº 29A-41 Oficinas 202
Teléfono: (7) 632 9828
Fax: (7) 632 3884
E-mail: bucaramanga@icontec.org.co

BARRANQUILLA
Carrera 54 Nº 74-68
PBX: (5) 360 6698
Teléfax: (5) 360 6698
E-mail: barranquilla@icontec.org.co

Sleeping Baby

ICONTEC

Página 1 de 7

CERTIFICADO ICONTEC DE GESTION DE CALIDAD
INFORME DE AUDITORIA

1. INFORMACION GENERAL

EMPRESA:	**DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA**
LOCALIZACIÓN:	**Calle 18 No 29-28 Bucaramanga, Santander.**
ALCANCE:	**Diseño y producción de pijamas y ropa casual para bebes, niñas y niños.**
CÓDIGO SECTOR:	**EA: 4**
CRITERIOS:	**NTC – ISO 9001:2000 ; Manual de Gestión de Calidad MC-SGC-03 versión 1.**
TIPO DE AUDITORIA:	**PREAUDITORÍA**
FECHA DE LA AUDITORIA:	**2004 – 07 – 29 y 30**
REPRESENTANTE DE LA EMPRESA / Cargo	**MARTA ISABEL GALVÁN N. / Jefe de Aseguramiento de la Calidad**
AUDITOR LIDER:	**GUILLERMO PEÑA G.**
AUDITOR(ES):	**N.A.**
ESPECIALISTA:	**N.A.**

AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:
Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin su autorización.

F0104-0002-07-SGC

0105/1200/IP/197

ICONTEC

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA.

- Determinar el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad con los criterios establecidos en la norma ISO 9001:2000.
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión de calidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios del producto.
- Evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad para el logro de los objetivos especificados.

3. CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR:

3.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

- Se realizó un análisis al Manual de Gestión de la Calidad versión 1 encontrándose adecuado para realizar la auditoría, pero con algunas observaciones que se incluyen en este informe.
- Se verificaron la configuración inicial del sistema de gestión de la calidad, así como la implementación y la eficacia de las disposiciones estipuladas en el Manual de Gestión de Calidad, los días 29 y 30 de julio del 2004, de acuerdo con el Plan de Preauditoría.

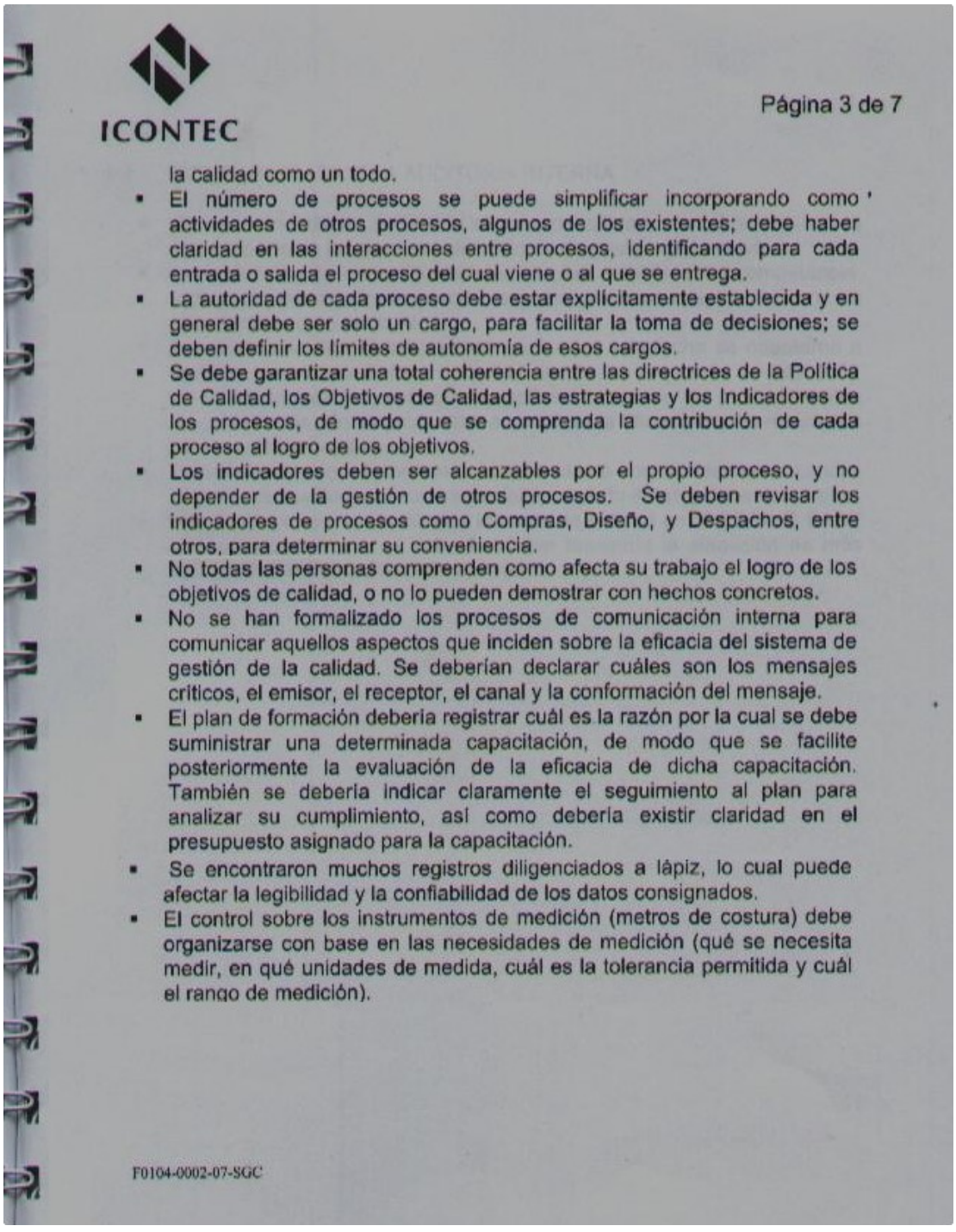
3.2 ASPECTOS RELEVANTES:

