

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SEGÚN LA NTC-ISO 9001:2000, EN LA EMPRESA DOTACIONES HERMANOS
LONDOÑO GOMEZ (DOTAHERLOGO)

YENNY PAOLA GONZÁLEZ PÉREZ

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS FISICOMECAICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2007

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SEGÚN LA NTC-ISO 9001:2000, EN LA EMPRESA DOTACIONES HERMANOS
LONDOÑO GOMEZ (DOTAHERLOGO)

YENNY PAOLA GONZÁLEZ PÉREZ

Libro de trabajo de grado para optar al
Titulo de Ingeniera Industrial

Director de Proyecto
JOSE JOAQUIN GARCIA DIAZ
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS FISICOMECHANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2007

AGRADECIMIENTOS

Doy todos mis agradecimientos a quienes con su colaboración aportaron un granito de arena para que esta meta llegara a cumplirse:

Dra. Mónica Londoño Gómez, por haberme permitido haber desarrollado mi proyecto en su empresa, por su colaboración, comprensión y por hacerme parte de la familia DOTAHERLOGO.

Ingeniero Jorge Elezar Castellanos, por haber compartido conmigo mucho de lo que sabe y enseñarme lo que en realidad hace a un gran profesional.

A todos los empleados de DOTAHERLOGO por su colaboración y gran amistad, que hicieron que todas las metas propuestas se logaran.

Ingeniero José Joaquín García, por sus consejos y colaboración en el desarrollo de este libro.

A mis amigas Angélica y Yesenia, quienes han sido incondicionales y las mejores amigas que alguien puede llegar a tener.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	13
1.1 JUSTIFICACIÓN	13
1.2 ANTECEDENTES	13
1.3 OBJETIVO GENERAL	14
1.4 OBJETIVO ESPECIFICO	15
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	16
2.1 RAZON SOCIAL	16
2.2 OBJETIVO SOCIAL	16
2.3 RESEÑA HISTORICA	17
2.4 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	18
2.5 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	19
2.6 MISIÓN	21
2.7 VISIÓN	21
2.8 POLITICA DE CALIDAD	21
2.9 POLITICAS ESPECÍFICAS	22
2.10 RECURSO HUMANO	22
2.11 ORGANIGRAMA	23
3. MARCO TEÓRICO	25
3.1 QUE ES ISO?	25
3.2 QUE ES CALIDAD?	27
3.2.1 Especificaciones de calidad	28
3.2.2 Factores que afectan la calidad	28

3.3 TRANSICIÓN A LA ISO 9000:2000	29
3.4 PRINCIPALES CAMBIOS ENTRE LA ISO 9000 VERSIÓN 1994:2000	33
3.5 BENEFICIOS DE APLICAR LA NTC-ISO9000	33
3.6 VENTAJAS DEL SISTEMA DE CALIDAD	35
3.6.1 Valor agregado de la certificación	36
3.7 PRINCIPIO DE GESTION DE LA CALIDAD	36
3.8 QUE ES UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	39
3.8.1 Lo que se debe tener en cuenta para implementar un SGC	39
3.8.2 Errores en la implementación del SGC	41
4 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	42
FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	44
5 IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	65
GENERALIDADES	65
ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE DOCUMENTACIÓN DE LA CALIDAD	66
6 FACTORES CRÍTICOS	73
7 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	77
7.1 GENERALIDADES DE TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	77
7.2 TECNICAS APLICADAS	78
8 DIAGNÓSTICO AL FINAL DE LA IMPLEMENTACIÓN	82
9 AUDITORIA	87
7.1 PREAUDITORIA ICONTEC	88
7.2 AUDITORIA ESTERNA ICONTEC	98
10 CONCLUSIONES	106
BIBLIOGRAFÍA	109
ANEXOS	112

LISTA DE TABLA

	Pág.
Tabla 1. Recurso humano.	23
Tabla 2. Diferencia entre ISO 9000:1994 y la 9000:2000.	32
Tabla 3. Comparación gerencia tradicional Vs gerencia moderna.	43
Tabla 4. Análisis de consistencia objetivos – indicadores de calidad Actividades.	46
Tabla 5. Diagnostico de la empresa en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000.	55
Tabla 6. Capacitaciones	62
Tabla 7. Registros del sistema de gestión de calidad	72
Tabla 8. Diagnóstico final implementación	86
Tabla 9. Comparación de objetivos específicos antes y después del Sistema de gestión de calidad.	110

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama	24
Figura 2. Ciclo PHVA	39
Figura 3. Fase de implementación del sistema de gestión de calidad	44
Figura 4. Mapa de procesos	64
Figura 5. Etapas de implementación del sistema de documentación de calidad	66
Figura 6: Estructura de la documentación	70

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Manual de funciones	112
Anexo B. Manual de calidad	116
Anexo C. Control de documentos	153
Anexo D. Producto no conforme	168
Anexo E. Auditoria	173
Anexo F. Acciones correctivas y preventivas	183
Anexo G: Plan de inspección y ensayo de prendas	195
Anexo H: Registros	204

RESUMEN

TITULO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NTC-ISO 9001:2000, EN LA EMPRESA DOTACIONES HERMANOS LONDOÑO GOMEZ (DOTAHERLOGO)*

AUTOR: YENNY PAOLA GONZÁLEZ PÉREZ**

PALABRAS CLAVES: NTC-ISO 9001:2000, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DOCUMENTACIÓN, CARACTERIZACIÓN, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

DESCRIPCIÓN

A través de esta tesis se desea mostrar todo el desarrollo e implementación que se hizo del proceso de Gestión de la Calidad que desarrollo la empresa DOTAHERLOGO S.A., encontrando en el un descripción completa de la organización y el producto que ofrece.

Al momento de iniciar el diseño del sistema de calidad se desarrollo un plan de trabajo que consistía en crear: compromiso de la dirección, comunicación interna, definición de responsabilidades/formación de las personas, diagnostico de la situación, definición del SGC a implantar e implementación de SGC. Al tiempo que se ejecuto un plan paralelo para la documentación del mismo determinando necesidades de capacitación, diagnostico de la situación de la documentación en la organización, diseño del sistema documental, elaboración de los documentos, implementación del sistema documental y mantenimiento y mejora del sistema.

Dando como resultado de lo anterior un manual de funciones que se mantiene como la base fundamental del sistema, las caracterizaciones de los procesos, los procedimientos que exige la norma, manual de calidad y otros que la empresa considero convenientes, desarrollando al tiempo evidencia del sistema implementado mediante la toma de datos por medio de registros. Ejecutando un plan de auditorias que detectaron no conformidades, las cuales mediante tratamiento adecuado se llegaron a corregir y fortalezas que se aprovecharon para acrecentar el sistema implementado.

*Proyecto de grado

**Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas, Ingeniería Industrial, Ing. Jose Joaquin Garcia Diaz.

SUMMARY

TITLE: DESIGN AND IMPLEMENTATION OF THE MANAGEMENT SYSTEM FOR QUALITY ACCORDING TO NTC-ISO 9001:2000 AT HERMANOS LONDOÑO GOMEZ ENDOWMENT ENTERPRISE (DOTAHERLOGO)

AUTHOR: YENNY PAOLA GONZALEZ PEREZ

KEYWORDS: NTC-ISO 9001:2000, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, DOCUMENTATION, FEATURING, CLIENT SATISFACTION

DESCRIPTION

This thesis aims at demonstrating the development and implementation performed about the management quality process made by DOTAHERLOGO ENTERPRISE A.S making a complete description of the organization and the products it provides.

At the beginning of the design of the system, a work planning was performed that consisted of creating : a commitment of the direction, internal communication, definition of staff's responsibilities/formation, diagnosis of the situation, definition of the SGC to be implemented, implementation of the SGC. At the same time, a parallel plan was applied for its documentation by determining training necessities, diagnosis of the situation for the documentation within the organization, documental design system, making of the documents, documental system implementation, and maintenance and improvement of the system.

As a result a function manual was obtained that still is the cornerstone of the system, the featuring of the processes following the proceedings that the norm demands, the quality manual and others suitable for the enterprise, in turn, developing evidence of the implemented system by collecting data using the records and executing an audits plan that detected not consistencies, which by using a proper treatment were corrected. The strengths were used for enhancing the implemented system.

*Degree project

**Phisics- Mechanics Enginery Faculty Industrial Enginery. Engineer Jose Joaquin Garcia Diaz

INTRODUCCIÓN

Una de las mayores preocupaciones de las empresas hoy en día es la satisfacción total del cliente, para lo cual se han ideado los gurus de la administración un sin número de herramientas que ayudan a cumplir con los requisitos que el cliente nos exige día a día, una de las herramientas más conocida a nivel mundial es la certificación de procesos según la NTC-ISO 9000:2000, la cual se ha llegado a implementar en un gran número de empresas, siendo hoy en día un amplio campo de trabajo que se sigue incrementando en pro de la demanda que presentan los distintos mercados hacia esta herramienta, ya que se ha convertido en un requisito fundamental para adquirir nuevos clientes y poder competir por igual con otras organizaciones.

Es aquí donde DOTAHERLOGO S.A, a través del desarrollo, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad, pretende ser un líder con calidad y estándares claros de los procesos, mediante la utilización de la NTC-ISO 9001 la cual es conocida como una norma genérica, ya que puede ser aplicada y adaptada a cualquier empresa y a sus necesidades de acuerdo con directrices y lineamientos que indican la manera de ser utilizada y benéfica para las organizaciones.

El desarrollo del sistema no se enfoca al hecho de crear documentación dentro de la organización, sino de que esta sea implementada en su totalidad, creando conciencia, cultura de trabajo y sensibilización hacia los procesos que ayudan a conformar y dar valores en una organización, creando así parámetros de control dentro de ellas como es la documentación, recolección y análisis de datos, mediante el compromiso de todos los miembros de DOTAHERLOGO S.A.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1 Justificación

Siendo concientes del mercado cambiante en el que nos encontramos hoy día y las exigencias del mismo, a un mayor número de requisitos en los clientes a la hora de solicitar diversos servicios o productos. Se hace necesario contar con una planificación empresarial que apoyados por un sistema de gestión de calidad ayude a satisfacerlos.

Por tal razón DOTAHERLOGO S.A, ha visto lo importante que es cumplir con los requisitos de los clientes y contar con la documentación de los diversos procesos que se manejan en la empresa. La informalidad de ellos, ha llevado al caos, al sistema de identificación de errores dentro de la cadena productiva que se desarrolla en la organización conllevando a presentar no conformidades en el producto y/o servicio ofrecido a los clientes.

Siendo consientes que por falta de un sistema de gestión de calidad, se pueden presentar dificultades a la hora de establecer relaciones comerciales con otras organizaciones, se ha decido implementar dicho sistema dentro de la organización, teniendo en cuenta la fortaleza que crea esta herramienta y la ayuda que puede brindar a la empresa, tratando así de ir un paso adelante de la competencia en este sector industrial de Bucaramanga y Santander.

1.2 ANTECEDENTES

A medida que DOTAHERLOGO S.A, ha ido creciendo se a trabajado con la experiencia que les ha dado el mercado a lo largo del tiempo, sin contar con bases

teóricas que respalden el funcionamiento y su crecimiento en el sector en el que se encuentra, presentando cambios que han modificado su estructura organizacional, dando origen a un crecimiento financiero, aumento de portafolio de productos, participación en el mercado y reconocimiento regional; lo cual ha sido muy favorable para la proyección empresarial de DOTAHERLOGO S.A, pero a la vez presentando una desventaja ante el mercado y competidores, y es el no contar con soporte documentado de los procesos u operaciones que se realizan en la empresa, trabajando bajo bases inestables donde no se presentan especificaciones y sistemas de planificación que ayuden a direccionar en forma satisfactoria el funcionamiento de la empresa en un mercado globalizado, cambiante y a puertas de un TLC que puede llegar afectar el mercado.

Teniendo en cuenta el sinnúmero de herramientas funcionales y de desempeño que se han desarrollado en el mercado, y la gran ventaja competitiva que presentan muchas empresas al contar con ellas y presentar planificación en sus sistemas productivos, DOTAHERLOGO S.A se ve expuesta ante sus competidores, al no contar con ninguna de ellas que ayuden al apoyo de sus operación y administración empresarial, viendo importante la adquisición e implementación de algunas herramientas que le permitan crecer y mantenerse ante mercados cambiantes.

Siendo en este caso la implementación del sistema de gestión de calidad la herramienta que ayudará a adquirir mayor posicionamiento y reconocimiento a DOTAHERLOGO dentro del mercado de dotaciones empresariales de los distintos sectores.

1.3 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar e implementar el sistema de gestión de calidad según la NTC-ISO 9001: 2000.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Documentar de acuerdo con lo establecido por la norma ISO 9001:2000, cada uno de los procesos de la organización.
- ✓ Realizar las respectivas caracterizaciones de los procesos que se encuentran ya establecidos en la empresa.
- ✓ Identificar los factores críticos que existen y buscar mejoras en ellos.
- ✓ Desarrollar programas de capacitación con el personal, de manera que conozcan la norma y las ventajas de la certificación para la empresa y los empleados.
- ✓ Implementar un programa de acciones correctivas y preventivas, que ayuden a disminuir las no conformidades.
- ✓ Desarrollar e implementar técnicas estadísticas que ayuden a mantener y controlar las mejoras dentro de la empresa para el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Diseñar los indicadores de los diferentes procesos de la organización.
- ✓ Gestionar la solicitud de auditoria ante el ICONTEC.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1 RAZÓN SOCIAL

Nombre:	Dotaciones Hermanos Londoño Gómez S.A
Sigla:	DOTAHERLOGO S.A
NIT:	804.010.866-0
Dirección:	Cra 14 # 37-69 (Almacén) CENTRO Calle 37 N° 13-79 (Producción y administración)
Teléfonos:	6 70 77 65 - 6 42 9831 – 6 42 81 08 (almacén)
Ciudad:	BUCARAMANGA- SANTANDER
E-mail:	dotaherlogo@yahoo.es
Representante legal:	Mónica Londoño Gómez
Socios:	DIEGO LONDOÑO GOMEZ HERNAN LONDOÑO GOMEZ MONICA LONDOÑO GOMEZ

2.2 OBJETO SOCIAL

El objeto social lo constituye la producción y comercialización de bienes para dotaciones, comerciales, industriales, hoteleras, hospitalaria, deportivas y en general todo lo relacionado con los implementos necesarios para la realización de labores humanas y los equipos necesarios para la seguridad de sus operarios. La distribución de bienes básicos de consumo familiar o individual, especialmente en lo relacionado con el sector de las confecciones y calzado.

2.3 RESEÑA HISTÓRICA

DOTAHERLOGO S.A fue creada en el año de 1999 bajo la razón social de HERLOGO E.A.T. Nació como una idea de negocio de Mónica Londoño Gómez quien vio en el sector de dotaciones empresariales un amplio mercado, el cual se podía llegar a conquistar y mantener, si se contaba con estándares de calidad en cada una de las prendas elaboradas, es allí cuando les enseña la idea a sus hermanos y socios los cuales avalaron el proyecto y dieron rienda a la conquista de un mercado hasta ahora desconocido para ellos. Este proyecto hecho realidad siempre ha sido dirigido y visionado por el socio creador de la idea, quien mediante constancia e instinto de negocio ha dirigido y abiertos mercados importantes y representativos para la empresa, contando siempre con la perseverancia que caracteriza a los Santandereanos a la hora de crear e impulsar sus metas.

Ya para el año de 2001 la razón social de la empresa cambio debido a nuevas leyes estatales que no le permitían seguir siendo una empresa asociativa de trabajo debido a la facturación que presentaban mes tras mes. Por lo tanto se hizo necesario cambiar de razón social, pasando a formar parte de las empresas de régimen común con el nombre de DOTAHERLOGO S.A, el cual se ha mantenido hasta hoy. Siendo a su vez necesaria la reubicación de la empresa en una planta física más amplia para poder desarrollar la actividad productiva a la que se dedica con mayor comodidad. En ese entonces hasta marzo del 2006 la empresa se ubica en la cra 14 #37-69, barrio el centro de la ciudad de Bucaramanga. Pero al ver el crecimiento que seguía presentando y la falta de espacio que esta planta física empezaba a mostrar, se vuelve a presentar una reubicación de la parte administrativa y productiva de la empresa a la calle 37 # 13-79 de Bucaramanga, donde se encuentra operando actualmente con el almacén ubicado en el local de la carrera 14.

A medida que ha pasado el tiempo la empresa a mostrado un crecimiento

representativo y un reconocimiento a nivel regional de los productos y servicios que ofrece a cada uno de sus clientes, siendo necesario acompañar ese crecimiento físico y financiero, de un crecimiento humano indispensable en cualquier organización para impulsar su estructura organizacional, y poder tener visión de crecimiento institucional.

En tanto a lo largo de los 3 últimos años se ha visto la necesidad de crear nuevos puestos de trabajo, este es el caso del jefe de producción, Auxiliar de producción, Auxiliar de control de calidad y empaque y personal de ventas tanto en el almacén como a nivel externo, con el fin de crecer y generar empleo en la región, al igual que se ha incrementado el número de talleres de confección que trabajan con DOTAHERLOGO.

2.4 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

DOTAHERLOGO S.A, Es una empresa del sector manufacturero, la cual ofrece dotaciones empresariales para todo tipo de industrias, ya sean desde dotaciones para peluquerías hasta empresas avícolas, contando con una amplia gama de productos que han sido desarrollados por los socios y dueños de la empresa, con el apoyo de las leyes que determinan el vestuario para diversos sectores industriales, manejando así pautas estatutarias que se hacen indispensables a la hora de elaborar las dotaciones.

Alguna de estas leyes determinadas en algunos sectores sobre la dotación o vestuario de los empleados es:

- Empresas de alimentos.
- Seguridad privada.

Siendo estos algunos de los sectores que se trabajan en dotaciones y en los cuales es indispensables el cumplimiento de requisitos que se encuentran

implícitos, manteniendo estándares definidos por la empresa y por nuestros clientes y las cuales no se encuentran sujetas a normas, tal como es el caso de:

- Línea de oficina.
- Ropa de trabajo pesado.

Y demás otros oficios que ameritan la utilización de dotaciones para el desarrollo del trabajo en una empresa.

Así mismo hay que tener en cuenta que DOTAHERLOGO S.A, trabaja la confección a través de talleres satélites, dentro de las cuales ya tiene definido entre ellos los tipos de prendas que cada uno desarrolla, ya que no un taller trabaja todo tipo de prendas, debido a la variabilidad de las mismas y por tanto de las máquinas utilizadas para su producción, como es el caso de confección de prendas en índigo y las camisas cuello corbata de caballero para las cuales se utiliza la máquina cerradora de codo, también como la confección de prendas que no requieren máquinas especiales, tal como es el caso de camisas de dril y dacron cuello sport, camisetas, delantales entre otras.

La empresa a su vez tiene definido el departamento de producción, en el cual se encuentra a cargo el jefe de producción quien es el encargado de coordinar y planificar los pedidos de los clientes, dependiendo de los requerimientos y especificaciones de cada uno de ellos, y a su vez planifica el corte de prendas de la semana, siendo este el único proceso productivo que desarrolla la empresa en lo que se refiere a la transformación de la materia prima ya que al confeccionista se le entregan la prenda cortada para que él realice el ensamble.

El corte de las prendas se realiza en la empresa por el jefe de corte, quien se guía por los modelos que la empresa tiene de cada una de las prendas que ofrece.

2.5 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

Dotaherlogo S.A posee una amplia gama de productos que le permiten competir libremente en el mercado de las dotaciones empresariales, satisfaciendo las necesidades de sus clientes, ayudando a personalizar la dotación de los clientes que nos eligen mediante un servicio asociado, haciendo especial cada dotación fabricada; brindándole a nuestros usuarios comodidad al momento de desempeñar sus labores cotidianas y seguridad en lo que llevan puesto, gracias a la calidad de las materias primas e insumos utilizados.