- La planificación del sistema de calidad, porque la configuración de los procesos, la infraestructura física, las máquinas y la documentación, resultan apropiadas para la naturaleza de los productos de la empresa.
- La programación de la producción y el autocontrol que se ejerce en cada uno de los procesos productivos desde la recepción de los materiales hasta el despacho, porque conducen a la elaboración de productos que cumplen las especificaciones de calidad establecidas por la empresa, y a un apropiado tratamiento de los productos no conformes.
- La forma práctica y eficaz como se planificó y se está ejecutando la comprobación de las competencias para el personal operativo.
- La realización de las auditorías internas de calidad porque generan resultados útiles para mejorar los procesos.

3.3 ASPECTOS POR MEJORAR:

- El sistema de gestión de la calidad funciona parcialmente debido a que algunos de sus procesos no se han desarrollado totalmente o se han implementado muy recientemente (acciones correctivas y preventivas, revisión por la dirección, auditorías internas de calidad).
- Hay evidencias de mejoras locales (compras, manejo de quejas del cliente) pero no del mejoramiento de la eficacia del sistema de gestión de

Sleeping Baby



ICONTEC

la calidad como un todo.

- El número de procesos se puede simplificar incorporando como actividades de otros procesos, algunos de los existentes; debe haber claridad en las interacciones entre procesos, identificando para cada entrada o salida el proceso del cual viene o al que se entrega.
- La autoridad de cada proceso debe estar explícitamente establecida y en general debe ser solo un cargo, para facilitar la toma de decisiones; se deben definir los límites de autonomía de esos cargos.
- Se debe garantizar una total coherencia entre las directrices de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, las estrategias y los Indicadores de los procesos, de modo que se comprenda la contribución de cada proceso al logro de los objetivos.
- Los indicadores deben ser alcanzables por el propio proceso, y no depender de la gestión de otros procesos. Se deben revisar los indicadores de procesos como Compras, Diseño, y Despachos, entre otros, para determinar su conveniencia.
- No todas las personas comprenden como afecta su trabajo el logro de los objetivos de calidad, o no lo pueden demostrar con hechos concretos.
- No se han formalizado los procesos de comunicación interna para comunicar aquellos aspectos que inciden sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Se deberían declarar cuáles son los mensajes críticos, el emisor, el receptor, el canal y la conformación del mensaje.
- El plan de formación debería registrar cuál es la razón por la cual se debe suministrar una determinada capacitación, de modo que se facilite posteriormente la evaluación de la eficacia de dicha capacitación. También se debería indicar claramente el seguimiento al plan para analizar su cumplimiento, así como debería existir claridad en el presupuesto asignado para la capacitación.
- Se encontraron muchos registros diligenciados a lápiz, lo cual puede afectar la legibilidad y la confiabilidad de los datos consignados.
- El control sobre los instrumentos de medición (metros de costura) debe organizarse con base en las necesidades de medición (qué se necesita medir, en qué unidades de medida, cuál es la tolerancia permitida y cuál el rango de medición).