Estos son los productos que se tienen en el mercado y que han hecho que la empresa adquiera el reconocimiento y buen nombre con el que cuenta en el medio.

CAMISAS CUELLO SPORT:

Modelo: manga larga y manga corta

Material: dacrón, dril e índigo

CAMISA CUELLO CORBATA:

Modelo: manga larga y manga corta

Material: Twill, oxford, popelina

CAMISETA:

Modelo: polo y cuello rib

Material: lanilla, lacaste 220 gr y 240 gr. Cuellos y puños tejidos en fendy o hilo.

BRAGA:

Modelo: manga larga y manga corta

Material: dril o el material que el cliente prefiera, según el trabajo a desempeñar.

PANTALÓN

Modelo: tipo Jean, clásico o semiclasico

Material: índigo 14 onz, lino flex, dril

CONJUNTOS:

Modelo: Oficios varios, cirugía

Material: dacron, antifuido

3.6 MISIÓN

DOTAHERLOGO S.A Viste la imagen de las empresas con comodidad, presentación y elegancia a través de dotaciones empresariales y ropa casual para caballeros, asesorando y satisfaciendo a nuestros clientes con el producto adecuado; trabajando con un equipo humano competente y mostrando nuestro compromiso con el crecimiento social y económico de la región.

2.7 VISIÓN

DOTAHERLOGO S.A en el año 2008 será reconocida en el oriente Colombiano en comercialización de dotaciones empresariales, y tendrá una línea de ropa casual para caballero posesionada en el mercado, basándose en procesos y tecnología de punta que generen buen desarrollo económico y empresarial.

2.8 POLITICA DE CALIDAD

Diseñar, producir y comercializar prendas de vestir, que logren la satisfacción de cada uno de nuestros clientes, contando para ello con personal y talleres competentes, materia prima de calidad y un excelente servicio asociado que garantice el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

2.9 POLITICAS ESPECÍFICAS

Clientes:

- Investigar, entender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Asesorar a nuestros clientes en la selección de la dotación adecuada, de acuerdo a las necesidades del cargo que permitan un mejor desempeño de sus empleados.

- **Empleados:**

- Crear y mantener un equipo de trabajo competente, satisfecho y con sentido de pertenencia.

- **Social:**

- Crecimiento sostenido de la empresa, generando empleo y cumplimiento con las leyes establecidas por la sociedad.

- **Socios:**

- Confeccionar y comercializar productos confiables bajo nuestros estándares.

2.10 RECURSOS HUMANOS

DOTAHERLOGO S.A cuenta con una nomina de 14 empleados, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

CARGO	NUMERO DE EMPLEADOS
Dirección de administración y ventas	1
Revisora fiscal	1
Vendedor de mostrador	2
Vendedor externo	1
Jefe de producción	1
Auxiliar contable	1
Jefe de contabilidad	1
Auxiliar de producción	1
Auxiliar de control de calidad y empaque	2
Jefe de corte	1
Auxiliar de bodega y despacho	1
Coordinador de calidad	1
Mensajería	1

Tabla 1. Recurso humano

2.11 ORGANIGRAMA

La figura muestra la estructura organizacional de la empresa, en la cual se detallan los niveles jerárquicos de DOTAHERLOGO S.A.

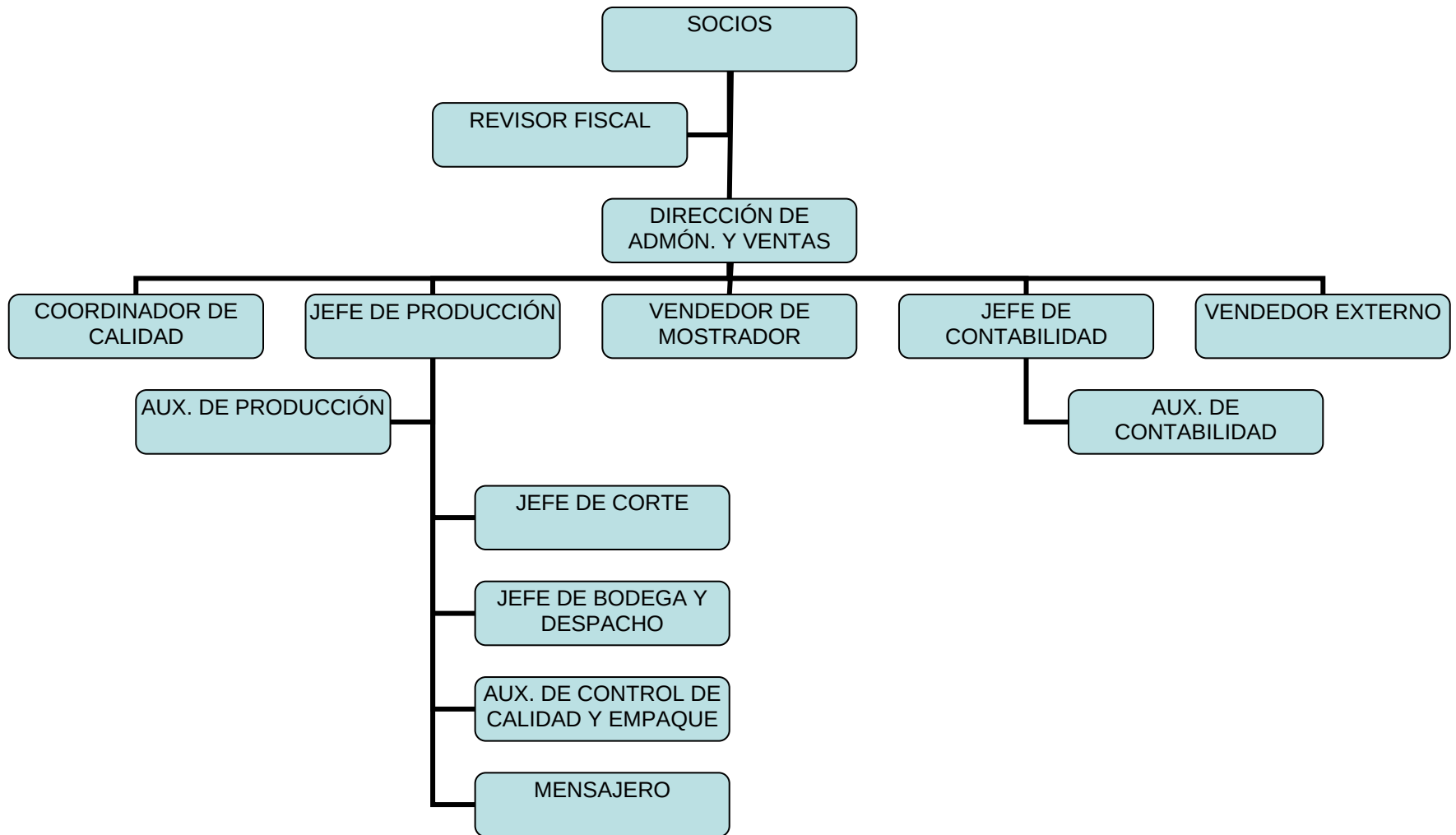


Figura 1. Organigrama

3. MARCO TEÓRICO

3.1 ¿QUÉ ES LA ISO?

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN, la ISO elabora Normas y Guías internacionales conciliando los intereses de usuarios, fabricantes, comunidades científicas y gobiernos. Estas normas abarcan todos los campos con excepción de la normalización en tecnología eléctrica y en electrónica, de la que se encarga la Comisión Electrotecnia Internacional (IEC). Establece además guías y normas para evaluar la conformidad. A través del Comité de Evaluación de la Conformidad (CASCO), ISO elabora los requisitos para la certificación de productos y de sistemas así como los requisitos para la acreditación de organismos de certificación de sistemas, de personal, de productos y para la acreditación de laboratorios de calibración y ensayos. Entre las normas publicadas por la ISO, la más conocida internacionalmente es la familia de Normas ISO 9000. Este conjunto de normas describe la manera de llevar adelante la Gestión de la Calidad y el armado de los correspondientes Sistemas de la Calidad y Mejora Continua en una organización.¹

Teniendo en cuenta el trabajo internacional que realiza la ISO, esta define su misión como **“promover el desarrollo de la estandarización y de las actividades relacionadas en el mundo, con la idea de que facilita el cambio internacional de bienes y servicios, y la cooperación que se desarrolla en las esferas de la actividad intelectual, la actividad científica, tecnológica y económica²”**.

1. www.iso.org.co

² www.iso.org.co

Por lo tanto debido al constante cambio que se presenta día a día dentro de las organizaciones mundiales debido a la globalización, se creo la ISO 9000 la cual es una serie de estándares internacionales para implementar el sistema de calidad de las empresas; esta se establece a los proveedores y fabricantes de los requerimientos de un sistema dirigido a obtener la calidad en las organizaciones.

Hay que tener en cuenta que la ISO 9000, no fija requerimientos especiales adicionales sino que son estándares prácticos para que el sistema de calidad pueda ser utilizado por todo tipo de Industrias, sin importar el número de empleados que posea. Estos principios identifican las disciplinas básicas y especifican los procedimientos y criterios para asegurar que los productos o servicios cumplan con los requerimientos de los clientes y de la norma en sí.

La primera publicación que se dio de la ISO 9000, fue en 1987 y después de esto se revisaron para su segunda publicación en 1994. Finalmente, la tercera y última revisión se publicó el 15 de diciembre del 2000. Esta última edición de la serie ISO 9000 es la vigente actualmente. Estas revisiones son realizadas por integrantes del comité de la ISO de todos los países afiliados, los cuales realizan el estudio y análisis de cada uno de los ítems que conforman los cambios y la norma en sí, consignando sus desacuerdos y puntos a favor que posee la norma con respecto a cada uno de los miembros que someten a estudio a la misma.

En la actualidad se encuentra en revisión la tercera edición de la norma y se espera que para el 2008 se encuentre vigente la cuarta versión de la misma.

3.2 ¿QUÉ ES CALIDAD?

Muchos aspectos de nuestras vidas dependen de productos industriales, un aspecto básico de ellos es que deben ser aptos para el uso al que están

destinados, una falla en este sentido puede llegar a provocar pérdidas económicas.

Quien estima si un producto es apto o no para ser usado es el usuario, ya que esta aceptación puede depender de cuestiones o criterios de calidad ya definidos por él. Así pues la calidad de un producto puede definirse como la aptitud para el uso al que está destinado.

Al adquirir un producto, el comprador tiene ciertas expectativas, las cuales están determinadas por varios factores, como:

- ✓ La buena reputación de la marca
- ✓ El precio del producto
- ✓ El uso que se le piensa dar al mismo.

A su vez si el producto cumple con estos factores, esto se reflejará en otros cinco:

- ✓ Las especificaciones dimensionales y operativas de las características
- ✓ La vida y objetivos de la confiabilidad
- ✓ Los costos de ingeniería y de fabricación
- ✓ Las condiciones bajo las cuales el producto es elaborado
- ✓ Los objetivos de instalación y mantenimiento

Si el producto responde al usuario con las expectativas, este se sentirá satisfecho y dirá que el producto es de alta calidad o al menos que tiene una calidad aceptable. Si sus expectativas se ven defraudadas, el cliente considera que el no tiene calidad. En vista de todo lo anterior se puede definir ***la calidad de un producto o servicio como la capacidad para satisfacer las expectativas del consumidor.***

3.2.1 Especificaciones de calidad

Los procesos de fabricación deben dar como resultado productos idóneos para el uso al que están destinados. Sin embargo, a la hora de dar instrucciones a los departamentos de fabricación no podemos limitarnos a decir que los productos deben ser "idóneos para el uso al que están destinados". La expresión idóneos para el uso al que están destinados" debe traducirse a un lenguaje fácilmente comprensible por todos los que intervienen en la fabricación de los productos. Ese lenguaje se compone de características de calidad, cuyos límites se establecen mediante límites de especificación o de tolerancia. Estos límites que representan los requisitos sobre la calidad del producto se incluyen en las especificaciones de fabricación, los cuales siempre son establecidos por los clientes quienes esperan que todas sus necesidades sean cumplidas.

3.2.2 Factores que afectan la calidad

Según uno de los grandes gúrus de la calidad Feigenbaum, los factores que afectan la calidad son:

- ✓ **Mercados:** El número de productos nuevos o modificados ofrecidos al mercado crece en una forma explosiva o impactante ante los consumidores. Muchos productos son el resultado de tecnologías nuevas, que comprenden no solo el producto sino los materiales y métodos.
- ✓ **Mano de obra:** Un crecimiento rápido de conocimientos técnicos y la creación de nuevos campos, han creado gran demanda de mano de obra con sus conocimientos especializados. Aun cuando la especialización tiene sus ventajas, también tiene sus desventajas al quebrantar la responsabilidad en la calidad de ciertas piezas o partes de la cadena productiva.
- ✓ **Capital:** la competencia en muchos campos de acción ha reducido los márgenes de ganancias. Al mismo tiempo que la automatización, la mecanización ha obligado a desembolsos de consideración para nuevos equipos y procesos modernos. Los costos de calidad, conjuntamente con los

de mantenimiento y mejoramiento, se han remontado a alturas sin precedentes.

- ✓ **Administración:** La responsabilidad de la calidad se ha distribuido entre grupos especializados. Mercados, diseño, producción, control de calidad entre otros.
- ✓ **Materiales:** Debido a los costos de producción y a las exigencias en cuanto a calidad, se están usando materiales dentro de límites más estrechos que antes y empleando algunos metales o aleaciones para aplicaciones especiales. El resultado a sido: especificaciones más estrictas en los materiales y una diversidad mayor de éstos.
- ✓ **Maquinaria y métodos:** La demanda de las compañías, la reducción de costos y el mayor volumen de producción para satisfacer el consumidor, han conducido un mayor uso de equipos, mas complicados que dependen de la calidad de los materiales empleados. Una buena calidad de producto se a llegado a convertir en un factor crítico para el mantenimiento de una máquina, trabajando sin interrupción con la mejor utilización de las herramientas. A medida que las empresas se automatizan y mecanizan, se hace más crítica una buena calidad que efectivamente haga real la reducción en costos.

3.3 TRANSICIÓN A LA ISO 9000:2000

Las normas ISO 9000 son un conjunto de directrices internacionales para la gestión de la calidad que desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una aceptación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de calidad. La versión de 1994 de las normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 fue revisada por el comité Técnico ISO/TC 176; el 15 de diciembre del año 2000 se publicó la norma ISO 9001:2000 publicada ese mismo día.

La familia de normas ISO 9000 del año 2000 está constituida por tres normas básicas, complementadas con un número reducido de otros documentos (guías, informes técnicos y especificaciones técnicas). Las siguientes normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión del mismo, las cuales se definen como³:

- ✓ ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Describe los principios de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de calidad.
- ✓ 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesita demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes.
- ✓ ISO 9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad. proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la efectividad del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y las partes interesadas.
- ✓ La Norma ISO 19011 proporciona guía/orientación relativa a las auditorías de gestión de la calidad y de gestión ambiental. El enfoque de la 2000 continua hacia el cliente (igual a v. 1994), y el esquema ISO 9001:2000 fluye como sigue; Requisitos del Sistema (cláusulas 4), Responsabilidad, Autoridad y Comunicación (cláusulas 5), Administración de los Recursos (cláusulas 6), Realización de Producto (cláusulas 7) y agilizada por las cláusulas 8 (Medición, Análisis y Mejora).

³ NTC-ISO 9000:2000

Las normas ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000 se han desarrollado como un par coherente de normas. Mientras la norma ISO 9001:2000 se orienta a los requisitos del sistema de gestión de la calidad de una organización para demostrar su capacidad en cuanto a la satisfacción de las necesidades de los clientes, la norma ISO 9004:2000 proporciona recomendaciones para mejorar el desempeño de las organizaciones.

Para facilitar la transición de ISO 9000:1994 a ISO 9001:2000 se han identificado las siguientes áreas clave para que las organizaciones les den prioridad:

- ✓ Adquirir conocimiento sobre los requisitos de la ISO 9001:2000.
- ✓ Toma de conciencia de la dirección, centrada en los beneficios adicionales para el negocio como resultado del enfoque y la estructura de la nueva norma y el papel proactivo de la alta dirección.
- ✓ Programas de toma de conciencia para el personal en general, con el fin de fomentar su compromiso total con el cumplimiento de los requisitos.
- ✓ La comprensión del concepto de “gestión de procesos”
- ✓ Si en una empresa no se pueden aplicar todos los requisitos de la ISO 9001:2000, es necesaria la comprensión del concepto y de los criterios para la justificación de cualquier exclusión.
- ✓ Adoptar un enfoque de gestión por procesos que incluya la identificación, planificación, interacción y secuencia de los procesos del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Definir métodos para el seguimiento, control y mejora de los procesos.

- ✓ Determinar la competencia requerida para el personal (conocimientos y habilidades) y verificarla frente a esos requisitos, con el propósito de desarrollar acciones para la consecución de la misma cuando sea necesario.
- ✓ Actualizar el manual de calidad y la documentación del sistema para adecuarlos al enfoque de gestión por procesos y los requisitos de ISO 9001:2000.
- ✓ Realizar auditoria interna al sistema de gestión de calidad.
- ✓ Realizar la revisión del sistema de gestión de calidad.

ISO 9000:1994	ISO 9000:2000
Veinte elementos	Alta orientación a la gestión
Alta dirección a los procesos	Basado en procesos
Aseguramiento de la calidad	Mejoramiento de la calidad
Tres normas requisitos (ISO9001, 9002, 9003)	Única forma de requisito
Poco vinculo proceso-producto	Alto vinculo proceso-producto
Poca orientación hacia el cliente	Alta orientación hacia el cliente
No garantiza el control de los procesos contratados externamente	Necesidad de garantizar el control de los procesos contratados externamente
No garantiza las competencias del personal	Necesita garantizar las competencias del personal
Poca compatibilidad con otros SGC	Alta compatibilidad con otros SGC

Tabla 2. Diferencia entre la ISO 9000:1994 y la 9000:2000

3.4 PRINCIPALES CAMBIOS ENTRE LA ISO 9000 VERSIÓN 1994 Y 2000

La nueva norma está menos orientada al sector de la producción y puede ser usada por todas las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaño y categoría de producto.

Es posible que todos los requisitos de esta norma nueva no sean aplicables a todas las organizaciones, como se ha eliminado la diferenciación entre ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003, un “numeral de aplicación” (numeral 1.2) de la nueva norma permite a las compañías excluir algunos requisitos de la sección 7 (realización del producto) que no eran pertinentes para ellas.

Una nueva estructura “orientada hacia los procesos” y una secuencia más lógica de los contenidos diferencia la nueva norma de la versión de 1994, que estaba “orientada a los numerales”. La norma conserva una gran parte de la ISO 9001:1994, pero los 20 requisitos han sido agrupados en cinco secciones:

- ✓ Sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Responsabilidad de la alta dirección.
- ✓ Gestión de recursos.
- ✓ Realización del producto o servicio.
- ✓ Medición, análisis y mejora.

La nueva norma también ha reducido significativamente la cantidad de documentación exigida. La organización puede documentar otros procedimientos, instrucciones, etc.

3.5 BENEFICIOS DE APLICAR LA NTC-ISO 9000:

Se ha mostrado a lo largo del tiempo los beneficios externos e internos que obtiene una empresa al aplicar e implementar un sistema de calidad en una organización.

Los beneficios internos para la empresa son⁴:

- ✓ Enfoque mejorado hacia el cliente y orientación a los procesos dentro de la compañía.

- ✓ Mayor compromiso de la dirección y mejor toma de decisiones.
- ✓ Condiciones de trabajo mejoradas para los trabajadores.
- ✓ Aumento de motivación por parte de los empleados.
- ✓ Costo reducido de fallas internas (menor tarifa de reprocesos, rechazos..) y fallas externas (menos devoluciones de los clientes, reemplazo..).

Beneficios externos:

- ✓ Los clientes tienen mas confianza en que recibirán productos conformes a sus requisitos, lo que a su vez redundará en mayor satisfacción del cliente.
- ✓ Una mejor imagen de la compañía.
- ✓ Publicidad más agresiva, ya que los clientes pueden estar informados de los beneficios de realizar negocios con una compañía que maneja la calidad de sus productos.
- ✓ Más confianza en que los productos de las compañías cumplen los requisitos reglamentarios pertinentes.

Además de todo lo anterior la ISO permite⁵:

⁴ www.eie.fceia.unr.edu

⁵ www.icontec.org.co

- ✓ Establecer la estructura de un sistema de gestión de la calidad en red de procesos.
- ✓ Plantear una herramienta para la implementación de la planificación en un Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Proporcionar las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Presentar una metodología para la solución de problemas reales y potenciales y para la mejora continua.

3.6 VENTAJAS DEL SISTEMA DE CALIDAD

- ✓ La organización que implementa un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2000 tiene la oportunidad de ordenar, estructurar y simplificar su forma de administrar el negocio.
- ✓ También se genera una cultura de evaluación en base a indicadores de las actividades o procesos de la empresa.
- ✓ La Alta Dirección de la organización que implementa ISO 9001:2000 tiene la oportunidad de definir los procesos clave o básicos de su negocio.
- ✓ Los involucrados en el proyecto de implementación de ISO 9001:2000 generan un alto sentido de pertenencia hacia la organización, debido a que participan activamente en la revisión y definición de sus propios procesos y actividades.
- ✓ Se implementan mejoras en el control y reacción ante situaciones como quejas de clientes, atención a nuevos proyectos, cuantificación de costos de calidad, etc.

- ✓ Se acceden a nuevos mercados debido a que la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad es para muchos clientes un requisito mandatorio.

3.6.1 Valor agregado de la certificación:

- ✓ A través de la Red IQNet, ICONTEC cuenta con más de 10 000 auditores en los diferentes sectores tecnológicos, lo cual facilita el lenguaje y retroalimentación en una auditoria.
- ✓ Respalda una relación comercial en cualquier país del mundo, con un único certificado y una única acreditación.
- ✓ La certificación que otorga el ICONTEC, constituye un elemento diferenciador en el mercado, porque a través de éste una organización transmite a sus clientes la confianza necesaria sobre el desempeño y la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, y permite la comercialización con óptimos niveles de rentabilidad.

El Certificado Internacional de Gestión de la Calidad otorgado por ICONTEC es la carta de presentación en el mercado mundial.

3.7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La norma ha definido ocho principios de gestión de calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño⁶.

- ✓ **Enfoque al cliente:** Este, es el punto más importante de la norma, ya que es el motivo de su origen. El resto de principios, lo único que hacen es intentar satisfacer esta necesidad mediante el cumplimiento y aplicación del resto de

⁶ ISO 9000:2000; sistema de gestión de la calidad: fundamentos y vocabularios. colombia: ICONTEC. P.o

los puntos⁷. Por tanto debemos de esforzarnos en su práctica y aplicación. las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfaciendo sus requisitos y esforzándose en exceder las expectativas de ellos.

- ✓ **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- ✓ **Participación del personal:** El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- ✓ **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se logra más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- ✓ **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los enfoques interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- ✓ **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- ✓ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

⁷ www.buscaportal.com/articulos/iso_9001

- ✓ **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

3.8 ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD⁸?

Es el conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se realiza la gestión y planificación de la calidad, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son:

- La estructura de la organización.
- La estructura de responsabilidades.
- Procedimientos.
- Procesos.
- Recursos.

La función de cada una de estas partes que integran el sistema es la siguiente:

- La estructura de la organización responde al organigrama de la empresa donde se jerarquizan todos los niveles de las mismas.
- La estructura de responsabilidades implica a las personas. Donde se soporta comúnmente con manuales de funciones y caracterizaciones de procesos donde se dan a conocer las responsabilidades de cada uno de los cargos.
- Los procedimientos responden a las actividades diarias de cómo se hacen las cosas en las organizaciones de manera detallada.

⁸ <http://es.wikipedia.org/wik>

- Los procesos responden a la secuencia de actividades u operaciones dirigidas a alcanzar objetivos comunes de las organizaciones.
- Los recursos, no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deberán estar definidos de forma y manejable.

Para poder referirnos de manera mas certera a los SGC debemos hablar de ISO 9000, el cual es un sistema que se implementa sobre la versión actual de la norma de requisitos del año 2000.

3.8.1 Lo Que se debe tener en cuenta para implementar un SGC

Para implantar un sistema de *Calidad* hay que tener en cuenta una serie de factores que se hacen indispensables al momento de querer sacar adelante un proceso de certificación y alguno de ellos y los más representativos son:

- Tamaño de la empresa.
- Exigencias del mercado.
- Tipo de actividad.
- Disponibilidad de recursos, etc.

Los procesos de implantación se llevan a cabo siguiendo el ciclo:



Figura 2: Ciclo PHVA

El PHVA es una metodología que puede ser desplegada dentro de cada uno de los procesos de la organización y sus interacciones. Está íntimamente

asociado con la implementación, verificación y mejora. Se puede lograr el mantenimiento y la mejora del desempeño del proceso mediante la aplicación del concepto PHVA en todos los niveles dentro de una organización. Esto se aplica igualmente a procesos estratégicos de alto nivel y a actividades de operación sencillas⁹.

El proceso de implementación se divide en cuatro fases así:

PLANIFICAR: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización. Algunos medios adecuados en esta etapa son: Documentación, Trabajo en equipo de cara a la prevención para hacerlo bien a la primera oportunidad.

Actividades ha realizar:

- Documentar lo que se hace, como, por quién y cuando.
- Determinación de objetivos cuantificables y médiales
- Estudios de factibilidad y viabilidad
- Análisis y resolución de posibles fallas
- Control del proceso.

HACER: En esta fase se realiza lo que se ha planificado en la fase anterior. Algunos aspectos a tener en cuenta en esta etapa son: Asignación de medios adecuados, formación y entrenamiento del personal y Autocontroles.

VERIFICAR: En esta fase se comprueba que los resultados obtenidos han sido los esperados.

- Actividad sistemática

⁹ <http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/procesos.pdf>

- Metodologías adecuadas
- Trabajo en equipo

ACTUAR: En esta fase se analizan las causas de las desviaciones.

- Mejora de la situación de cara a clientes y mercado
- Mejora por tanto de la competitividad
- Mejor ambiente de trabajo
- Aumento creciente de la eficiencia

3.8.2 Errores en la implementación del SGC

Es importante enunciar algunos de los errores que son causa de los fracasos en el proceso de implementación de la norma, y entre ellos se encuentra:

- Crear un comité de calidad cerrado conformado por los ejecutivos, el cual se convierte en una logia casi secreta, que ante los ojos del resto de empleados lo único que hacen es confabular peligrosamente contra lo normal de la empresa.
- Ser tan incautos y creer que con la fase de sensibilización hacia la norma, es decir, la fase instructiva, la gente queda convencida y comprometida.
- Poco compromiso de la gerencia.

4. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En una cultura inmadura el proceso de implementación ISO se logra más por presión o por imposición del mercado que por convicción de la organización, y sea como sea, las condiciones poco favorables hacen que lo que se está realizando, carezca de datos fundamentados, es decir, se acata y se acoge a una norma tal como ella lo indica, sin que exista mayor cuestionamiento o sin un proceso analítico de soporte.

Este es el caso de tener que aprender a querer adquirir el conocimiento, lo cual obliga a aprender lo que se le enseña, sin saber que es ni para que es. El que aprende por que le toca, puede hacerlo bien, pero quien aprenda por que lo entiende y le gusta aprender puede llegar a encontrar el verdadero sentido de las cosas. Este es el caso de algunas organizaciones que ante las presiones del mercado y nuevas aperturas económicas se ven obligadas a adquirir y utilizar nuevas herramientas administrativas y productivas que son usadas por que sí, sin encontrar ningún sentido en su aplicación y sin sacarles el provecho que en realidad tiene cada una de ellas para el beneficio propio.

El saber aprovechar las distintas herramientas organizacionales muestra el estilo gerencial y cultural, dando condiciones favorables no solo para el desarrollo de nuevos proyectos sino que deja ver el enfoque gerencial, que se le puede llegar a dar a una herramienta empresarial de este estilo.

LA GERENCIA TRADICIONAL	LA GERENCIA MODERNA
Orientada a utilidades y solo a corto plazo	Orientada a resultados económicos - sociales en el largo plazo
Centrada en aspectos internos rutinarios	Estudia el contexto para definir

	estrategias.
Estilo directivo autocrático y centralizado	Estilo participativo y descentralizado
Empleo asociado a salario y estímulo económico por eficiencia	Empleo asociado a la realización personal. Estímulos por resultados
Control de lo existente, énfasis en costos	Orientada a innovar y asignar recursos a la generación de valor agregado
Modernización en máquinas y procesos técnicos.	Moderniza en valores e interviene las actitudes negativas

Tabla 3. Comparación gerencia tradicional Vs gerencia moderna¹⁰

Además para una efectiva implementación de los programas de calidad, y en especial para iniciar un proceso de normalización ISO, es prudente que la empresa inicie por algo más elemental, por definir una cultura orientada a la excelencia, esto se trata de crear condiciones favorables para que el sistema sea aceptado de manera favorable dentro de la organización, al momento de implementar la ISO. Es importante que las empresas hagan la fase de alistamiento, empezando por crear condiciones agradables en el ambiente de trabajo, para el compromiso, para crear cambios en las rutinas, dar mayor motivación y entusiasmo dentro del personal.

Se trata pues de iniciar antes de ISO un proceso de sensibilización con las personas, donde se haga énfasis al cambio dentro de la cultura y costumbres que se tienen, ya que es indispensable que antes de empezar con un proceso de certificación exista una actitud positiva hacia el cambio, hacia lo nuevo, lo cual ayuda a crear un ambiente dispuesto a renovar métodos de trabajo; ya que dentro de las empresas se puede ver el temor por parte de los empleados al momento de realizar cambio o mejoras en los procesos.

Esto se presenta debido a que los cambios son visto como algo innecesario los cual aumentara las cargas laborales sin ningún beneficio propio o económico en algunos casos; olvidándose del beneficio grupal y funcional que puede llegar a

¹⁰ www.prompex.gob.pe/prompex/documents/miercoles_exportador/2006/03-29_enfoque_estrategico1.pdf

presentar a la empresa, mejorando formas de trabajar y con ellos obteniendo buenos resultados en el desarrollo de las tareas diarias.

Por esto es importante entrar con un buen programa de sensibilización el cual vaya dirigido a dar a conocer los beneficios de los cambios que se han de implementar tanto para la organización como para el recurso humano.

4.1 FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD¹¹

Los próximos puntos describen los principales factores ha tener en cuenta durante la implementación del sistema de calidad.

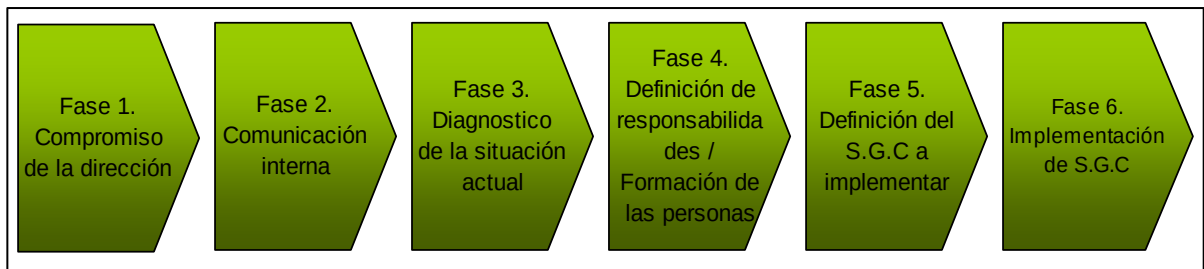


Figura 3. Fases de implementación del sistema de calidad¹²

FASE1. Compromiso de la dirección: Para poder aplicar un sistema de calidad en cualquier organización es indispensable que exista un compromiso por parte de la alta dirección. Como son los gerentes, socios, dueños o estructura ejecutiva de la organización y son ellos quienes deben tomar la decisión de adelantar un proceso de certificación dentro de sus empresas, esta decisión debe ser tomada por ellos directamente debido a la motivación que requieren los empleados por parte de ellos, Siendo los altos mandos de la empresa quienes den ejemplo de cumplimiento de los requisitos y cambios a los cuales somete la aplicación de NTC-ISO 9000 una organizaciones.

¹¹ http://cideal.org/fse/origen/manuales/gestion_calidad

Por tanto en DOTAHERLOGO fue la misma gerencia quien enfocada en la mejora continua de sus proceso y la dinámica activa de los mercados se encargara de buscar herramientas que ayuden a soportar el nuevo direccionamiento que impone el mercado y aumentar la satisfacción del cliente mediante el proceso de certificación de calidad, siendo concientes de los cambios, involucramiento e inversión que acarrearía el alinear una empresa que se a establecido bajo las variaciones presentes en el día a día de su funcionamiento.

Haciéndose indispensable entonces el trabajar con los socios y gerente para lograr en conjunto con ellos la declaración y puesta en marcha de la Misión, visión, Política de calidad y especificas, al tiempo que los objetivos y actividades de calidad que se hacían necesaria para poder dar un direccionamiento adecuado y acertado con el cual se pudiera desarrollar un buen sistema de calidad, manifestando de manera pública el compromiso que adquieren con el sistema a desarrollar y poder proyectar los beneficios que DOTAHERLOGO recibe; al tiempo que se crea el compromiso del cumplimiento de los diferentes objetivos y actividades planteadas, ya que son los miembros de la organización quienes los harán cumplir y llevar a un buen termino de satisfacción, siendo ellos los propulsores de la implementación del sistema.

Es del trabajo en conjunto, donde se crea la matriz de *ANÁLISIS DE CONSISTENCIA DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS – INDICADORES – ACTIVIDADES*, donde se encuentra recopilada toda la información que ha de darle bases sólidas a la implementación del sistema y el cual se debe seguir para obtener mejores resultados y sobre todo dar la respuesta que todos los entes interesados esperan del sistema de gestión de calidad, al igual que otras matrices que como la anterior son necesarias en el direccionamiento del proceso.

11DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	ANÁLISIS DE CONSISTENCIA OBJETIVOS-INDICADORES DE CALIDAD- ACTIVIDADES			CODIGO: PC04	
				FECHA: 20-03-2007	
	REVISO: Dirección de admón. y ventas			EDICION: 02	
	APROBO: Socios			PAGINA:1de 1	
MISIÓN: DOTAHERLOGO S.A viste la imagen de las empresas con comodidad, presentación y elegancia, a través de dotaciones empresariales y ropa casual para caballeros, asesorando y satisfaciendo a nuestros clientes con el producto adecuado; trabajando con un equipo humano competente y mostrando nuestro compromiso con el crecimiento social y económico de la región.		VISION: DOTAHERLOGO S.A en el año 2008 será reconocida en el oriente Colombiano en comercialización de dotaciones empresariales, y tendrá una línea de ropa casual para caballero posicionada en el mercado, basándose en procesos y tecnología de punta que generen buen desarrollo económico y empresarial.		POLITICA DE CALIDAD: <u>Diseñar</u> , producir y comercializar prendas de vestir, que logren la satisfacción de cada uno de nuestros clientes, contando para ello con personal y talleres competentes, materia prima de calidad y un excelente servicio <u>asociado que</u> garantice el mejoramiento continuo de nuestros procesos.	
<u>OBJETIVOS DE CALIDAD</u>	<u>INDICADORES DE CALIDAD</u>	<u>PROCESO</u>	RESP.	ACTIVIDADES	RESP.
Entender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.	1. Brindar productos de excelente calidad	<u>Compras</u>	DAV	1. Control de M.P e insumos	J. Cor
	2. Entregar productos en un plazo máximo de 20 días hábiles	<u>Planificación de producción</u>	J.Pr	2. Optimizar la programación de pedidos 3. Aumentar el número de prendas cortadas a la semana	J.Pr J.Cor
Asesorar a nuestros clientes en la selección de la dotación adecuada, de acuerdo a las necesidades del cargo que permiten un mejor desempeño de sus empleados.	3. Mantener satisfecho y con amplio portafolio de ropa de trabajo a nuestros clientes	<u>Bodega y despacho</u>	J.Bod	4. Mantener disponibilidad de prendas 5. Realizar control del servicio y producto ofrecido	J.Bod C. Cal
Mantener un equipo de trabajo competente, satisfecho y con sentido de pertenencia	4. Identificar y mejorar las competencias del personal	<u>Gestión de recursos</u>	C.Cal	6. Cumplir un 90% la matriz de capacitación	C.Cal
Dar crecimiento sostenido de la empresa, generando empleo y cumpliendo con las leyes establecidas por la sociedad.	5. Mantener la rentabilidad lograda en el 2006	<u>Mercadeo y ventas</u>	DAV	7. Mantener la rotación de cartera lograda en el 2006 8. Incremento en las ventas en un 13% superior a la inflación 9. Implementar costos costo individual por producción	Aux.Co) DAV Aux.Co
	6. Obtener participación de las ventas en un 5% en Norte de Santander	<u>Mercadeo y ventas</u>	DAV	10. Identificar los clientes potenciales	DAV
Confeccionar y comercializar productos confiables bajo nuestros estándares.	7. Medir los errores de calidad mediante estadísticas	<u>Control de calidad y empaque</u>	Aux. CC	11. Disminuir los errores de calidad a un 1% promedio anual	Aux.CC

Tabla 4. ANÁLISIS DE CONSISTENCIA OBJETIVOS – INDICADORES DE CALIDAD- ACTIVIDADES

FASE 2. Comunicación interna: En esta etapa como primera instancia es la administración quien se encarga de informar a los miembros de DOTAHERLOGO sobre el proceso de certificación ISO 9000:2000, que se pretende adelantar dentro de la empresa, esto lo realiza antes de que se presente el encargado de desarrollar este proceso interno que se da como una nueva etapa para todos.

En segunda lugar se contó con un consultor encargado de dirigir el sistema de gestión de calidad, quien da a conocer los beneficios y la metodología de las actividades al personal de la empresa, indicando lo que se pretende lograr al utilizar esta herramienta de tipo organizacional y la manera como todos colaborarían para poder obtener los mejores resultados y con ello una participación activa de todos los trabajadores de DOTAHERLOGO.

Fase 3. Diagnóstico de la situación actual: Esta etapa fue realizada por el coordinador de calidad, con el apoyo del asesor con el cual cuenta la empresa, quienes se encargaron de analizar de manera detallada cada proceso con el que cuenta la empresa y el flujo de producción que se desarrolla, al tiempo que se estudio la estructura y el clima organizacional en el cual se trabaja la producción día tras día.

Todo lo que se realizo en esta etapa fue con el fin de conocer y definir la productividad de la empresa, a su vez de planificar el trabajo diario de la implementación del SGC e identificar la forma como se desarrollaría la documentación acorde al proceso de certificación que se adelanto.