F0104-0002-07-SGC

Sleeping Baby

ANEXO 150. REPORTE DE NO CONFORMIDADES, PREAUDITORÍA

ICONTEC

SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA

	NUMERAL: 5.6	NO-CONFORMIDAD No: 03	NCM: X NCm:	OBSERVACIÓN No:

AUDITOR

DESCRIPCION:

La S/Ta Dirección no ha realizado la revisión del sistema de gestión de la calidad.

Evidencias:

1. No hay actas de la revisión. No se ha gestionado lo descrito en el procedimiento respectivo

Firma del auditor — 2004-07-31 Fecha — Firma representante de la empresa

EMPRESA

CAUSA (S):

ACCION CORRECTIVA PROPUESTA:

Fecha prevista de implementación — Firma Representante de la Empresa

AUDITOR

OBSERVACIONES RELACIONADAS CON LA ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA:

☐ CON OBSERVACIONES ☐ SIN OBSERVACIONES

AUDITOR

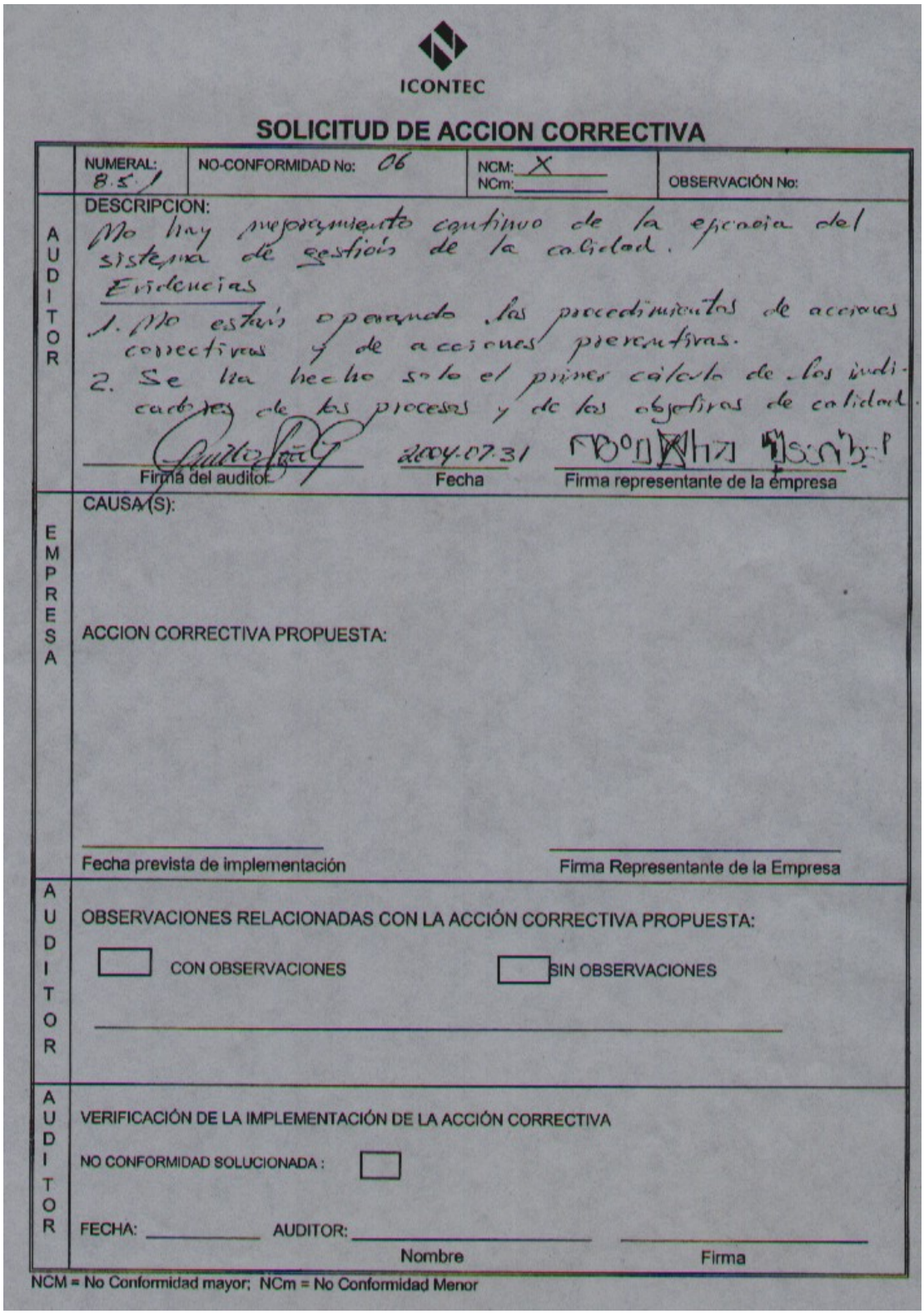
VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