Para poder llevar a cabo el conocimiento total de los procesos fue necesario trabajar en conjunto con los empleados de la empresa, utilizando en primera medida el método de la observación, mediante el cual en un lapso prolongado se observo uno a uno la manera como desarrollaban las actividades acordes, para poder ejecutar de forma adecuada cada proceso que se define bajo la

responsabilidad de cada uno de los trabajadores; conociendo así el flujo de la producción de la empresa y la forma de trabajo de los miembros de la misma.

Como segundo paso se utilizó el método de la entrevista, realizando una conversación informal entre el coordinador de calidad y el encargado de cada uno de los procesos. Conversación en la cual se indago sobre los conocimientos que tenían sobre el proceso de ISO 900:2000, dando como resultando entre ellos un desconocimiento total de la norma, llegando a confundir su funcionalidad con otras herramientas organizacionales. Dentro de esta charla que se mantuvo se les pidió que de manera amplia y con sus palabras explicaran todas las actividades que realizan cada uno de ellos para la ejecución de los procesos que se encuentran a su cargo, dando como resultado un conocimiento de detalles que durante la observación se pudieron pasar o no fueron fáciles de identificar.

Ya teniendo el resultado de la observación y la entrevista con los trabajadores se prosiguió a la explicación de cada uno de los procesos por parte de la administradora y socia de la empresa obteniendo así una evaluación completa de la organización con respecto a la norma y sus numerales, identificando cual de ellos se cumplían y en cuales se presentaban carencias como se puede ver a continuación en la evaluación que se realizó de DOTAHELOGO vs. Norma ISO 9000:2000.

NUMERAL DE LA NORMA	OBSERVACIÓN
4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
4.1 Requisitos generales	Se tienen identificados los procesos que hacen parte del sistema de gestión de la calidad, de la empresa.
	No cuenta con la secuencia documentada de los diferentes procesos (Mapa de procesos)
	No se ha realizado la caracterización de procesos, y por tanto no se tiene bien definido lo que cada proceso necesita para su ejecución
	No se cuenta con un método de medición para los procesos o actividades que se ejecutan en la empresa (indicadores)
	No se cuenta con la implementación de acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
4.2.- Requisitos de la documentación	
4.2.1 Generalidades	No se tiene una declaración documentada de la política de calidad y de los objetivos de la calidad,
	No hay un manual de la calidad
	No hay procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional
	No existe documentación de los procedimientos y de los procesos que posee dla empresa
	No hay registros requeridos por la norma ISO 9001:2000
4.2.2 Manual de la calidad	No hay un manual de calidad en la empresa sobre el sistema de gestión de calidad.
4.2.3 Control de los documentos	La empresa no cuenta con un procedimiento que describa como se manejan o controla la documentación y por lo tanto la aprobación y revisión de la misma.
4.2.4 Control de los registros	No hay un procedimiento de control de registros que indique la forma de almacenamiento, de protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los mismos.

NUMERAL DE LA NORMA	OBSERVACIÓN
5. - RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
5.1. Compromiso de la dirección	Hay una comunicación verbal muy débil a la hora de dar a conocer los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
	No hay establecida una política de la calidad y objetivos de los mismos.
	No se realiza revisión de del sistema debido a que no se a implantado un sistema de gestión de calidad en la empresa.
	Aseguran recursos para el trabajo diario de la empresa.
5.2 Enfoque al cliente	No existe un método de verificación en el cual la alta dirección se asegurare de que todos los requisitos del cliente se cumplen.
5.3 Política de la calidad	No se ha definido ninguna política de calidad acorde con el sistema de gestión de calidad de la empresa.
5.4- Planificación	
5.4.1 Objetivos de la calidad	No hay ningún objetivo de calidad definido, ni la forma de referenciarlo de acuerdo a una política de calidad, ya que la empresa no cuenta con esta.
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	No se a realizado ninguna planificación del sistema de gestión de calidad, debido a que la empresa no cuenta con ninguno
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	No se cuenta con manual de funciones dentro de la empresa.
	No se cuenta con un organigrama definido.
5.5.2 Representante de la dirección	No se cuenta con una persona que se encargue de enlazar a la alta dirección con el SGC, ya que este no se encuentra implementado en la organización
	No hay alguien que se encargue de crear conciencia de los requisitos de los cliente en los diferentes niveles de la organización.
5.6 Revisión por la dirección	
5.6.1 Generalidades	La alta dirección no realiza revisión de las oportunidades de mejora y la eficacia del sistema

NUMERAL DE LA NORMA	OBSERVACIÓN
5.6.3 Resultados de la revisión	No se ha realizado una revisión por parte de la alta dirección.
6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
6.1 Provisión de recursos	No hay implementado un sistema de gestión de la calidad y tampoco se trabaja la mejora continua para aumentar la eficacia del mismo. No existe un medio establecido a través del cual se pueda llegar a aumentar la satisfacción del cliente por medio el cumplimiento de sus requisitos.
6.2 Recursos humanos	
6.2.1 Generalidades	No hay establecido parámetros por los cuales se pueda llegar a medir la competitividad del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto.
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	No hay competencia determinadas para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto (competencias de cargos).
	No existe un procedimiento determinado que proporcione formación para satisfacer necesidades de los trabajadores.
	Al no existir un procedimiento de formación, no se evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
	No hay actividades planteadas, por tanto el personal no sabe como contribuir al logro de objetivos de calidad los cuales no se encuentran definidos.
6.3 Infraestructura	No se realizan capacitaciones al personal.
	Se cuenta con áreas de trabajo definidas para cada tipo de proceso que realiza la empresa, al igual que con la maquinaria necesaria para los mismos.
	No hay servicios de apoyo definidos dentro de la empresa, como es el plan de mantenimiento de los equipos utilizados.

NUMERAL DE LA NORMA	OBSERVACIÓN
6.3 Infraestructura	Se cuenta con áreas de trabajo definidas para cada tipo de proceso que realiza la empresa, al igual que con la maquinaria necesaria para los mismos.
	No hay servicios de apoyo definidos dentro de la empresa, como es el plan de mantenimiento de los equipos utilizados.
6.4 Ambiente de trabajo	No se a definido un ambiente favorable de trabajo en el cual se pueda desarrollar el trabajador libremente como persona en pro de sus funciones y deberes con la empresa, faltando así políticas internas a través de las cuales los trabajadores puedan definir sus limites y libertades dentro de la organización.
7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
7.1 Planificación de la realización del producto	No se cuenta con planes de calidad que ayuden a la fabricación de productos y que estos vayan acorde con objetivos de calidad y requisitos de los mismos.
	Se encuentran definidos los diferentes procesos que son necesarios para la realización del producto.
	Se realiza una verificación, validación, seguimiento e inspección para los productos así como los criterios para la aceptación del mismo, pero no se mantiene registros sobre los mismos.
7.2 Procesos relacionados con el cliente	
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Al trabajar prendas para un sector determinado las cuales tienen requisitos legales y reglamentarios estos se tienen en cuenta al momento de su elaboración, pero a la vez no existe un medio de control para la verificación de los mismos, careciendo de evidencia de dichos requisitos.
	Se cuenta con un manual del cliente, el cual ayuda al cumplimiento de los requisitos de los clientes de la empresa, pero falta actualización del mismo o en algunos casos no se acude a la información que allí se encuentra consignada.

NUMERAL DE LA NORMA	OBSERVACIÓN
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	Se cuenta con un proceso de control de calidad el cual se encarga de verificar de manera visual y en ocasiones sin parámetros de comparación cada una de las prendas elaboradas, además no se manejan registros históricos de los mismos.
7.2.3 Comunicación con el cliente	No se cuenta con un procedimiento para el manejo de quejas y reclamos y tampoco se mantienen registros de los mismos.
7.4 Compras	
7.4.1 Proceso de compras	No se cuenta con un procedimiento de evaluación y selección de proveedores, a tiempo que no se han definidos los criterios de los mismos careciendo de registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.
7.4.2 Información de las compras	No se cuenta con un procedimientos de compras, careciendo de requisitos para la aprobación del producto, procesos y equipos, También requisitos para la calificación del personal y del sistema de gestión de la calidad.
7.4.3 Verificación de los productos comprados	La organización hace inspección de los productos comprados, pero no cuenta con planes de inspección en los cuales se pueda llegar apoyar para hacer una verificación correcta de los requisitos de compra especificados.
7.5 Producción y prestación del servicio	
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio	La organización planifica la producción, pero no cuenta con un sistema de control definido para este.
	No hay un sistema de seguimiento y medición de la producción de la empresa. El producto se puede llegar a verificar y revisar solamente al final del proceso de producción, es decir después de estar ensamblado, ya que no se cuenta con plantas propias de producción y la mercancía solo retorna a la empresa después de ser ensamblada por los talleres satélites.
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	No se cuenta con criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.

NUMERAL DE LA NORMA	OBSERVACIÓN
7.5.3 Identificación y trazabilidad	La organización identificar la funcionalidad de los productos más no el estado del mismo con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.
7.5.4 Propiedad del cliente	La empresa trabaja con M.P e insumos propios, sin necesidad de tener bienes que sean propiedad del cliente.
7.5.5 Preservación del producto	La organización cuenta con bodegas de producto terminado y de telas para preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Las bodegas no cuentan con identificación visible de los productos, ni sistema de manipulación de los mismos, pero si cuentan con un buen sistema de embalaje, buena zona de almacenamiento y una regular protección de los mismos.
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	No se cuenta con maquinaria a la cual haya que estar calibrando y ajustando según normas de medición.
8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
8.1 Generalidades	Nos se cuenta con un proceso que ayude a la planificación e implementar de sistemas de seguimiento, medición, análisis y mejora del sistema de producción.
8.2 Seguimiento y medición	
8.2.1 Satisfacción del cliente	No hay un procedimiento por el cual se realice seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Por tanto no se mide la satisfacción de los mimos.
8.2.2 Auditoria interna	No se cuenta con un procedimiento de auditorias internas, ni responsables y requisitos para la planificación y la realización de auditorias. No se realiza la verificación de no conformidades internas y sus respectivas causas.
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	No existe caracterización de procesos, por tanto no se pude aplicar seguimiento y medición de los mismos.

NUMERAL DE LA NORMA	OBSERVACIÓN
	No se cuenta con indicadores ni con seguimiento de los resultados obtenidos en cada proceso de la empresa
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	No existe un método de medición y seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.
8.3 Control del producto no conforme	No se cuenta con un procedimiento de no conforme, pero a su vez se identifican estos sin mantener ningún registro de ellos.
	No se cuenta con un procedimiento de estudio de causas de no conformidad(acciones correctivas y preventivas)
8.4 Análisis de datos	No se cuenta con técnicas estadísticas para el análisis de datos.
	No hay un control de los indicadores, debido a que no se cuenta con indicadores definidos dentro de la empresa.
8.5.- Mejora	
8.5.1 Mejora continua	No hay un procedimiento de mejora continua, que se fundamente en acciones correctivas y preventivas dentro de la organización.
	Falta compromiso dentro de los trabajadores para la generación de ideas que lleven a crecer y mejorar cada uno de los procesos de la organización.
8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva	No se cuenta con un procedimiento para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir, mediante acciones correctivas y preventivas.

Tabla 5. Diagnostico de la empresa en cuanto al Cumplimiento de los Requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

❖ **RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO:** Al realizar el diagnóstico de la situación de DOTAHERLOGO S.A, se pudo evidenciar de la necesidad de desarrollar e implementar un sistema de calidad que ayude a estandarizar las operaciones, controlar y medir cada uno de los procesos con los que cuenta la organización,

dando como resultado grandes falencias. Algunas de las debilidades presentadas son:

1. No se cuenta con ningún tipo de documentación dentro de la empresa como es el caso de caracterización de proceso, procedimientos, instructivos y registros que nos ayuden a medir y de esta manera llegar a controlar los resultados obtenidos en cada uno de los procesos de la empresa.
2. No existe un método que nos permita identificar de manera clara los requisitos del cliente con respecto al producto, al igual que la identificación de requisitos legales y reglamentarios que existen para ciertos sectores con respecto al tipo de dotaciones que deben usar.
3. No hay responsabilidades definidas y documentadas de cada uno de los trabajadores de la empresa.
4. No se cuenta con planes de recursos claros que identifique lo que necesita cada uno de los procesos de la empresa.
5. Carecen de planificación de la calidad para la estructuración del mismo, ya que no se cuenta con misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad definidos y documentados.
6. No se cuenta con planes de inspección y ensayo para el control de la calidad de las prendas y productos que ingresan a la empresa, al tiempo que se carece de un procedimiento de selección y evaluación de proveedores para poder controlar la calidad de sus productos y servicios.

7. No se cuenta con un plan de mejoras dentro de la organización, al tiempo que no hay definido un método para la identificación de no conformidades dentro de los procesos.
8. No se trabaja la identificación de problemas dentro de la empresa, por lo tanto no aplican acciones que ayuden a corregirlos e identificación de causas reales del problemas, por tal motivo tampoco se hace análisis de acciones preventivas.

Pero al tiempo que se presentan estas debilidades para la empresa, también encontramos una serie de fortalezas que sabiendo ser utilizadas servirán para el desarrollo e implementación del sistema, algunas de ellas son:

1. Entusiasmo por parte de los trabajadores por conocer métodos nuevos de trabajo.
2. Participación activa de la gerencia de la organización.
3. Disposición de recursos para mejoras.

Siendo estos puntos básicos y fundamentales para llegar a obtener buenos resultados a la hora de la implementación de un sistema de calidad dentro de la organización.

FASE 4. Definición de responsabilidades / Formación de las personas:

DOTAHERLOGO al ejecutar el SGC crea el puesto de Coordinador de calidad, quien se encargará de ejecutar el proceso de documentación e implementación del sistema en la empresa, siendo esta persona la encargada junto con la gerencia de definir responsabilidades de los trabajadores ante el desarrollo de su trabajo, ver la forma como los miembros de la organización pueden llegar a brindar la información necesaria por medio de sus actividades, viendo así la incidencia de cada uno de los trabajadores con la calidad del producto.

Es aquí cuando se ve la necesidad en primera lugar de hacer la caracterización de los cargos, el cual es uno de los requisitos de las normas de acuerdo con los procesos claves que se identificaron junto con la dirección, al tiempo que sus responsables de hacer el manual de funciones de la empresa (ver modelo anexo A), definiendo de manera clara cada una de las funciones y competencias de los puestos de trabajo con los que cuenta DOTAHERLOGO y que influyen dentro de la calidad de los productos ofrecidos.

Se tuvo en cuenta en esta definición las competencias que hoy en día se están trabajando dentro de las organizaciones y las cuales van enfocadas al ser de cada persona, dividiéndola en organizacionales las cuales consisten en competencias que todos los miembros de la organización deben tener pero varían los niveles de acuerdo al cargo que desempeñan, teniendo en cuenta la responsabilidades que tienen cada uno y las particulares que se dieron de acuerdo a cada uno de los cargos y lo que el cargo exige para su realización. Al tiempo que se trabajo este punto se pudo desarrollar y documentar el organigrama institucional en el cual se definen los niveles jerárquicos en los que se encuentra cada uno de los cargos con los que se cuenta.

Con base en estos dos documentos y con el apoyo de la caracterización de los distintos procesos de la empresa (proceso que se realiza mediante la observación y entrevista con los empleados, ver diagnostico fase 3), se le da a conocer a cada empleado sus responsabilidades y funciones dentro de la empresa, y con ello su participación en el proceso de gestión de calidad, mostrándoles la importancia de cada una de las tareas a desempeñar dentro de la estructura empresarial, teniendo en cuenta el compromiso que adquiere quien desempeña un cargos en DOTAHERLOGO. Todo esto nos sirve para poder evaluar una parte del sistema productivo y el cumplimiento de especificaciones.

Buscando con estos documentos la reducción de errores cometidos por los miembros de la organización, ya que se definen sus tareas y responsabilidades las cuales ayudan a medir el compromiso de cada uno con la empresa, a su vez que se adquieren retos personales para mejorar los canales de comunicación entre los trabajadores.

Además se estableció un programa de inducción general para los trabajadores que ingresen a la empresa, cuyo propósito es dar a conocer generalidades del sistema y tareas que realizan cada una de las personas que ejecutan los cargos ya definidos, se busca que mediante este procedimiento se familiaricen mas con la organización y puedan entender la importancia de cada uno de los cargos al momento de que los demás vayan a desarrollar sus tareas, debido a que los proceso interactúan y quienes los hacen interactuar son las personas responsables de ellos.

Fase 5. Definición del sistema de gestión de calidad: El sistema de gestión de calidad es una herramienta muy importante que crea ventaja competitiva al ser utilizada de manera correcta por las empresas que la utilizan, por tanto fue importante definir el alcance del sistema, que se desarrollo para todos los procesos de la organización; al igual que la manera como se maneja la documentación soporte del mismo.

- ❖ Alcance del sistema: La implementación y certificación del sistema de calidad de la DOTAHERLOGO, cubriendo de ese modo todos los procesos que se ejecutan día a día para el desarrollo de la actividad productiva de la misma, soportando cada una de sus actividades en procesos y procedimientos debidamente documentados. Siendo el alcance del sistema “ ***Diseño desarrollo, fabricación y comercialización de dotaciones empresariales***”

- ❖ Procesos y procedimientos: Mediante la observación y la entrevista que se realizó en la fase 4 de diagnóstico, al igual que la participación de la dirección se pudo llegar a definir el flujo de producción que se lleva en la empresa, a la vez que se crearon nuevos procesos que sirvieron como complemento dentro del sistema a desarrollar, creando dos categorías muy importantes como son los procesos gerenciales y de soporte, los cuales junto con los procesos productivos forman parte del mapa de procesos por el cual se rige actualmente DOTAHERLOGO S.A, y en el cual se ve la interacción que existe entre cada uno de los procesos. A su vez se crearon procedimientos internos que dan directrices sobre el manejo de ciertos parámetros, los cuales ayudan a evidenciar de manera clara el funcionamiento y desarrollo de ciertas actividades por las que se conforman los procesos.

Además el mapa de procesos sirvió de base para realizar la caracterización de cada uno de los procesos que allí se encuentran, realizando dicha documentación (figura.3) con los siguientes datos:

- ✓ Objetivo
- ✓ Responsable
- ✓ Alcance del proceso
- ✓ Requisitos
- ✓ Recursos
- ✓ Procesos soporte
- ✓ Documentos soportes del proceso
- ✓ Proveedor (procesos internos)
- ✓ Entrada
- ✓ Actividades
- ✓ Responsable de las actividades
- ✓ Parámetros de control de las actividades
- ✓ Resultados

- ✓ Clientes asociados (procesos internos)

Siendo la caracterización un resumen de las distintas actividades que se desarrollan para poder ejecutar de manera completa un proceso, utilizándose como herramienta básica para la comprensión de los mismos por parte de la persona responsable del mismo.

Fase 6. Implementación del sistema de gestión de calidad: Es aquí cuando empieza la etapa de sensibilización de cada uno de los miembros de la organización, con la colaboración del consultor e Ing. Jorge Eleazar Castellano y la Coordinadora de Calidad. Dicha sensibilización se realiza en forma de capacitaciones a lo largo del proceso de diseño y documentación del sistema de gestión de calidad mediante conferencias y charlas grupales impartidas a todos los trabajadores de DOTAHERLOGO S.A, durante estas conferencias se realiza retroalimentación con los aportes y comentarios que pueden llegar a dar los trabajadores-asistentes a las charlas, haciéndolas dinámicas y participativas, al tiempo se identificaban las responsabilidades de cada trabajador dentro de la cadena productiva ya establecida.

Estas capacitaciones se realizan una vez por semana con todos los miembros de la organización, manejando así un cronograma relacionados con la implementación del sistema de gestión de calidad y todo lo relacionado con la ISO 9001:2000, con el fin de que los trabajadores llegaran a conocer de una manera general lo que la empresa iba hacer para poder ejecutar la implementación, es así como se sigue el siguiente plan de capacitaciones con todo el personal:

TEMA DE CAPACITACIÓN	TIEMPO	FECHA	CONFERENCISTA
GENERALIDADES DE LA ISO	2 h	Agosto de 2005	Jorge Castellanos
NORMALIZACIÓN	1.5 h	Agosto de 2005	Jorge Castellanos
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD. CICLO P H V A	3 h	Septiembre de 2005	Jorge Castellanos
CONCEPTO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD	3 h	Septiembre de 2005	Jorge Castellanos
PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	3 h	Septiembre de 2005	Jorge Castellanos
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD DE DOTAHERLOGO	1.5 h	Octubre de 2005	Jorge Castellanos
PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD ENFOCADOS EN: LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL	1.5 h	Octubre 2005	Jorge Castellanos
COMO SOLUCIONAR PROBLEMAS Y RUTA DE LA CALIDAD	8 h	Octubre y noviembre de 2005	Jorge Castellanos
GESTIÓN DE LOS RECURSOS: COMPETENCIAS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA ISO 9001:2000	1.5 h	Noviembre de 2005	Jorge Castellanos
GESTIÓN DE LOS RECURSOS: COMPETENCIAS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA ISO 9004:2000	1.5 h	Diciembre de 2005	Jorge Castellanos
VIDEO MOTIVACIONAL	1 h	Enero de 2006	Jorge Castellanos
APLICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE LA EMPRESA	3 h	Febrero de 2006	Jorge Castellanos
LAS COMPETENCIAS SEGÚN EL RESTO DEL MUNDO	2 h	Marzo de 2006	Jorge Castellanos
TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	3 h	Marzo de 2006	Jorge Castellanos
INDICADORES	3 h	Abril de 2006	Jorge Castellanos

Tabla 6. Capacitaciones

Para realizar la implementación de todo lo relacionado con la documentación (procesos y procedimientos), esta era liberada a los trabajadores cuando el documento cumplía con la revisión y aprobación por parte de la dirección y al asesor del proceso de certificación, quienes aprobaban la utilización del documento (entendiéndolo como procedimiento o formato), haciendo a su vez una capacitación sobre dichos documentos y explicando el fin de ellos a cada uno de los trabajadores implicados en el manejo de éste, haciendo seguimiento sobre la implementación del procedimiento y al transcurso del tiempo se realizaba una retroalimentación, para realizar correcciones y adaptarlo totalmente a como se hacen las cosas o se deben hacer en DOTAHERLOGO.

Fase 7. Auditoría, seguimiento y proceso de mejora continua: Para poder asegurar la fase de auditorías, se hizo necesario la creación del procedimiento de auditorías tal como lo exige la norma, siendo parte de los procesos de soporte de la empresa tal como se muestra en el mapa de procesos. En el procedimiento documentado se deja clara la forma como se realiza la auditoría interna y quienes son los encargados de realizarla, el cual se utiliza como un medio para controlar el sistema de gestión de calidad, para así poder aplicar mejora continua en cada uno de los procesos, llevando consigo cambios que ayuden a ser más efectivo el sistema.

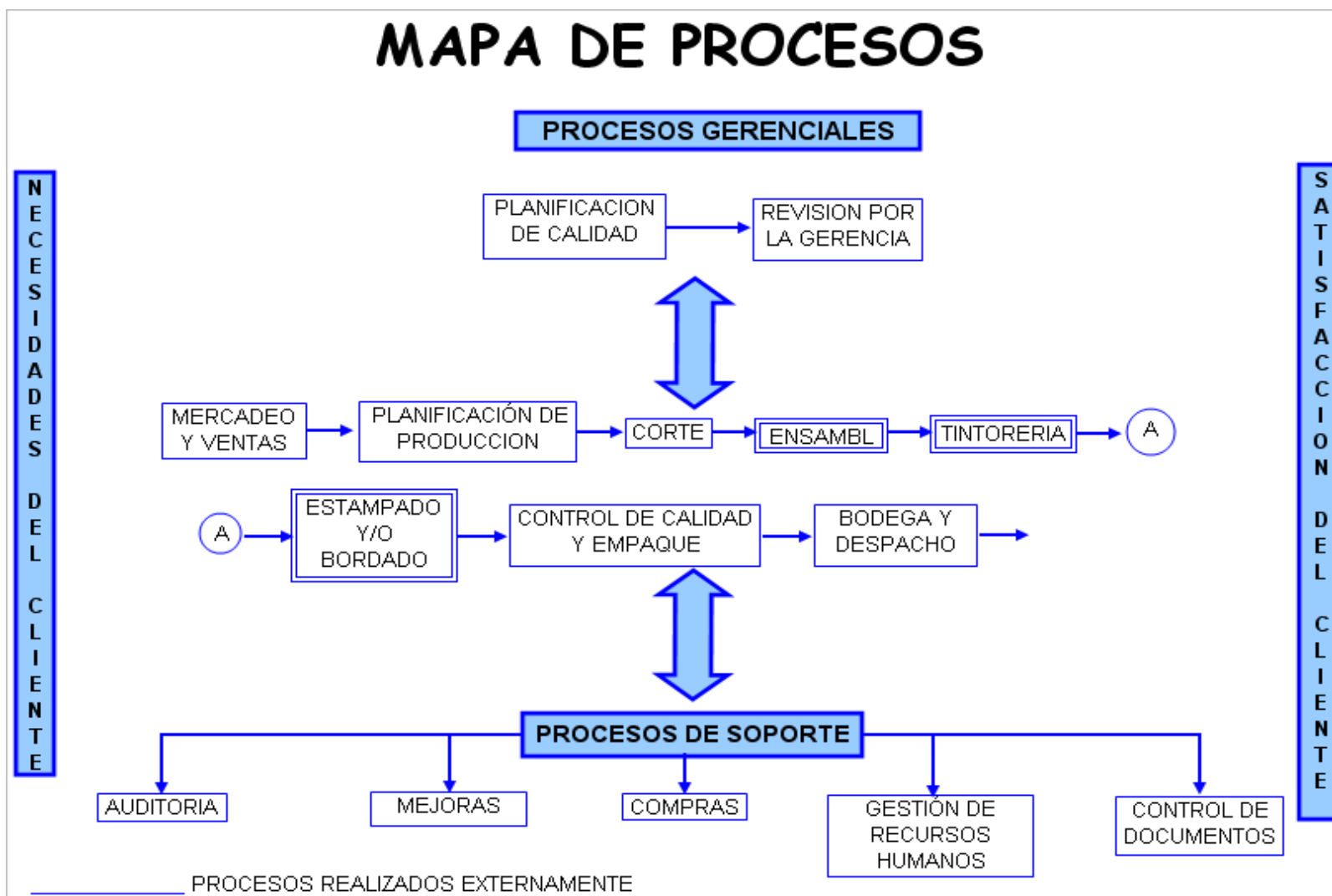


Figura 4. Mapa de procesos

5. IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.1 GENERALIDADES

La ISO 9001:2000, presenta ocho principios fundamentales de calidad dentro de los cuales se encuentra ENFOQUE BASADO EN PROCESOS, el cual se fundamenta en la manera como una organización debe desarrollar su sistema de producción como resultado de sus actividades y de los recursos relacionados que se gestionan como un solo proceso. Siendo importante la documentación que se desarrolla, ya que debe describir completamente los procesos que satisfacen los requisitos de la norma y la manera en que opera DOTAHERLOGO S.A. Es por esto que los documentos deben estar escritos de una manera clara y concisa, ser muy fáciles de entender y de adaptar a la organización.

Así mismo el sistema de gestión de calidad se centra en la elaboración de manuales, procedimientos, instructivos, formatos y demás instrumentos para la gestión de la calidad, los cuales deberán diseñarse cuidadosamente para trabajar bajo criterios definidos, para poder identificar las metas y los objetivos de cada proceso, recogiendo información en pro de la mejora del sistema y así emplear el sistema de administración de gestión de calidad de forma eficaz.

Teniendo en cuenta que la documentación implica la asignación de responsables y la participación de todo el personal de la empresa, es indispensable crear el compromiso de la dirección en esta y en todas las etapas de desarrollo del sistema de calidad, debido a que se hace fundamenta en el seguimiento de los

procesos y en su debido control, debido a que la documentación es el soporte del sistemas de gestión de calidad, ya que en ellas se define la manera como operan las organizaciones, así se consigna información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones.

La elaboración del sistema de documentación debe ir más allá de la simple redacción de un manual de calidad, unos procedimientos o la caracterización de un proceso, debe ser capaz de garantizar que esta documentación se convierta en una poderosa herramienta que ayude a la administración eficaz y eficiente de una empresa.

5.2 ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE DOCUMENTACIÓN DE LA CALIDAD¹³

Es así, como basados en una metodología de trabajo que se fundamenta en 6 etapas se implementa el sistema de documentación de la calidad.

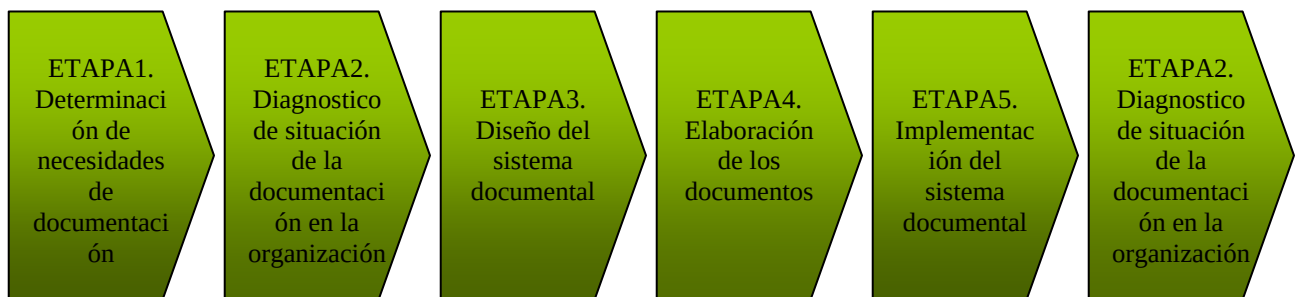


Figura 5. Etapas de implementación del sistema de documentación de calidad.

Etapas1. Determinación de las necesidades de documentación: Es indispensable determinar los documentos que se necesitan para poder llevar a cabo la documentación de cada proceso. Además teniendo como base el

¹³ http://cideal.org/fse/origen/manuales/gestion_calidad

diagnostico que se hizo de la empresa se puede identificar los documentos necesarios a implementar, al igual que aquellos que de una u otra forma nos exige la norma. Para poder identificar de una manera concreta todos los documentos indispensable y no volver la empresa un sistema burocrático, se tuvo en cuenta los “debe” que la norma ISO 9001:2000 contempla y los cuales se hacen necesarios hacer cumplir, siendo la evidencia física de cada una de las actividades ejecutadas, de manera que se pueda llegar a cumplir con todos los requisitos que se necesitan y se hacen necesarios a la hora de querer obtener la certificación de calidad por parte de ICONTEC.

DOTAHERLOGO identifico que procesos eran necesarios documentar en función de los requisitos de sus clientes, de la naturaleza de sus actividades y de los exigidos por la norma. Dando como resultado la siguiente documentación:

- ❖ Manual de calidad.
- ❖ Mapa de Procesos / Funciones.
- ❖ Manual de Procedimientos documentados para:
 - ✓ Control de documentos y registros: Este procedimiento tiene por objeto facilitar la elaboración, aprobación, revisión, divulgación, actualización y eliminación de normas internas; proporcionando a quienes realizan estas actividades las pautas, los pasos a seguir y las responsabilidades de las personas que intervienen en el proceso.

Conservar, identificar y mantener al día los documentos y registros relacionados con la operación efectiva del sistema de calidad para demostrar su continuidad y la conformidad con los requisitos de Gestión de la calidad.
(VER ANEXO C)

- ✓ Auditorias internas: Verificar la efectividad del sistema de Calidad mediante auditorias internas para lograr los objetivos propuestos por la organización, Detectar las desviaciones para poder corregir y ajustar el sistema a nuestras necesidades y las de nuestros clientes. (VER ANEXO E)
- ✓ Control de no conformidades: Facilitar la identificación y el manejo de los productos no conformes y/o sus partes que se encuentran en la empresa y evitar que lleguen al cliente. (VER ANEXO D)
- ✓ Acciones correctivas y preventivas: Estudiar los problemas reales o potenciales presentados en el sistema de calidad, para determinar acciones y soluciones apropiadas que ayuden a eliminar las causas de las no - conformidades y estandarizarlas para evitar que se vuelvan a presentar. (VER ANEXO F)
- ✓ Quejas y reclamos: DOTAHERLOGO se encarga de recibir y atender los reclamos que realizan los clientes internos y externos, conforme con el producto o servicio que la empresa les ofrece, con el fin de dar solución rápida y efectiva a nuestros clientes sobre cada una de sus inquietudes.
- ✓ Gestión de recursos: Esta norma establece los procedimientos que permitan identificar y mejorar las competencias del personal en cada nivel de la organización, para garantizar que se cuente con personal idóneo en el desempeño de sus actividades apoyando el cumplimiento de la política y los requisitos del Sistema de Calidad.
- ✓ Compras: La organización evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de DOTAHERLOGO S.A. Obteniendo así un listado de los proveedores

críticos seleccionados para garantizar los suministros y servicios de acuerdo a las necesidades de DOTAHERLOGO S.A.

❖ Registros para:

- ✓ Revisiones efectuadas por la dirección del sistema de gestión de la calidad. (acta de revisión)
- ✓ Acciones de formación del personal. (evaluación y capacitaciones)
- ✓ Revisión de los requisitos relacionados con los servicios prestados. (requisitos del cliente)
- ✓ Evaluación de proveedores. (evaluación de proveedores)

Etapas 2. Diagnóstico de la situación de la documentación en la organización:

Como se pudo ver en el diagnóstico que se realizó en el numeral 5.1 fase 4, la empresa no contaba con ningún tipo de documentación que le ayudara a medir los procesos, por tanto no se podía hacer un control preciso de ellos. Esto se ve reflejado en los “debes” que la norma nombra o exige para su aplicación, ya que ellos se deben evidenciar dentro de la organización y la mejor forma de dar evidencia de ellos es mediante un buen sistema de documentación implementado en el interior de la organización.

Etapas 3. Diseño del sistema documental: La documentación se realizó por medio del comité de calidad junto con la ayuda de las personas involucradas en cada una de las partes de la documentación, siguiendo unos pasos para la elaboración de los mismos, como es:

1. Identificación de los numerales de la norma ISO 9001, a los que correspondía cada uno de los procesos, reconociendo en cada uno los “debes”.
2. Estudio de posibles formas de documentar los “debes” de la norma.
3. Elaboración del documento.
4. revisión, ajuste y aprobación por parte de la gerencia.

Desarrollando una estructura documental se puede ver la jerarquía que presenta el manual de calidad, en el nivel mas alto al desarrollar la documentación viendo lo primordial para la organización y que la documentación restante se deriva de ella, interactuando entre sí.



Figura 6. Estructura de documentación

Etapa 4. Elaboración de los documentos: Para la elaboración de los documentos se cuenta con el personal involucrado para aportar ideas sobre las posibles formas de documentación, como lo indica el numeral 2 de la **etapa 3: Diseño del sistema documental**, siempre dirigido por el responsable del proceso de documentación de la empresa, en conjunto con la gerencia. Cuando ya se encuentra definida la forma de documentar se procede a elaborar, revisar y por último aprobar el documento a cada nivel jerárquico del sistema de gestión de calidad, para que se implementado.

Etapa 5. Implementación del sistema documental: Una vez es aprobado el documento por la gerencia este pasa a ser utilizado por cada una de las personas implicadas en su implementación. Es aquí donde se ve los resultados de la sensibilización que se ha venido trabajando con los empleados de la empresa, ya que ellos son los únicos que pueden llegar a poner en marcha un sistema de gestión de calidad con bases sólidas y enfocado en la documentación pertinente,

pudiendo de esta manera crear y medir el compromiso que cada uno de ellos presenta con el sistema que se implementaba, presentando tropiezo con los trabajadores en muchas ocasiones pero haciéndoles ver de una manera práctica los beneficios que les daba la documentación para ejecutar sus funciones diarias. Dentro de la implementación se encuentran una serie de documentos que fueron elaborados, como son:

CÓDIGO	DOCUMENTO	PROCESO
CM01	SELECCIÓN DE PROVEEDORES	COMPRAS
CC01	PRODUCTO NO CONFORME	CONTROL DE CALIDAD Y EMPAQUE
MJ01	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	MEJORAS
MJ02	QUEJAS Y RECLAMOS	MEJORAS
CD01	CONTROL DE DOCUMENTOS	CONTROL DE DOCUMENTOS
GR01	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DE RECURSOS
AU01	AUDITORIAS INTERNAS	AUDITORIA
CC-F01	ERRORES DE CALIDAD	CONTROL DE CALIDAD Y EMPAQUE
MJ01-F01	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	MEJORAS
MJ02-F01	RECLAMOS DEL CLIENTE	MEJORAS
MJ-F01	MEJORAS CONTINUAS	MEJORAS
CD01-F02	ACTA DEL COMITÉ DE NORMALIZACIÓN	CONTROL DE DOCUMENTOS
CD01-F01	SOLICITUD DE NORMALIZACIÓN	CONTROL DE DOCUMENTOS
CD-F03	MEMO INTERNO DE COMUNICACIÓN	CONTROL DE DOCUMENTOS
CD-F04	CAPACITACIÓN INTERNA	CONTROL DE DOCUMENTOS
CM01-F01	SELECCIÓN DE PROVEEDORES	COMPRAS

CÓDIGO	DOCUMENTO	PROCESO
CM01-F02	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	COMPRAS
CM01-F05	REQUISITOS DE SELECCIÓN	COMPRAS
MV-F02	REQUISITOS DE PRENDA	MERCADEO Y VENTAS
RG-F05	ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA	REVISIÓN POR LA GERENCIA
AU01-F01	CRONOGRAMA DE AUDITORIAS	AUDITORIA
AU01-F02	LISTA DE CHEQUEO	AUDITORIA
AU01-F03	NO CONFORMIDADES DE LA AUDITORIA	AUDITORIA
GR01-F01	INDUCCIÓN DEL PERSONAL	GESTIÓN DE RECURSOS
GR01-F02	EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	
GR01-F03	NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	GESTIÓN DE RECURSOS
GR01-F04	EVALUACIÓN DE PERIODO DE PRUEBA	GESTIÓN DE RECURSOS
GR01-F05	MATRIZ DE CAPACITACIÓN	GESTIÓN DE RECURSOS
GR01-F06	PLAN DE FORMACIÓN	GESTIÓN DE RECURSOS

Tabla 7. Registros del sistema de gestión de calidad

Etapas 6. Mantenimiento y mejora del sistema: Esta etapa se desarrollo en paralelo con la etapa 5, y de manera continua con el fin de mantener un sistema acorde con las necesidades que presenta la organización ya que la norma nos ayuda a definir lo que se necesita más no nos dice de que manera se deben hacer las cosas y para poder ver si se están haciendo de la mejor manera es indispensable crear auditorias internas basadas en el proceso documentado que se ha implementado, el cual ayudará a identificar oportunidades de mejoras, implementando las acciones correctivas que nos lleven a eliminar las no conformidades del sistema.

6. FACTORES CRÍTICOS

En toda organización se encuentran factores críticos, que hacen necesario replantear las formas de trabajo, ya que lo extraño no es encontrarlos frecuentemente en las empresas sino el ignorarlos y el no reconocer que existen procedimientos que piden ser mejorados.