NO CONFORMIDAD SOLUCIONADA : ☐

FECHA: _____ AUDITOR: _____ Nombre _____ Firma

NCM = No Conformidad mayor; NCm = No Conformidad Menor

Sleeping Baby



ICONTEC

SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA

	NUMERAL: 8.5.1	NO-CONFORMIDAD No: 06	NCM: X NCm:	OBSERVACIÓN No:

AUDITOR

DESCRIPCION:

No hay mejoramiento continuo de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Evidencias

1. No están operando los procedimientos de acciones correctivas y de acciones preventivas.
2. Se ha hecho solo el primer calculo de los indicadores de los procesos y de los objetivos de calidad.

Firma del auditor | 2004-07-31 Fecha | Firma representante de la empresa

EMPRESA

CAUSA(S):

ACCION CORRECTIVA PROPUESTA:

Fecha prevista de implementación | Firma Representante de la Empresa

AUDITOR

OBSERVACIONES RELACIONADAS CON LA ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA:

☐ CON OBSERVACIONES ☐ SIN OBSERVACIONES

AUDITOR

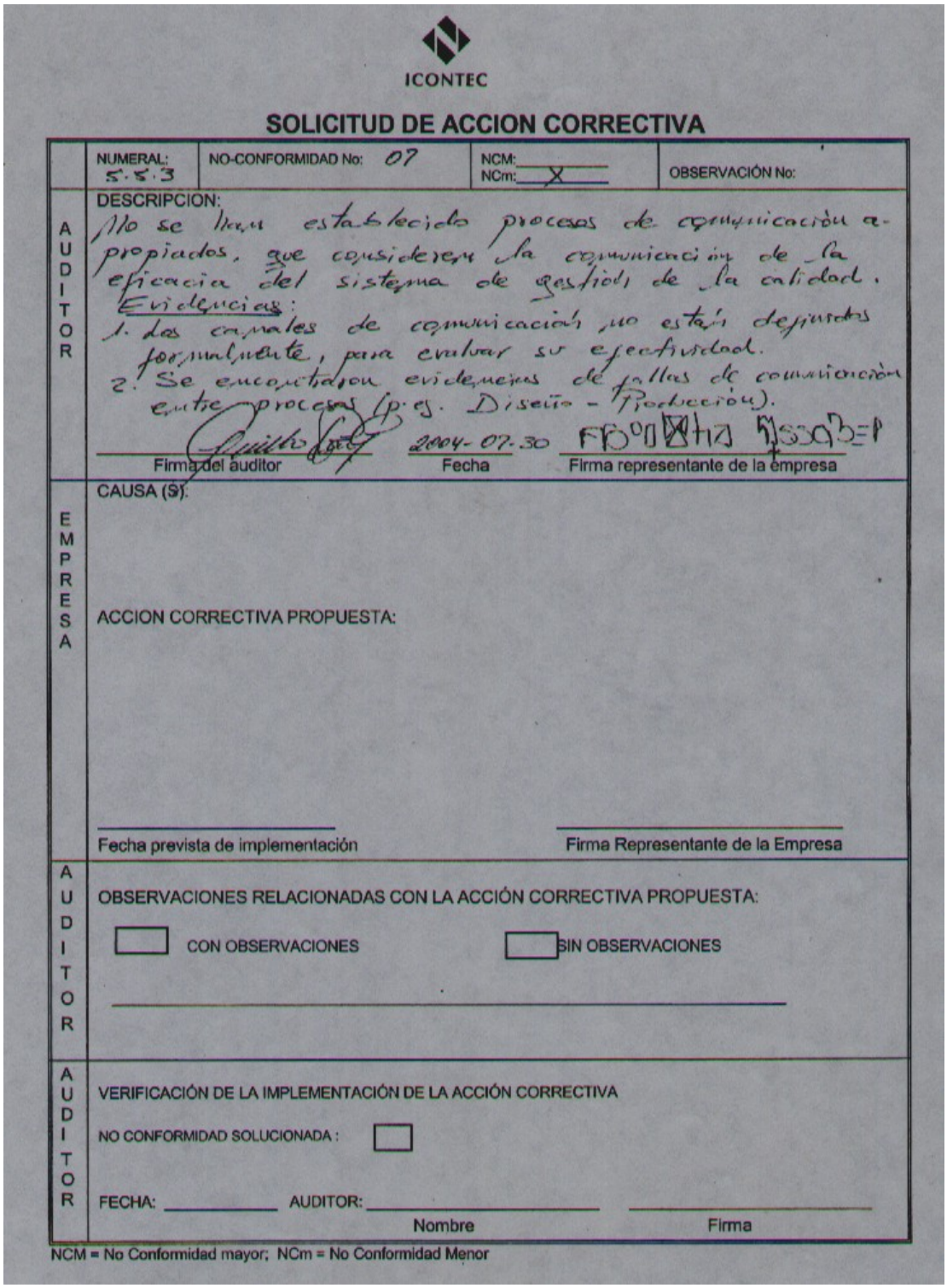
VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