Una muestra de ellos es el gran número de pequeñas empresa que hay en el mercado, las cuales por miedo al cambio siguen trabajando de la misma manera sin importar el tropiezo que presenten estos factores críticos al momento de desarrollar sus procesos, acostumbrándose hacer un sin número de operaciones que no agregan valor a los operaciones, más nunca a eliminar la causa raíz del problema.

Por esa razón se dio como resultado del análisis que se hizo a la empresa antes de implementar el sistema de calidad, unos factores que eran críticos y que retrasaban la producción y entorpecían la forma de trabajo de los empleados, dando como resultados incumplimientos a requisitos y necesidades del cliente.

El primer factor critico que se identifico y que de cierta manera representaba un cuello de botella para la producción de la empresa, era el área de corte, por la gran cantidad de actividades que debía realizar el Jefe de Corte para poder planificar un trazo y con ello realizar la producción de DOTAHERLOGO.

- ♦ En el proceso ya definido e implantado de corte, en la primera actividad de *PLANIFICACIÓN DE CORTE DE LA SEMANA*, inicialmente esto debía hacerlo el jefe de corte, lo cual implicaba:

- ✓ Hacer consolidado de prendas, resumiendo y uniendo diferentes órdenes de corte en las cuales estuviera el mismo tipo de prenda que pudiera llegar sacar en el mismo trazo.
- ✓ Ya consolidadas las prendas, sacar la cantidad de telas de acuerdo con el color que especifica cada una de las ordenes de corte emitidas.
- ✓ De acuerdo con los cálculos, elaborar el trazo que debe corte y con ello como debe ir el tendido de las telas.

Como forma de minimizar, la planificación del corte paso a ser realizada por el jefe de producción, quien dependiendo de la de las entregas a realizar planificaba el corte de la semana para el jefe de esta área, ejecutando las actividades de consolidar y resumir cantidad de telas de acuerdo con las ordenes emitidas para ejecutar las tareas planeadas, quien al recibir la planificación lo único que debe hacer es el trazo para poder realizar el corte (además actualmente la empresa se encuentra sistematizando todos los trazos de la empresa, para que de esta manera ocupe su tiempo en ejecutar propiamente el corte de prendas, lo cual es fundamental para poder empezar la cadena de producción de DOTAHERLOGO.

Aparte de esto se cuenta con un confeccionista que en temporada alta apoya con el proceso de corte de prendas para poder aligerar la producción y cumplir a nuestros clientes.

- ♦ Al apoyar el corte con un cortador externo la capacidad de confección de la empresa no daba para poder cumplir con la gran cantidad de prendas generadas para ser ensambladas, presentando capacidad baja de talleres. Por tal motivo se hizo indispensable el contar con nuevos talleres que soportarán trabajar con calidad en cada una de las tareas y responsabilidad en las

entregas, es así como se empezó a trabajar con dos nuevos talleres los cuales cuentan con capacidad semanal de 450 prendas.

- ♦ Otro factor crítico eran las ventas externas ya que la misma dirección de administración y ventas era la que se encargaba de visitar clientes y de estar al frente de la organización, la cual día tras día va creciendo y exigiendo mayor tiempo a la administración para estar al frente de los temas que concernían al manejo gerencial, muchas veces no pudiendo cubrir todas las solicitudes de visitas de los clientes para poder conocer mejor los productos y realizar las compras

Por tanto se hizo de suma importancia el contar con un asesor comercial que soportara y capturara aquellos clientes que interesados en adquirir dotaciones y que requieren ser visitados ya que no tienen el tiempo para visitar el punto de venta y poder así conocer los materiales y calidad de los productos.

- ♦ Otro punto crítico encontrado fue la revisión de prendas la cual realiza el Aux. de control de calidad y empaque, quien revisaba las prendas según su criterio sin tener como exigirle y trabajando al ritmo que ellos consideraban “rápido”. Para tal efecto se contrato el servicio de Una ingeniera quien se encargo de realizar un estudio de tiempos en esta operación y quien determino el número de prendas que por hora se debían revisar, teniendo en cuenta los diferentes factores que intervienen en la manera como cada prenda debe ser revisada por el auxiliar, según el plan inspección y ensayo de las prendas.

Esto se hizo con el fin de hacer más efectiva esta operación y ser el Jefe de producción quien determinar el ritmo de trabajo, al tiempo que estableciera la cantidad de prendas que debían pasar en el día por este proceso (teniendo en cuenta el estudio arrojado), para así poder dar salida rápida a los pedidos que por

falta de control se represaban innecesariamente dentro de las bodegas de almacén.

7. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

GENERALIDADES DE TÉCNICAS ESTADÍSTICAS¹⁴

La palabra estadística, proviene del latín “status”, que significa situación o estadio (estado). La palabra se comenzó a utilizar a mediados del siglo XVII, cuando los Europeos, dieron un vuelco evolutivo a la estadística, transformándola en una verdadera ciencia. Esto Mediante la perfección de las metodologías a utilizar.

En la actualidad, existen tres campos en la estadística. Está la estadística cuantitativa, la cual versa sobre el Estado. Está la estadística social, la cual versa sobre los fenómenos sociales y de la población. Por último, pero no menos importante, tenemos la estadística metodológica, la cual puede ser aplicada en diversos fenómenos. Esta es la más general de todas y la que trabajamos dentro de la organización.

Las técnicas estadísticas son de gran ayuda una vez que se ha implementado el sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones, utilizándolas como herramientas de análisis en ciertas actividades:

- ✓ Control de calidad.
- ✓ Mejora de los Procesos.
- ✓ Toma y análisis de datos para resolución de problemas.

A continuación se indican alguna de las técnicas más habituales y que son utilizadas en las organizaciones¹⁵:

¹⁴ www.misrespouestas.com

¹⁵ www.zeusconsult.com.mx

- ✓ **Gráficos:** Son apropiados para comparar el tamaño de varias cantidades. Se emplean para analizar relaciones cuantitativas, tales como número de fallos por máquina, número de Defectos por proceso, etc
- ✓ **Diagrama de Pareto:** Son gráficos de barras especializados que pueden emplearse para mostrar frecuencia relativa de hechos tales como productos defectuosos, reclamaciones de clientes, no conformidades, etc.
- ✓ **Diagramas de Causas-Efecto:** Se utilizan para clarificar las causas de un problema y pueden aplicarse en cualquier proceso. En el lado de las causas están factores tales como: materiales, maquinaria y equipo, métodos de operación, operarios, etc. En el lado de los efectos se incluye: calidad del producto, costos, cantidad de producción, plazo de entrega, etc.
- ✓ **Histogramas:** En un diagrama de distribución de frecuencias, construido con los datos recogidos en una tabla. Se utiliza para determinar si se satisfacen las especificaciones de un producto o proceso.
- ✓ **Gráficos de Control:** Se utilizan para evaluar y mantener la estabilidad de un proceso. Los gráficos de control pueden clasificarse según las características a estudiar:
 - Por variables (Gráfico X Gráfico X- R).
 - Por atributos (Proporción defectuosa, N° de defecto, etc.).

TÉCNICAS APLICADAS

La ejecución de este punto se realizó como una base para la elaboración y entendimiento de los indicadores. Se dieron a conocer y se enseñaron técnicas estadísticas básicas que fueran entendidas y a su vez pudieran ser aplicadas por los trabajadores de la empresa en todos los niveles para que de esta manera hubiera participación e involucramiento de todas las áreas al momento de resolver problemas o simplemente conocer el desarrollo de los procesos o el desarrollo general de la organización.

Es aquí, mediante talleres y definiciones sencillas de las técnicas a utilizar que se dan a conocer entre los trabajadores el concepto básico del DIAGRAMA PARETO E HISTOGRAMAS.

- ✓ DIAGRAMA PARETO: Durante su explicación se dan a conocer generalidades del mismo (nombradas en el numeral anterior), donde básicamente se centra en dar a conocer cuando se puede utilizar, como se utiliza y los beneficios que esta técnica le puede llegar a dar al sistema. Algunos puntos que indican para que se utiliza el diagrama son:
 - Identificar oportunidades de mejora
 - Conocer de forma real las causas que mas inciden en un problema.
 - Identificar de manera clara las posibles soluciones de los problemas.
 - Poder comparar el antes y después al evaluar resultados.

Y como se utiliza¹⁶:

- Reuniendo datos.
- Ordenando datos de mayor a menor categoría.
- Totalizando datos para todas las categorías.
- Calculando porcentaje total de cada categoría.
- Representar de forma grafica los resultados obtenidos.
- Analizar la grafica obtenida.

Esta técnica tal como fue presentada, permite identificar de manera clara los pocos vitales y muchos triviales de los cuales hacen mención y de los cuales al ser presentado de esta manera pueden ser muy entendibles a cualquier persona, ya que claramente deja identificar lo que se busca por medio de ella, siendo una herramienta importante en la detección de problemas que siendo tratados con

¹⁶ www.unalmed.edu.co

acciones correctivas se convierten en un punto de partida esencial en el sistema de calidad.

Este tipo de grafica se convirtió en una ayuda fundamental a la hora de analizar los resultados de los indicadores y durante la revisión del sistema, un ejemplo de ellos es en el indicador de control de calidad, donde se analizan los tipos de errores que se presentan en las prendas, identificando claramente los pocos vitales, en este caso los errores que mas afectaban los productos y trabajar mas enfatizados en ellos, el que se muestra es el que se presenta en revisión de fin de año 2006 Anexo H: registro #31, siendo una fuente esencial en para la elaboración de acción correctiva sobre este proceso.

- ✓ HISTOGRAMA: Esta herramienta se trabajo como un complemento del diagrama Pareto, ya que conocidos los pocos vitales era importante analizar cada uno de ellos y para esto con datos que demostraran lo que el Pareto nos daba de forma grafica.

Es aquí cuando de una manera sencilla y únicamente con el fin de que vieran como era el comportamiento o la dispersión de los datos pudieran apoyar de manera más concreta y con mayor seguridad una acción correctiva que llevara a la eliminación del o los problemas.

Más adelante se encontró en esta técnica un apoyo fundamental para el análisis de causas de problemas de calidad, basado en la información diaria que se recopilaba en el cargo de Aux. de control de calidad, evaluando de una manera mas directa a cada uno de los proveedores con los que se contaba e identificando problemas y acciones de mejoras para los mismos.

- ✓ **DIAGRAMA DE BARRAS:** Es la forma mas practica en la cual se representaron cada uno de los indicadores de calidad de la empresa ya que dejan ver claramente el desarrollo que cada proceso iba produciendo a lo largo del tiempo.

8. DIAGNOSTICO AL FINAL DE LA IMPLEMENTACION

Con base en el diagnostico de la situación actual que se trabajo y después de haber implementado la documentación pertinente de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, se muestra a continuación la manera como se hizo cumplimiento a la misma:

NUMERAL DE LA NORMA	OBSERVACIÓN
4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
4.1 Requisitos generales	Mapa de proceso
	Caracterización de procesos que aparecen en el mapa de proceso, cada uno con sus indicadores
	Se implementa el sistema de mejora continua y documentar las mismas en el formato ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD "MJ-F01"
4.2.- Requisitos de la documentación	
4.2.1 Generalidades	Se diseño y comunico política y objetivos de calidad. (ver paginas 21 y 46)
	Se realizo manual de calidad (Ver anexo B)
	Se documentaron procedimientos exigidos por la norma.
	Producto no conforme(anexo D)
	Control de documentos y registros (anexo C)
	Auditoria (anexo E)
4.2.2 Manual de la calidad	Acciones correctivas y preventivas (anexo F)
	Documentación requerida por la empresa tabla (Pág. 71 y 72)
4.2.3 Control de los documentos	Anexo B
4.2.4 Control de los registros	Procedimiento de Control de documentos "CD01" (anexo C)
	Procedimiento de Control de documentos "CD01" (anexo C)

NUMERAL DE LA NORMA	OBSERVACIÓN
5. - RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
5.1. Compromiso de la dirección	Lidera y esta presente en reuniones que se adelantan dentro de la organización, haciendo divulgación de política y presentando presupuesto de cada una de las áreas (ver anexo H Registro 18)
5.2 Enfoque al cliente	Mediante el proceso de control de calidad se revisan los requisitos de los clientes y los de la organización, se cuenta a su vez con plan de inspección y ensayo anexo G.
5.3 Política de la calidad	Documentada y divulgada.
5.4- Planificación	
5.4.1 Objetivos de la calidad	Documento ANÁLISIS DE CONSISTENCIA OBJETIVOS-INDICADORES DE CALIDAD-ACTIVIDADES. Pág. 46
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	Se desarrolla manual de funciones para todos los cargos. Ver anexo A
	Organigrama. Ver pagina 24.
5.5.2 Representante de la dirección	Al definir el cargo de Coordinador de calidad, y al tiempo sus funciones la dirección deja en él la responsabilidad del sistema (mantenimiento del SGC)
5.6 Revisión por la dirección	
5.6.1 Generalidades	Se plantea una revisiones de sistema cada cuatro meses, dentro de la cual se revisaran temas concernientes a la revisión. Se realiza un formato de "ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA RG-F01" donde se sigue un orden y recuerda los temas para la revisión, ver anexo H: registros #20.
6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
6.1 Provisión de recursos	Se realizan planes de mantenimiento tanto para las maquinas de corte, como los equipos de oficina.
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	Definen competencias y requisitos del cargo en los manuales de funciones. Ver anexo A, y sistemas de evaluación de cargos Anexo 13.

NUMERAL DE LA NORMA	OBSERVACIÓN
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	Capacitaciones de competencias del cargo. Anexo H: registros # 6 y10.
6.3 Infraestructura	Se hizo señalización de áreas y definición de espacios de trabajo.
7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
7.1 Planificación de la realización del producto	Se cuenta con un historial de cada uno de los clientes por medio del cual se hace la revisión de las prendas
	Definición de procesos de producción y responsabilidades definidas
7.2 Procesos relacionados con el cliente	
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Estos requisitos se definen en el proceso de mercadeo y ventas anexo B-1
	Manual de prendas de la empresa y moldes ya establecidos
	Establecen los requisitos de ley que rigen este sector, anexo H registros #20
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	En proceso de mercadeo y ventas se revisan los requisitos iniciales para ver si se puede realizar y en control de calidad verifica si estos requisitos se cumplieron.
7.2.3 Comunicación con el cliente	Se crea el procedimiento de quejas y reclamos y se establece en cada uno de los procesos la comunicación.
7.3 Diseño y desarrollo	
7.3.1; 7.3.2; 7.3.3; 7.3.4; 7.3.5; 7.3.6; 7.3.7	Se realizó un formato en el cual se revisa y se hace de forma muy sencilla paso por paso diseño y desarrollo, teniendo en cuenta que los diseños elaborados por la planta son muy mínimos y los que más se realiza son cambios en las prendas ya establecida. Ver anexo H: registró 21.
7.4 Compras	
7.4.1 Proceso de compras 7.4.2 Información de las compras	Se documentó un proceso de compras. Ver Anexo B-1 y se realizó procedimiento de selección y evaluación de proveedores.

NUMERAL DE LA NORMA	OBSERVACIÓN
7.4.3 Verificación de los productos comprados	La organización hace inspección de los productos comprados, se cuenta con planes de inspección y ensayo en prendas, ver anexo G.
7.5 Producción y prestación del servicio	
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio	Se hace por medio de los procesos establecidos y los indicadores que se encargan de medir a cada uno de ellos.
7.5.3 Identificación y trazabilidad	La trazabilidad que se establece en la empresa es la que se hace por medio del sistema de producción a través de la cual se puede enlazar desde el pedido del cliente hasta la persona o taller que realizo la prenda; la materia prima se trabaja sobre pedido, esta se pide de acuerdo a las necesidades de producción y al tiempo se tiene establecido los proveedores por tipos de tela, así que el seguimiento en este punto se hace más fácil y al presentarse un problema o queja del mismo sobre al calidad de las prendas se revisa la factura y con ello se enlaza el # de pedido y se va devolviendo en el proceso de producción.
7.5.4 Propiedad del cliente	En el procedimiento de producto no conforme se establece los pasos a seguir cuando se presentan problemas con la propiedad del cliente, aunque la única propiedad del cliente que se trabaja en la empresa en la de muestras.
7.5.5 Preservación del producto	La organización cuenta con bodegas de producto terminado y de telas para preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Al tiempo que se estableció un sistema de identificación dentro de cada uno de ellos.
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	Se compro una regla calibrada y certificada por ICONTEC, donde revisan medidas de algunas prendas y es el patrón utilizado para los cartabones con los cuales se trabaja en corte.

NUMERAL DE LA NORMA	OBSERVACIÓN
8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
8.2 Seguimiento y medición	
8.2.1 Satisfacción del cliente	Se establece realizar encuestas de satisfacción cada 6 meses, estandarizándolo en el proceso de mercadeo y ventas
8.2.2 Auditoria interna	Se desarrolla proceso y procedimiento de auditoria donde se establecen 2 auditorias internas por año. Ver anexo B-1 y E.
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Se establecen indicadores para poder medir y controlar los procesos con los que cuenta la empresa.
8.3 Control del producto no conforme	Se establece un procedimiento de control de producto no conforme. Anexo D
8.4 Análisis de datos	Se desarrollaron técnicas estadísticas básicas como diagrama pareto los cuales se aplican en la revisión del sistema para dar mayor soporte a los indicadores que se revisan
	De manera mensual todas las personas responsables de los procesos entregan los indicadores para se publicados.
8.5.- Mejora	
8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva	Se establece un procedimiento de acciones correctivas, sobre el que se soportan las mejoras del sistema, al tiempo que un proceso desarrollando a su vez acciones correctivas y preventivas mediante la ruta de calidad, ver Pág. 97.

Tabla 8: Diagnóstico final de implementación

9. AUDITORIA

Las auditorías internas son una herramienta muy importante dentro de la implementación de un sistema de gestión de calidad, ya que mediante estas se pueden llegar a identificar fortalezas que ayuden afianzar aun más el sistema al igual que conocer las fallas que se presentan dentro de él, para poder llegar a darle solución, mediante acciones de mejoras que ayuden acrecentar la eficiencia y eficacia de los procesos.

Para el desarrollo de la auditoría interna en primer lugar se realizó la capacitación de los auditores internos de la empresa, en donde se contó con la participación de 3 trabajadores, quienes se encargaron de ejecutar las auditorías correspondientes del sistema.

Siguiente a la capacitación que se realizó a los trabajadores se asignaron los responsables de auditar los distintos procesos de DOTAHERLOGO, ejecutando al tiempo el plan de trabajo de las auditorías e informando al auditor y auditado de los procesos la fecha, lugar y hora en la que se realizarían.

Como siguiente paso se realizó la lista de chequeo de la auditoría en la cual se plasmo el plan de trabajo que llevaría con cada uno de los auditados. En tal plan se consignaron las preguntas con respecto al proceso, apoyados a su vez en los numerales de la norma, estas preguntas se clasificaron según el ciclo P H V A, especificando a que etapa del ciclo pertenecían cada una de ellas y para así poder llegar a ver de manera clara en que se estaba fallando o en que se tenía mas fortaleza en DOTAHERLOGO, al aplicar el ciclo en cada etapa de los procesos internos.

Durante el desarrollo de las auditorias se iban identificando y enunciando cada una de las no conformidades encontradas en el proceso que se estaba auditando, para poder desarrollar el informe de ejecución de cada una de ellas.

Como resultado de ellas se mostraron varias oportunidades de mejora con las cuales se podía llegar a mejorar el sistema, al tiempo que se detectaron fallas en el no cumplimiento de requisitos de la norma o en algunos casos de las mismas normas internas desarrolladas. En este caso se suplieron las carencias encontradas mediante la utilización de la herramienta de acciones correctivas y la implementación de las soluciones planteadas, para así prepararnos para la pre-auditoria que fue programada con el ICONTEC.

PRE-AUDITORIA DE ICONTEC

Con el fin de estar mejor preparados para la auditoria de calidad la empresa contratado el servicio de ICONTEC para realizar una preauditoria, con el fin de encontrar falencias que de una u otra manera se hubieran llegado a pasar, como resultado de ellos se presentaron unas no conformidades las cuales fueron recibidas y acatadas al igual que algunas oportunidades de mejora las cuales se aplicaron para el mejoramiento continuo del sistema que como todos saben ellos deben ser dinámicos y están expuestos al cambio del día a día.

Como resultado de ello se recibió el siguiente reporte en el cual se muestra el reporte presentado por el auditor líder.

1 INFORMACIÓN GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
• DOTAHERLOGO S.A. • Página Electrónica: • No Tiene		
LOCALIZACIÓN		
• Calle 37 No 13-44 • Bucaramanga- Santander		
ALCANCE		
• Diseño, Desarrollo, Fabricación y Comercialización de dotaciones empresariales. • Design, development, Manufacture and Commercialization of managerial endowments.		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (ISO 9001)		
• Indicar las exclusiones justificadas de la norma: • 7.5.2 Validación de los procesos(Pendiente de Justificar)		
CÓDIGO SECTOR: 4		
CRITERIOS: ISO 9001:2000		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN		
• Nombre:	MÓNICA LONDOÑO GÓMEZ	
• Cargo:	GERENTE	
• Correo electrónico:	dotaherlogo@yahoo.es	
	FECHA	DURACIÓN (días – auditor)
REVISIÓN PREVIA	2007-03-29	1.0
EQUIPO AUDITOR		
• Lider:	CARLOS ALFREDO RUEDA RUIZ	

Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin su Autorización.

010512/IAOET1/934

2. OBJETIVOS

- 2.1 Confirmar el alcance de la auditoría
- 2.2 Revisar el entendimiento por parte de la Organización de los requisitos especificados.
- 2.3 Recopilar la información relacionada con el alcance del Sistema de Gestión, los procesos, sitios de la Organización solicitante y la capacidad de cumplimiento de los requisitos reglamentarios aplicables.
- 2.4 Revisar la disponibilidad de recursos para la Auditoría en sitio (Etapa II).
- 2.5 Determinar la adecuación de la documentación a los criterios de auditoría.
- 2.6 Evaluar si la realización de auditorías internas, de las revisiones por la dirección del Sistema de Gestión y el nivel de implementación del Sistema, sustentan que la organización está preparada para la Auditoría en sitio (Etapa II).
- 2.7 Determinar el estado de implementación del Sistema de Gestión.
- 2.8 Elaborar un informe de Revisión Previa que incluye los resultados y conclusiones en relación con la viabilidad de realizar la Auditoría en Sitio (Etapa II).
- 2.9 Establecer el plan de auditoría, si los resultados lo ameritan.

3 INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SITIOS QUE SERAN AUDITADOS

3.1 Sitios que se auditarán, diferentes al sitio principal (si aplica)

- N/A

4 IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES (Solo aplica para ISO 9001:2000)

4.1 Clientes de la organización.

- Sector Petrolero
- Sectores Industrial y de Alimentos.
- Seguridad Privada

4.2 Documento (s) establece (n) los requisitos de los clientes.

- MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

5 IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS

5.1 Documento (s) establece (n) los requisitos de las partes interesadas

▪ BOSQUEJOS O PLANOS DE REFERENCIA

▪

▪

5.2 Principales requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades, productos y servicios.

▪ Decreto 3075 de 1997 Artículo 15 Prácticas higiénicas y medidas de protección.

▪ Resolución 2852 de 2006. Seguridad Privada. Dotaciones.

6 REVISIÓN PREVIA

6.1 El alcance de la certificación está definido?

SI

NO

X

6.2 Las exclusiones son adecuadas? (Aplica para ISO 9001: 2000).

X

6.3 Existen procesos de origen externo?

X

6.4 Está definido el control sobre los procesos de origen externo?

X

6.5 Se cuenta con la capacidad de cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables?

X

6.6 Se cuenta con información acerca de los resultados del seguimiento y medición?

X

6.7 Se han realizado auditorias internas al Sistema de Gestión para determinar su conformidad con los requisitos especificados y si el Sistema se ha implementado y mantenido eficazmente?

X

6.8 Se han realizado Revisiones por la Dirección para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema?

X

6.9 Se cuenta con los recursos y condiciones para la auditoria en sitio?

X

6.10 El representante de la alta dirección tiene la autoridad y la responsabilidad definida acorde con los requisitos establecidos en la norma de requisitos de gestión.

X

6.10.6.11

6.10

7 ADECUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

(Solo aplica para ISO 9001)

FECHA DEL MANUAL:	ENERO 23 DE 2007
VERSIÓN	CD04 VERSIÓN 01
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS: 7.5.2. SE SOLICITO LA NO EXCLUSIÓN DE LOS NUMERALES 7.3 Y 7.6, PUES LA ORGANIZACIÓN LOS APLICA.	

ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SI	NO
1. Se identifican los procesos necesarios para el SGC y su secuencia?	X	
2. Se describe la interacción entre los procesos del SGC en el Manual?	X	
3. La descripción del SGC especifica los criterios y métodos necesarios para asegurar que la eficaz operación y el control de los procesos?	X	
4. La descripción del SGC indica los recursos e información necesarios para apoyar la operación de los procesos?		X
5. La descripción del SGC indica las disposiciones para realizar seguimiento, medición y análisis de los procesos?		X
6. La descripción del SGC indica las disposiciones para el mejoramiento continuo de los procesos?	X	
7. El manual incluye la relación de los procesos con los requisitos de la norma ISO 9001 para así mostrar como se ha planificado cumplir con éstos ?	X	
8. El manual hace referencia a la documentación exigida por la norma ISO 9001?	X	
9. El manual hace referencia a los documentos necesitados por la organización para asegurar eficaz planificación y control de los procesos del SGC?	X	

8 ADECUACIÓN DE OTROS REQUISITOS PARA SISTEMAS DE GESTIÓN :		
INFORMACIÓN MÍNIMA QUE SE DEBE ANALIZAR ACERCA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE OTROS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN, ADICIONALES A LOS EVALUADOS ANTERIORMENTE.	SI	NO
1. Se identifican los aspectos ambientales / peligros y riesgos / PCC / riesgos, según aplique?		N/A
2. Se describen los Programas de gestión aplicables para el desarrollo de los objetivos del sistema?		N/A
3. La descripción de los criterios y métodos necesarios para asegurar que la eficaz operación y el control de las actividades / productos / servicios / riesgo, según sea aplicable?		N/A
4. Se definen en el Sistema de Gestión los recursos e información necesarios para apoyar y realizar el seguimiento, medición y análisis de las actividades, productos y servicios?		N/A
5. La descripción del Sistema de Gestión indica las disposiciones para el mejoramiento continuo de los procesos?		N/A
6. Se han definido y formalizado de manera eficaz la documentación exigida por la norma de requisitos aplicable ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000, ISO 27001, etc.?		N/A
7. Se ha definido el Plan de emergencias, se tienen desarrolladas pruebas periódicas (simulacros) y existen las actividades preventivas para el manejo de los riesgos potenciales para el Sistema de Gestión que aplique		N/A
8. Esta definidas la comunicación con las partes interesadas internas y externas relacionadas con el Sistema de Gestión ?		N/A

OBSERVACIONES A LA ADECUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN (aplica para todo Sistema de Gestión)
OBSERVACIONES: - o Identificar por separado dentro de las caracterizaciones de los procesos, cuales son los mecanismos de seguimiento y cuales los de medición. - o Identificar claramente cuales son los requisitos de los clientes y como son transmitidos a la organización. - o Identificar los requisitos legales y/o reglamentarios aplicados por la organización. - o Justificar la exclusión del numeral 7.5.2.6 - o Validar la aplicación de Diseño y Desarrollo 7.3 y Control de dispositivos de medición 7.6. - o Plantear corrección a la política y los objetivos - o Plantear nuevo alcance "Diseño, desarrollo, fabricación y comercialización de dotaciones empresariales.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

NRO	PROCESO	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1.	PROCESOS GERENCIALES	-No se han definido los controles requeridos por la organización para el manejo de los procesos contratados externamente. (1)
2.	PROCESOS GERENCIALES	-Seguir y utilizar la secuencia consignada en la norma NTC ISO 9001:2000, para la realización de la revisión por la dirección, de manera que no se dejen ítems por fuera de la misma. Ejem: Recomendaciones para la mejora. (2)
3.	PROCESOS GERENCIALES	-Considerar la presentación de las conclusiones de la revisión por la dirección en términos de plan de acción, de modo que se facilite la asignación de responsables y la realización de los seguimientos. (3)
4.	PROCESOS GERENCIALES	-Realizar la medición de los objetivos de calidad de forma clara e individual de modo que se constituya en medio para la determinación de la eficacia del sistema implementado. (4)
5.	PROCESOS DE CALIDAD	-Mejorar el informe de auditoría interna de manera que se genere mucha mas información sobre el comportamiento de los procesos en forma individual y como sistema, de manera que la auditoría interna realmente se constituya en mecanismo de seguimiento. (5)
6.	PROCESOS DE CALIDAD	-Optimizar las metodologías utilizadas en la determinación de los indicadores de medición de procesos en general de manera que se logre medir lo que la organización quiere y no se desvirtúe la operación midiendo otras variables. (6)
7.	PROCESOS DE CALIDAD	-Determinar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas como mecanismo de verificación de la calidad dentro de la eliminación de las no conformidades. (7)
8.	PROCESOS DE CALIDAD	-Consolidar la información relacionada con el producto no conforme detectado, de manera que se convierta en fuente efectiva de acciones correctivas dirigidas hacia su eliminación definitiva. (8)
9.	PROCESOS DE CALIDAD	-Considerar la estacionalidad de las variables al momento de determinar cuales son las metas de los indicadores de manera que se logre una medición mucho más cercana al comportamiento real. (9)
10.	MERCADEO Y VENTAS	-Oficializar las estrategias de mercadeo y ventas y hacer la respectiva difusión al personal, de modo que se den las condiciones necesarias para que la totalidad del mismo trabaje en busca de un objetivo común. (10)
11.	MERCADEO Y VENTAS	-Oficializar en documento escrito o electrónico, cual es la satisfacción del cliente, en términos de medición, de manera que se permita determinar entre periodos si existe mejora continua. (11)
12.	MERCADEO Y VENTAS	-especificar los términos en que se quiere medir el indicador de ventas y mercadeo (Eficacia de las ventas) (12)
13.	RECURSOS HUMANOS	-identificar cuales son los registros que la organización necesita para avalar los requerimientos solicitados dentro de los perfiles (13)

		de los cargos, de modo que no exista ambigüedad al momento de determinar si un requisito se cumple o no.	
14.	RECURSOS HUMANOS	-Identificar en un solo documento cuales son los requisitos de educación, formación, experiencia y habilidades, de manera que no se incurra en errores de apreciación al momento de su evaluación.	8
15.	GESTIÓN DE COMPRAS	-La organización no ha implementado los mecanismos de inspección, ni ha definido los criterios de inspección del producto comprado.	9
16.	GESTIÓN DE COMPRAS	-Se evidencia la existencia de 2 listas de proveedores paralelas sin los proveedores Agencia Wellco y Distexco, a los cuales la organización realizó compras sin estar debidamente aprobados.	
17.	GESTIÓN DE COMPRAS	-Implementar los mecanismos para garantizar el envío de los resultados de las evaluaciones a los proveedores sean estas malas o buenas	

4010. CONCLUSIÓN DE LA REVISIÓN PREVIA

X	Se recomienda la continuación de este proceso con la Auditoria en sitio (Etapa II)
N/A	Se recomienda la realización de una nueva "REVISIÓN PREVIA" después de la corrección de las debilidades indicadas en este informe.

4411. DIRECCIÓN DE LAS SEDES CUBIERTAS POR EL SISTEMA

N°	Dirección y nombre, si es necesario
1.	☐Calle 37 No 13-44 Bucaramanga- Santander
2.	N/A

Auditor: CARLOS ALFREDO RUEDA RUIZ

Fecha: 2007/04/09

Para efectos de solución de las no conformidades se trabajo acciones correctivas por medio del formato la ruta de la calidad el cual pertenece al proceso de Acciones correctivas y preventivas desarrollado por la empresa para efectos de corrección de no conformidades. Un ejemplo de una de las no conformidades a la cual se le aplico este procedimiento es:



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA

Página 1 de 1

Empresa: <u>DOTAHERLOGO S.A.</u>		Fecha: <u>2007-03-29</u>	
☒ No - Conformidad Mayor ☐ No - Conformidad Menor	N° <u>2</u> de <u>3</u>	Requisito: <u>7.4.3</u>	
Descripción de la No - Conformidad: - La organización no ha implementado los mecanismos de inspección, ni ha definido los criterios de inspección del producto comprado.			
Auditor: <u>[Signature]</u>		Auditado: <u>[Signature]</u>	
Descripción de la Causa (Usar metodología para análisis de Causas)*:			
Definición de la Acción Correctiva (Acción que garantiza la eliminación de la Causa)*: Realizar el Plan de inspección y ensayo para la recepción de Compras de n.p e insumos.			
Plazo: _____		Responsable: _____	
Aprobación de la Acción Correctiva Auditor: _____ Si ☐ No ☐ Fecha: _____			
Observaciones:			
Verificación de la eficacia de la Acción por el Auditor (indicar actividades y documentos):			
Fecha: _____ Auditor: _____ ☐ Aprobado ☐ No Aprobado			

* Campos a ser llenados por la Organización Auditada

F05P-SG-02
Versión 00
Aprobado 2006-12-28

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"		SOLUCIÓN DE PROBLEMAS		CODIGO: MJ01-F01 FECHA: 30-03-2007 EDICIÓN: 01 PAGINA: 1 de 2															
Reclamo N°:	No conformidad:	Acción correctiva: ☒																	
Auditoria: <u>Quinta de</u>	Auditor: <u>Carlos Kuehl</u>	Acción preventiva:																	
COMITÉ:	PROCESO: <u>Compras</u>	FECHA: <u>4 Abril 2007</u>	ACTA: <u>07-09</u>																
COORDINADOR:	SECRETARIO: <u>Conductores de calidad</u>																		
MIEMBROS DEL COMITÉ:																			
INVITADOS:																			
QUIEN DETECTO EL PROBLEMA: <u>Auditor Exter (Preauditoria)</u>																			
DONDE SE DETECTO EL PROBLEMA: <u>Proceso de compras</u>																			
1. PROBLEMA: No se ha implementado los mecanismos de inspección, ni ha definido los criterios de inspección del producto comprado.																			
2. OBSERVACIÓN: NO se encuentra para la m.p. e insumos, se tenían definidos pero sin un control.																			
3. ANALISIS <table border="1"> <tr> <td>Ambiente de trabajo</td> <td>Material</td> <td>Maquinaria</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Se elabora el Plan de compras teniendo el del proveedor comprado.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Se conocen los criterios de recepción pero no se documentaron.</td> <td>Dentro de la inspección no se estableció un tiempo de revisión.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Falta por parte del coordinador de la inspección de compras de m.p. e insumos y otros.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Mano de obra</td> <td>Metodo</td> </tr> </table>					Ambiente de trabajo	Material	Maquinaria		Se elabora el Plan de compras teniendo el del proveedor comprado.			Se conocen los criterios de recepción pero no se documentaron.	Dentro de la inspección no se estableció un tiempo de revisión.		Falta por parte del coordinador de la inspección de compras de m.p. e insumos y otros.			Mano de obra	Metodo
Ambiente de trabajo	Material	Maquinaria																	
	Se elabora el Plan de compras teniendo el del proveedor comprado.																		
	Se conocen los criterios de recepción pero no se documentaron.	Dentro de la inspección no se estableció un tiempo de revisión.																	
	Falta por parte del coordinador de la inspección de compras de m.p. e insumos y otros.																		
	Mano de obra	Metodo																	
CAUSAS PROBABLES		5. VERIFICACION																	
③ ① Falta por parte del coordinador de la inspección de compras de m.p. e insumos y otros.																			
6. ESTANDARIZACIÓN: Se documenta el plan de inspección de m.p. e insumos.																			
7. CONCLUSION																			
8. FUE EFICAZ LA SOLUCIÓN: SI ☐ NO ☐																			

4. ACCIONES					
CAUSA	ACTIVIDAD	FECHA PROPUESTA	FECHA REALIZADO	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
③ ①	- Documentar los criterios de inspección de los productos Compras. - Colocar a los encargados de recibir los productos sobre los criterios de tener en cuenta al momento de recibir.	10 Abril 2007		Coordinador de calidad	
		20 Abril 2007		Coordinador de calidad	

AUDITORIA EXTERNA DE ICONTEC

En auditoria realizada por ICONTEC el 14 y 15 de mayo, esta entidad emite el informe de auditoria en el cual expresa que la empresa no presenta ninguna No conformidad, haciendo énfasis a su vez en la forma como se desarrollo la auditoria y sobre el personal que interviene en dicho proceso, destacando los puntos relevantes de la organización como los puntos por mejorar, los cuales no generaron ninguna No conformidad ya que sus sugerencia fueron mas de forma de las cosa y la documentación que de fondo, ya que de alguna manera se cumplía con lo requerido por la norma y como muy bien es dicho la NTC-ISO 9001 es una norma genérica aplicable a cualquier organización, en la cual se establecen los debes que deben cumplir las organizaciones pero no establece la manera como se haga cumplimiento a ella, teniendo claro que todo se soporte por documentación ya sean procedimientos o registros, los cuales son tomados como la vida del sistema.

Dando como resultado de ello la confiabilidad que se encontró al desarrollar la auditoria.



INFORME DE AUDITORIA EN SITIO

Página 1 de 1

1 INFORMACIÓN GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
• DOTACIONES HERMANOS LONDOÑO GÓMEZ S.A.- DOTAHERLOGO S.A.		
PÁGINA ELECTRÓNICA		
• No tiene		
DIRECCIÓN		
• Calle 37 No 13-44 Segundo Piso.		
• Bucaramanga – Santander – Colombia.		
ALCANCE		
• Diseño, desarrollo, fabricación y comercialización de dotaciones empresariales.		
• Design, development, manufacture and commercialization of managerial endowments.		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS /ISO 9001		
• 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio: La organización hace verificación del producto en cada una de las etapas de los procesos productivos y no debe esperar a que el producto esté en el mercado para ver si cumple con las especificaciones.		
CÓDIGO SECTOR: 4		
CRITERIOS DE CERTIFICACIÓN: NTC-ISO 9001/2000		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN		
• Nombre:	MÓNICA LONDOÑO GÓMEZ	
• Cargo:	GERENTE	
• Correo electrónico	dotaherlogo@yahoo.es	
TIPO DE AUDITORIA: OTORGAMIENTO		
	FECHA	DURACIÓN (días – auditor)
AUDITORIA	2007-05-14,15	1.5
AUDITORIA COMPLEMENTARIA (si aplica)		
EQUIPO AUDITOR		
• Líder:	CARLOS ALFREDO RUEDA RUIZ	
• Auditor:	N/A	
• Auditor:	N/A	
• Experto Técnico:	DORIS ÁLVAREZ	
• Observador (es):	N/A	
DATOS DEL CERTIFICADO (si aplica)		
Código	• N/A	
Fecha de emisión inicial	• N/A	
Fecha última renovación (si aplica)	• N/A	
Fecha vencimiento:	• N/A	

Este informe se comunicará después de la auditoria únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

2 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

- 2.1 Determinar la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoria.
- 2.2 Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y reglamentarios del producto, según sea aplicable.
- 2.3 Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión.
- 2.4 Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión.