NO CONFORMIDAD SOLUCIONADA : ☐

FECHA: _____ AUDITOR: _____ (Nombre) _____ (Firma)

NCM = No Conformidad mayor; NCm = No Conformidad Menor

Sleeping Baby



ICONTEC

SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA

	NUMERAL: 5.5.3	NO-CONFORMIDAD No: 07	NCM: ____ NCm: X	OBSERVACIÓN No:

AUDITOR

DESCRIPCION:

No se han establecido procesos de comunicación apropiados, que consideren la comunicación de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Evidencias:

1. Los canales de comunicación no están definidos formalmente, para evaluar su efectividad.
2. Se encontraron evidencias de fallas de comunicación entre procesos (p.ej. Diseño - Producción).

Firma del auditor | 2004-07-30 Fecha | Firma representante de la empresa

EMPRESA

CAUSA (S):

ACCION CORRECTIVA PROPUESTA:

Fecha prevista de implementación | Firma Representante de la Empresa

AUDITOR

OBSERVACIONES RELACIONADAS CON LA ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA:

☐ CON OBSERVACIONES ☐ SIN OBSERVACIONES

AUDITOR

VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

NO CONFORMIDAD SOLUCIONADA : ☐

FECHA: _____ AUDITOR: _____ (Nombre) _____ (Firma)

NCM = No Conformidad mayor; NCm = No Conformidad Menor

Sleeping Baby

ANEXO 151. DIAGNÓSTICO FINAL DE LA CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sleeping Baby

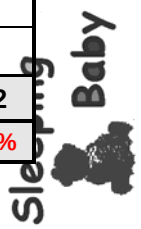
No	Numeral	Requisito ISO 9001:2000 **Capítulo 4**	1	2[1]	3	4	5
1	**4.1**	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9000				X	
2	**4.1.a**	Se deben identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad					X
3	**4.1.b**	La organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos.					X
4	**4.1.c**	La organización debe determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces					X
5	**4.1.d**	La organización debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos					X
6	**4.1.e**	Se deben realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos				X	
7	**4.1.f**	La organización debe implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos					X
8	**4.1**	La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de ISO					X
9	**4.1**	En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos					X
10	**4.1**	El control sobre los procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad					X
11	**4.2.a**	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad					X
12	**4.2.b**	La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir un manual de calidad					X
13	**4.2.c**	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los procedimientos documentados requeridos en la norma ISO 9001					X
14	**4.2.d**	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos					X

1. El requisito no tiene aplicación para la organización, se considera exclusión.
2. No se encuentra documentado ni implementado.
3. Se encuentra implementado pero no se ha documentado.
4. Se encuentra documentado pero aun no se ha implementado.
5. Se encuentra documentado e implementado

15	**4.2.e**	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los registros requeridos por la norma ISO 9001					X
16	**4.2.2.a**	La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.					X
17	**4.2.2.b**	La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos					X
18	**4.2.2.c**	La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad					X
	4.2.3	**Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para ...**					
19	**4.2.3.a**	... aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión					X
20	**4.2.3.b**	... revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente					X
21	**4.2.3.c**	... asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos					X
22	**4.2.3.d**	... asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso					X
23	**4.2.3.e**	... asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables					X
24	**4.2.3.f**	... asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución					X
25	**4.2.3.g**	... prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón					X
26	**4.2.4**	Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad					X
27	**4.2.4**	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables					X
28	**4.2.4**	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros					X
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN						**2**	**26**
		PORCENTAJES				**7%**	**93%**

No	Numeral	Requisito ISO 9001:2000 **Capítulo 5**	1	2	3	4	5
	5	**La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad así como con la mejora continua de su eficacia ...**					
29	**5.1.a**	... comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios					X
30	**5.1.b**	... estableciendo la política de calidad					X
31	**5.1.c**	... asegurando de que se establecen los objetivos de calidad					X
32	**5.1.d**	... llevando a cabo las revisiones por la dirección				X	
33	**5.1.e**	... asegurando la disponibilidad de recursos					X
34	**5.2**	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente					X
	5.3	**La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad ...**					
35	**5.3.a**	... es adecuada al propósito de la organización					X
36	**5.3.b**	... incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad					X
37	**5.3.c**	... proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad					X
38	**5.3.d**	... es comunicada y entendida dentro de la organización					X
39	**5.3.e**	... es revisada para su continua adecuación					X
40	**5.4.1**	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización					X
41	**5.4.1**	Los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad					X
42	**5.4.2.a**	La alta dirección debe asegurarse de que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos relacionados con la definición, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.					X
43	**5.4.2.b**	La alta dirección debe asegurarse de que se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en este					X
44	**5.5.1**	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización					X

45	**5.5.2**	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya ...					X
46	**5.5.2.a**	... asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC					X
47	**5.5.2.b**	... informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora					X
48	**5.5.2.c**	... asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente					X
49	**5.5.3**	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad				X	
50	**5.6.1**	La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas					X
51	**5.6.1**	La revisión del sistema de calidad por parte de la gerencia debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos de calidad					X
52	**5.6.1**	Deben mantenerse registros de las revisiones del sistema de calidad realizadas por la dirección					X
		La información de entrada para la revisión por parte de la dirección, debe incluir...					
53	**5.6.2.a**	... resultados de auditorias					X
54	**5.6.2.b**	... retroalimentación del cliente					X
55	**5.6.2.c**	... desempeño de los procesos y conformidad del producto					X
56	**5.6.2.d**	... estado de las acciones correctivas y preventivas					X
57	**5.6.2.e**	... acciones de seguimiento de revisiones previas hechas por la dirección					X
58	**5.6.2.f**	... cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad					X
59	**5.6.2.g**	... recomendaciones para la mejora					X
		Los resultados de la revisión hecha por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con ...					
60	**5.6.3.a**	... la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de sus procesos					X
61	**5.6.3.b**	... la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente					X
62	**5.6.3.c**	... las necesidades de recursos					X
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN			**-**	**-**	**1**	**11**	**22**
		PORCENTAJES	**-**	**-**	**3%**	**32%**	**65%**



No	Numeral	Requisito ISO 9001:2000 Capítulo 6	1	2	3	4	5
63	**6.1.a**	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia					X
64	**6.1.b**	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos					X
65	**6.2.1**	El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas					X
66	**6.2.2.a**	La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto					X
67	**6.2.2.b**	La organización debe proporcionar formación o tomar acciones para satisfacer dichas necesidades					X
68	**6.2.2.c**	La organización debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas					X
69	**6.2.2.d**	La organización debe asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad					X
70	**6.2.2.e**	La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia					X
71	**6.3**	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto					X
72	**6.4**	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto				X	
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN			**-**	**-**	**-**	**1**	**9**
		PORCENTAJES	**-**	**-**	**-**	**10%**	**90%**

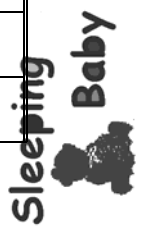
No	Numeral	Requisito ISO 9001:2000 Capítulo 7	1	2	3	4	5
73	**7.1**	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto					X
74	**7.1**	La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad					X
		Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:					
75	**7.1.a**	... los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto					X
76	**7.1.b**	... la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto					X
77	**7.1.c**	... las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba especificas para el producto así como los criterios para aceptación del mismo					X
78	**7.1.d**	... los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos					X
79	**7.1**	El resultado de la planificación para la realización del producto debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización					X
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN			**-**	**-**	**-**	**-**	**7**
		PORCENTAJES	**-**	**-**	**-**	**-**	**100%**

80	**7.2.1.a**	La organización debe determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma					X
81	**7.2.1.b**	La organización debe determinar los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido					X
82	**7.2.1.c**	La organización debe determinar los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto					X
83	**7.2.1.d**	La organización debe determinar cualquier requisito adicional requerido por la organización					X
84	**7.2.2**	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto					X
85	**7.2.2**	La revisión de los requisitos relacionados con el producto debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos)					X
86	**7.2.2.a**	La organización debe asegurarse de que están definidos los requisitos de producto					X

87	**7.2.2.b**	La organización debe asegurarse de que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente por el cliente o por la propia organización					X
88	**7.2.2.c**	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos					X
89	**7.2.2**	Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas en la misma					X
90	**7.2.2**	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación					X
91	**7.2.2**	Cuando se cambien los requisitos de producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados					X
		La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a :					
92	**7.2.3.a**	... la información sobre el producto					X
93	**7.2.3.b**	... las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones					X
94	**7.2.3.c**	... la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas					X
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN			**-**	**-**	**-**	**-**	**15**
		PORCENTAJES	**-**	**-**	**-**	**-**	**100%**

95	**7.3.1**	La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto					X
		Durante la planificación del diseño y desarrollo, la organización debe determinar :					
96	**7.3.1. a**	... las etapas del diseño y desarrollo					X
97	**7.3.1. b**	... la revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo					X
98	**7.3.1. c**	... las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo					X
99	**7.3.1**	La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades					X
100	**7.3.1**	Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo					X
		Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros. Estos elementos de entrada deben incluir :					

101	**7.3.2**	... los requisitos funcionales y de desempeño					X
102	**7.3.2. b**	... los requisitos legales y reglamentarios aplicables					X
103	**7.3.2. c**	... la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable					X
104	**7.3.2. d**	Cualquier otro requisito esencial para el diseño					X
105	**7.3.2**	Los elementos de entrada para el diseño y desarrollo deben revisarse para verificar su adecuación. Deben estar completos, sin ambigüedades y no ser contradictorios				X	
106	**7.3.3**	Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación con respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo					X
		Los resultados del diseño y desarrollo deben :					
106	**7.3.3**	... aprobarse antes de su liberación					X
107	**7.3.3. a**	... cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo					X
108	**7.3.3. b**	... proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio					X
109	**7.3.3. c**	... contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto					X
110	**7.3.3. d**	... especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto					X
		En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para :					
111	**7.3.4. a**	... evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos					X
112	**7.3.4. b**	... identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias					X
113	**7.3.4**	Los participantes en las revisiones del diseño y desarrollo deben incluir representantes de las funciones relacionadas con las etapas de diseño y desarrollo que se están revisando					X
114	**7.3.4**	Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria					X
115	**7.3.5**	Se deben realizar la verificación para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo					X
116	**7.3.5**	Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria					X
117	**7.3.6**	Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada p uso previsto					X
118	**7.3.6**	Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto					X
119	**7.3.6**	Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria					X



120	**7.3.7**	Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y mantenerse registros					X
121	**7.3.7**	Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado y aprobarse antes de su implementación					X
122	**7.3.7**	La revisión de los cambios de diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado			X		
123	**7.3.7**	Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria					X
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN			**-**	**-**	**1**	**1**	**28**
		PORCENTAJES	**-**	**-**	**3%**	**3%**	**94%**

124	**7.4.1**	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados					X
125	**7.4.1**	El tipo y el alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final					X
126	**7.4.1**	La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar producto de acuerdo con los requisitos de la organización					X
127	**7.4.1**	Deben establecerse los criterios para la selección, evaluación y la reevaluación de los proveedores					X
128	**7.4.1**	Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas					X
		La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado;					
129	**7.4.2.a**	... requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos					X
130	**7.4.2.b**	... requisitos para la calificación del personal					X
131	**7.4.2.c**	... requisitos del sistema de gestión de la calidad					X
132	**7.4.2**	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor					X
133	**7.4.3**	La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados					X
134	**7.4.3**	Cuando la organización o su cliente quieran llevar a acabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto				X	
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN			**-**	**-**	**-**	**1**	**10**
		PORCENTAJES	**-**	**-**	**-**	**9%**	**91%**

		La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas debe incluir, cuando sea aplicable					
135	**7.5.1. a**	... la disponibilidad de información que describa las características del producto					X
136	**7.5.1. b**	... la disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario					X
137	**7.5.1. c**	... el uso del equipo apropiado					X
138	**7.5.1. d**	... la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición					X
139	**7.5.1. e**	... la implementación del seguimiento y de la medición					X
140	**7.5.1. f**	... la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega					X
141	**7.5.2**	La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.	X				
142	**7.5.3**	Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados a través de toda la realización del producto					X
143	**7.5.3**	La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición					X
144	**7.5.3**	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto					X
145	**7.5.4**	La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.	X				
146	**7.5.5**	La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto					X
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN			**2**	**-**	**-**	**-**	**10**
		PORCENTAJES	**17%**	**-**	**-**	**-**	**83%**

147	**7.6**	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados					X
148	**7.6**	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición					X
		Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:					

149	**7.6. a**	... calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales. Cuando no existan tales patrones, deben registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación					X
150	**7.6. b**	... ajustarse o reajustarse según sea necesario					X
151	**7.6. c**	... identificarse para poder determinar el estado de calibración					X
152	**7.6. d**	... protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición					X
153	**7.6. e**	... protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento					X
154	**7.6**	La organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos			X		
155	**7.6**	La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos					X
156	**7.6**	Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos				X	
157	**7.6**	Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario					X
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN			**-**	**-**	**1**	**1**	**9**
		PORCENTAJES	**-**	**-**	**9%**	**9%**	**82%**

No	Num	Requisito ISO 9001:2000 Capítulo 8	1	2	3	4	5
		La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para :					
158	**8.1**	... demostrar la conformidad del producto					X
159	**8.1**	... asegurarse de la conformidad del SGC					X
160	**8.1**	... mejorar continuamente la eficacia del SGC				X	
161	**8.1**	La planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora deben comprender la determinación de los métodos					X
162	**8.2.1**	La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos					X
		La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad					

163	**8.2.2 .a**	... es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de ISO 9001:2000 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización					X
164	**8.2.2 .b**	... se ha implementado y se mantiene de manera eficaz					X
165	**8.2.2**	Se debe planificar un programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar					X
166	**8.2.2**	Se deben definir los criterios de auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y su metodología					X
167	**8.2.2**	La selección de los auditores y la realización de las auditorias deben asegurar del proceso de auditoria. Los auditores no deben auditar su propio trabajo					X
168	**8.2.2**	Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorias, para informar de los resultados y mantener los registros					X
169	**8.2.2**	La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman las acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas				X	
170	**8.2.2**	Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación					X
171	**8.2.3**	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y, cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente para asegurarse de la conformidad					X
172	**8.2.4**	La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas					X
173	**8.2.4**	Con base en el seguimiento y medición del producto, debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar las personas que autorizan las liberaciones					X
174	**8.2.4**	La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente					X
175	**8.3**	La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y se controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado					X
		La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o mas de las siguientes maneras,					
176	**8.3.a**	... tomando acciones para eliminar la no conformidad					X

177	**8.3. b**	... autorizando su uso o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente o el cliente					X
178	**8.3.c**	... tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto					X
179	**8.3**	Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido					X
180	**8.3**	Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos					X
181	**8.3**	Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos potenciales de la no conformidad					X
182	**8.4**	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes					X
		El análisis de estos datos debe proporcionar información sobre:					
183	**8.4.a**	... la satisfacción del cliente				X	
184	**8.4. b**	... la conformidad con los requisitos del producto				X	
185	**8.4.c**	... las características y tendencias de los procesos y de los productos,				X	
186	**8.4. d**	... los proveedores				X	
187	**8.5.1**	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección				X	
188	**8.5.2**	La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.					X
		Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para :					
189	**8.5.2 .a**	... revisar las no conformidades					X
190	**8.5.2 .b**	... determinar las causas de las no conformidades					X
191	**8.5.2 .c**	... evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir					X
192	**8.5.2 .d**	... determinar e implementar las acciones necesarias					X
193	**8.5.2 .e**	... registrar los resultados de las acciones tomadas					X
194	**8.5.2 .f**	... revisar las acciones correctivas tomadas					X
195	**8.5.3**	La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a					X

		los efectos de los problemas potenciales					
		Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:					
196	**8.5.3 .a**	… determinar las no conformidades potenciales y sus causas					X
197	**8.5.3 .b**	... evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades					X
198	**8.5.3 .c**	... determinar e implementar las acciones necesarias					X
199	**8.5.3 .d**	... registrar los resultados de las acciones tomadas					X
200	**8.5.3 .e**	... revisar las acciones preventivas tomadas					X
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN			-	-	-	7	36
PORCENTAJES			-	-	-	16%	84%

EVALUACIÓN TOTAL DE LA CONFORMIDAD DEL SGC						
Cáp.	**Descripción**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
4	Sistema de gestión de la calidad. Requisitos generales	-	-	-	2	26
5	Responsabilidad de la dirección	-	-	1	11	22
6	Gestión de recursos	-	-	-	1	9
7	Realización del producto	2	-	2	3	79
8	Medición, análisis y mejora	-	-	-	7	36
TOTAL DE REQUISITOS POR CRITERIO DE CLASIFICACIÓN		2	0	3	24	172
PORCENTAJES		**1%**	**0**	**1%**	**12%**	**86%**

Distribución porcentual de requisitos por cada estado de conformidad