3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

- El día 2007-05-07, se efectuó el análisis al Manual de Calidad CD04 Versión 01 del 23 de Enero de 2007 suministrado por la organización DOTACIONES HERMANOS LONDOÑO GÓMEZ S.A.- DOTAHERLOGO S.A., el cual describe de manera coherente y adecuada el Sistema de Gestión de la Calidad implementado, y además responde a los requerimientos establecidos en la norma internacional NTC ISO 9001:2000.
- Se elaboró el respectivo plan de auditoría el día 2007-05-07, de acuerdo a los objetivos establecidos para la realización de la auditoria de otorgamiento, a los criterios de la norma Internacional NTC ISO 9001:2000, así como los contenidos en la documentación de la organización y los contratos establecidos con el cliente, para lo cual se determinó la secuencia de entrevistas a realizar acorde a los procesos establecidos por la organización dentro de su manual de calidad. Los procesos establecidos por la organización que fueron auditados en la presente auditoria de otorgamiento son los siguientes:
 - o Procesos Gerenciales
 - o Proceso de Mercadeo y Ventas
 - o Proceso de Planificación de la Producción
 - o Procesos de Fabricación
 - o Proceso de Control de Calidad y Empaque
 - o Proceso de Bodega y Despacho
 - o Procesos de Calidad
 - o Proceso de Compras
 - o Proceso de Gestión de Recursos Humanos
- Se realizó la reunión de apertura el día 2007-05-14 en las instalaciones de la organización ubicadas en la ciudad de Bucaramanga, contando con la asistencia del personal responsable de los procesos incluidos dentro del plan de auditoria del 2007-05-07, y se dio inicio a la auditoria de otorgamiento, efectuando la verificación de la conformidad del sistema de gestión de calidad con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000, se determinó la eficacia del mismo, así como la comprobación de las actividades indicadas en el alcance del sistema de gestión de la calidad implementado, mediante la realización de auditoria a los procesos establecidos en el plan de auditoria, siguiendo la metodología del ciclo P-H-V-A. Los procesos de realización, y los procesos de apoyo se auditaron en las instalaciones de la organización ubicadas

en la Calle 37 No 13-44 Segundo Piso en la ciudad de Bucaramanga, Departamento de Santander. Los procesos subcontratados se auditaron en las sedes respectivas de los proveedores del servicio.

- Se verificó la capacidad de la organización DOTACIONES HERMANOS LONDOÑO GÓMEZ S.A.- DOTASHERLOGO S.A., para cumplir con los requerimientos específicos del cliente, contenidos básicamente en las órdenes de pedido de productos establecidos. Se verificó la capacidad de la empresa para cumplir con las disposiciones, requisitos legales y reglamentarios aplicables a la elaboración de prendas de dotación empresarial. Dicha reglamentación se refiere al cumplimiento de la *Resolución No 2852 de Agosto 9 de 2006, emitida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada..*
 - o Artículo 93, numeral C.
 - o Artículo 93, numeral D
 - o Artículo 93, numeral I.
 - o Artículo 93, numeral K
 - o Artículo 93, numeral L.
- Se modificó la redacción del alcance propuesto del Sistema de Gestión de la Calidad y se especificó el definitivo, tal como se registra en presente informe.
- Se comprobó mediante el certificado número 5550666, emitido por la Cámara de Comercio de Bucaramanga, el adecuado registro y constitución de la organización DOTACIONES HERMANOS LONDOÑO GÓMEZ S.A.- DOTASHERLOGO S.A., la cual se ubica en la dirección citada en el presente informe.
- Se indicó a la Gerencia las condiciones y términos de referencia del ICONTEC que rigen el certificado de Gestión de Calidad con base en la norma NTC ISO 9001:2000, incluyendo las actuales disposiciones para el tratamiento y registro de las quejas y reclamos.
- Se llevó a cabo la reunión de cierre el día 2007-05-15 en las instalaciones de la organización, y se informó sobre los hallazgos de la auditoría de otorgamiento efectuada. No se detectaron no conformidades mayores ni menores en la presente auditoría de otorgamiento.

4 INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SITIOS AUDITADOS:

4.1 Número de sitios incluidos en el alcance de la auditoría	1
4.2 Número de sitios auditados diferentes a la sede principal	1
4.3 Número de personas* incluidas en el Sistema de Gestión	12

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

5 CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN		
5.1 Número de no conformidades detectadas en esta auditoria	Mayores	0
	Menores	0
5.2 Número de no conformidades solucionadas de esta auditoria	Mayores	0
	Menores	0
5.3 Número de no conformidades pendientes de la auditoria anterior solucionadas.	Menores	0
5.4 Número de no conformidades pendientes	Mayores	0
	Menores	0
Observaciones: No quedan aspectos pendientes de seguimiento o cierre para la próxima auditoria.		

6 ASPECTOS RELEVANTES		
PROCESO	NUMERAL	ASPECTO
PROCESOS GERENCIALES	4.1	El compromiso de la Dirección de la organización DOTACIONES HERMANOS LONDOÑO GÓMEZ S.A.-DOTAHERLOGO S.A., con la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y el entusiasmo manifestado en cuanto a los beneficios recibidos, garantizan la permanencia y la mejora continua tanto del sistema implementado como de la organización como tal.
RECURSOS HUMANOS	6.2.2	La experiencia de la organización, el nicho de mercado al cual dedica sus esfuerzos, unido al adecuado nivel de competencia y formación del personal involucrado en la ejecución de los procesos de producción, son garantía de seriedad y cumplimiento respecto a los compromisos adquiridos por la organización.
PROCESOS GERENCIALES	6.3	La empresa cuenta con medios de transporte propios para la entrega de producto a nivel local, esfuerzo dirigido a apoyar al cliente ofreciéndole agilidad en el servicio de entregas de los productos por el solicitados.
PROCESO DE MERCADEO Y VENTAS	7.2	La existencia de un programa oficial o planteamiento estratégico comercial, debidamente estructurado y dirigido hacia los objetivos fundamentales de la organización, el cual proporciona la dirección adecuada en la que la organización debe dirigir sus esfuerzos y aplicar sus recursos.

PROCESOS GERENCIALES	8.2.3	El reconocimiento que DOTACIONES HERMANOS LONDOÑO GÓMEZ S.A.- DOTASHERLOGO S.A., tiene a nivel regional por parte de los sectores industriales atendidos, consolida a la organización dentro de su nicho de mercado, y permite a la organización enfrentar el futuro con las debidas garantías de permanencia y crecimiento.
----------------------	-------	--

7 ASPECTOS POR MEJORAR		
PROCESO	NUMERAL	ASPECTO
PROCESOS DE CALIDAD	4.2.3	Fortalecer el actual control a los documentos y registros mediante la especificación de las disposiciones contempladas por la organización con respecto a la entrega y control de documentos por medio magnético, así como la integridad interna de los mismos mediante el control de los accesos electrónicos dentro de la organización.
PROCESOS GERENCIALES	5.1	Considerar la utilización de mecanismos dirigidos hacia la recopilación en un solo archivo de la totalidad de los documentos que respaldan los procesos de planificación, implementación y difusión del sistema de calidad implementado en sus fases previas al logro de la certificación, de manera que se consolide la memoria documental del sistema, y siempre se mantenga como un documento de consulta de fácil localización.
PROCESOS GERENCIALES	5.4.1	Fortalecer la presentación de los resultados de la medición de los objetivos de calidad, mediante el establecimiento de mecanismos gráficos y/o estadísticos adecuados que permitan valorar su estado y determinar su tendencia, de manera que se pueda visualizar con mayor claridad el estado actual de cumplimiento de los mismos y la mejora continua incurrida por la organización desde que tiene en funcionamiento un sistema de calidad.
PROCESOS GERENCIALES	5.4.1	Fortalecer los resultados de la medición del objetivo de calidad no 1 propuesto por la organización, mediante la inclusión de los resultados del indicador de satisfacción al cliente, al consolidado que lo mide, puesto que dicho indicador, lleva implícita la percepción del cliente con respecto a los otros parámetros que actualmente miden el objetivo.
PROCESOS GERENCIALES	5.5.3	Mejorar y fortalecer la participación del personal dentro del sistema implementado así como su compromiso con respecto a su mantenimiento y mejora, mediante la socialización de los planteamientos estratégicos generales y parciales del sistema y procesos, de modo que exista el compromiso necesario para que estos planteamientos se conviertan en realidad.

PROCESOS GERENCIALES	5.6.2	Profundizar el análisis de la información de entrada a la revisión por la Dirección, tales como las recomendaciones para la mejora, de manera, que se aproveche este medio para hacer participe al personal de la organización durante la misma y se enriquezcan las fuentes de información dirigidas al replanteo de estrategias y el establecimiento de nuevos objetivos y metas.
RECURSOS HUMANOS	6.1	Fortalecer al actual grupo auditor, mediante la incorporación de nuevos miembros, de manera, que se facilite la realización de las auditorías programadas, se garantice la debida independencia de los procesos en la realización de la misma, y se disponga de un grupo humano competente que apoye la verificación y el seguimiento de los procesos.
RECURSOS HUMANOS	6.2.2	Considera la aplicación de las metodologías necesarias para detectar el nivel de cumplimiento de las habilidades requeridas para los cargos antes de realizar la contratación respectiva, de manera que exista elementos de juicio anteriores a la oficialización de los contratos laborales.
PROCESO DE MERCADEO Y VENTAS	7.2	Fortalecer la planificación de los planes y estrategias de mercadeo, mediante la inclusión de faros o indicadores que permitan a la organización hacer los respectivos ajustes durante las etapas de ejecución del plan.
PROCESO DE MERCADEO Y VENTAS	7.2	Mejorar el formato utilizado para la evaluación de la satisfacción del cliente, evitando las preguntas abiertas, y asignando un número mayor de casillas, de modo que se evite el sesgo de las respuestas por falta de opciones.
PROCESO DE MERCADEO Y VENTAS	7.2	Fortalecer el mercadeo de los productos de la organización, considerando herramientas como la elaboración e implementación de la página WEB de la organización, de modo que se disponga de un portal para mostrar los productos y sus características.
PROCESO DE COMPRAS	7.4.1	Garantizar la objetividad de la evaluación de los proveedores, mediante la utilización de soportes sustentados en su totalidad por registros, de modo que no se recurra a situaciones que dependan de la memoria de los responsables de su realización.
PROCESOS DE FABRICACIÓN	7.5	Tecnificar la actual metodología para la planificación de los procesos de producción, de manera que se implementen mecanismos sistematizados que faciliten la labor, se disponga de una fuente de información confiable y que respalde la toma de decisiones.

PROCESOS DE CALIDAD	8.2.2	Fortalecer la programación de las auditorías mediante la flexibilización y el dinamismo requeridos para convertir a la auditoría interna en un verdadero mecanismo de seguimiento a los procesos, así como el medio ideal para la determinación del cumplimiento de metas, proyectos, planes y programas.
PROCESOS DE CALIDAD	8.5.2, 8.5.3	Optimizar la generación de acciones correctivas y preventivas por medio de el posicionamiento de una cultura deseable a todo nivel, utilizando los medios establecidos por la organización y con el propósito de generar las evidencias necesarias de la mejora continua de los procesos y del sistema de calidad implementado.

8 CONFIABILIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA

- La organización tiene establecido la realización de 2 ciclos de auditorías internas, realizadas por auditores pertenecientes al grupo auditor interno de la organización, utilizando como guía el procedimiento de Auditoría Interna AU01 Versión 01 de Mayo 12 de 2006, elaborado por la organización, las cuales cubrieron la totalidad de los procesos identificados, y se enfocaron en evaluar la conformidad y la eficacia de dichos procesos, por lo cual se puede considerar confiable.
- Las auditorías internas están dirigidas hacia el cumplimiento de los requisitos establecidos la organización y requiere fortalecer sus resultados con la realización de una programación dirigida hacia la revisión de aspectos comunes a todos los procesos que en la actualidad son débiles o de mínimo cumplimiento de manera que se inspeccione más profundamente los procesos establecidos.
- Es conveniente fortalecer la auditoría interna mediante la incorporación de personal interno de apoyo al grupo auditor existente, y conformar un grupo auditor mas numeroso que se encargue de la realización de las auditorías internas.
- La programación, la planificación y la ejecución de las auditorías internas son adecuadas y confiables.

10.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a) El compromiso y la participación activa por parte de la dirección fue indispensable al momento de la implementación del sistema de gestión de calidad, haciendo más fácil el poder llegar a cumplir a cabalidad los objetivos y requisitos de la empresa y los que la norma nos exige.
- b) La participación de los miembros de DOTASHERLOGO fue indispensable para poder llegar a desarrollar, documentar, implementar y mantener el sistema de gestión de calidad.
- c) La utilización de un buen plan de auditorias se hace fundamental al momento de querer asegurar el SGC, cumpliendo con lo estableció dentro del sistema y ayudando a crear mejoras en pro de un buen funcionamiento institucional. Por tanto se hace fundamental fortalecer el actual grupo auditor, mediante la incorporación de nuevos miembros, de manera, que se facilite la realización de las auditorias programadas, se garantice la debida independencia de los procesos en la realización de la misma, y se disponga de un grupo humano competente que apoye la verificación y el seguimiento de los procesos.
- d) Los sistemas de calidad pueden llegar a ser adaptados a cualquier tipo de empresa siempre y cuando se tengan en cuenta los factores y las características propias de cada organización, las cuales hacen que funcionen de una manera positiva para el desarrollo de su productividad.

- e) La sensibilización dentro de los miembros de DOTAHERLOGO fue vital para poder llegar a obtener una participación y un compromiso total por parte de ello para en el desarrollo positivo del sistema de gestión de calidad.
- f) La falta de comunicación de los cambios realizados en los procesos por parte de la dirección llevo a presentar choques entre las caracterizaciones de los mismos y las actividades que desarrollaban cada uno para alcanzar los objetivos propuestos, siendo necesario reforzar con este cargo el procedimiento de control de documentos y creando conciencia en la misma para que viera la importancia en la actualización y control de los documentos elaborados.
- g) Fue indispensable crear buenos canales de comunicación, los cuales fueran fáciles y entendibles a la hora de trabajar con el personal de producción y más técnico en el momento de desarrollar comunicación con la dirección y los socios de la organización, siendo mas practico entender las necesidades de ambas partes y dar a conocer con mayor facilidad los cambios y el sistema en si.
- h) El aplicar técnicas estadísticas sencillas ayudan a conocer e identificar claramente las causa reales de los problemas, llevando a un análisis más profundo y detallado de los mismos, recomendando el uso de técnicas como el pareto e histogramas para trabajar acciones correctivas con bases estables y confiables de los problemas que se presentan, en pro de una mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- i) Las no conformidades evidenciadas durante la auditoria interna, llevaron a la creación de mejoras que ayudan a fortalecer el mantenimiento del sistema de calidad.

- j) Es importante contar con buenos sistemas de control sobre la documentación implementada, ya que esto garantiza el manejo y circulación de los documentos dando seguridad sobre la manipulación de los mismos.
- k) El contar con una persona que se haga cargo del sistema de calidad de DOTAHERLOGO, hace que se garantice el cumplimiento constante de los requisitos de la norma, al igual que mejoras continuas sobre los procesos.
- l) Es indispensable que se ejerza un control constante sobre el sistema para garantizar la permanencia y adecuado desarrollo del mismo.
- m) Con base en el diagnóstico realizado y la certificación obtenida por parte de ICONTEC, se puede decir que se cumplió a mayor cabalidad los requisitos exigido dentro de la NTC-ISO 9001:2000, dejando sujeto el sistema a mejora continua por parte de toda la organización

Y como última conclusión dada por el auditor de ICONTEC:

De acuerdo con los resultados obtenidos, se recomienda **otorgar** el Certificado de Gestión de la Calidad a la organización **"DOTACIONES HERMANOS LONDOÑO GÓMEZ S.A.- DOTAHERLOGO S.A."** para el alcance indicado, de conformidad con los requisitos especificados en la norma **NTC ISO 9001:2000**.

BIBLIOGRAFÍA

LOPEZ CARRIZOSA, Francisco José. Iso 9000 y la planificación de la Calidad .Bogotá, D.C. instituto Colombiano de normas técnicas y certificación, ICONTE, 2004. 127P.

Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. NTC1486. Documentación, presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. Quinta actualización. Bogota D.C: ICONTEC, 2002.

LOPEZ MANCILLA, Eliana. Diseño, documentación, implementación y evaluación del sistema de gestión de calidad en la empresa seasin basado en la norma iso 9001:2000. Bucaramanga 2006.

<http://www.icontec.org.co/ntciso9000/ntciso9000.htm>

www.buscarportal.com/articulos/iso_9001

www.cideal.org/fsel/origen/

www.zeusconsult.com.mx

www.unalmed.edu.co

www.misrespuestas.com

OBJETIVO ESPECIFICO	ANTES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	DESPUÉS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
Documentar de acuerdo con lo establecido por la norma ISO 9001:2000, cada uno de los procesos de la organización.	Se encontraban definidos los procesos de la empresa, ero no contaban con documentación de los procesos	Se identificaron de manera clara todos los procesos de la empresa (mapa de procesos) al igual que los responsables de los mismos, estableciendo procedimientos a algunos de ellos y documentado de acuerdo con lo establecido por la norma, dando así evidencia del sistema de la organización.	100%
Realizar las respectivas caracterizaciones de los procesos que se encuentran ya establecidos en la empresa.	No se contaba con caracterización de ningún proceso.	Todos los procesos identificados en el mapa de procesos fueron caracterizados de manera clara y breve.	100%
Identificar los factores críticos que existen y buscar mejoras en ellos.	Se suponían cuales eran los factores críticos de la empresa, más nunca se habían llegado identificar de manera clara y mucho menos se habían realizado mejoras representativas.	Identificación de factores críticos durante la etapa de diagnostico y mejoras en ellos, las cuales ayudaron a controlarlos	100%
Desarrollar programas de capacitación con el personal, de manera que conozcan la norma y las ventajas de la certificación para la empresa y los empleados.	Existía un desconocimiento total de la norma por parte de los empleados de DOTAHERLOGO S.A.	Se creo un plan de capacitación y sensibilización permitiendo a cada uno de los empleados que conocieran la norma de manera clara, mediante charlas participativas.	100%

Tabla 8. Comparación de objetivos específicos antes y después del SGC.

Continuación tabla 8

OBJETIVO ESPECIFICO	ANTES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	DESPUÉS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
Implementar un programa de acciones correctivas y preventivas, que ayuden a disminuir las no conformidades.	Desconocimiento total de la definición de acciones correctivas y preventivas, al igual que de un método de identificación y la manera de evidenciar. Existiendo confusión en la identificación de no conformidades generadas.	Creación de procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	100%
Desarrollar e implementar técnicas estadísticas que ayuden a mantener y controlar las mejoras dentro de la empresa para el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad.	Desconocimiento total de técnicas estadísticas utilizadas para mantener control sobre los procesos.	Conocimiento básico de Técnicas estadísticas para el manejo de indicadores.	100%
Diseñar los indicadores de los diferentes procesos de la organización.	Ninguno de los procesos presentaba indicadores a través de los cuales se pudieran llegar a medir y controlar los procesos.	Creación de indicadores para cada uno de los procesos de la empresa.	100%
Gestionar la solicitud de auditoria ante el ICONTEC.	No aplica	Se solicito y se programo para 14 y 15 de mayo de 2007.	100%

ANEXO A. MANUAL DE FUNCIONES

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	MANUAL DE UNCIONES		CODIGO: GR06	
			FECHA: 9-03-2006	
	REVISO: Jefe de producción		EDICION: 01	
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas		PAGINA: 1 de 3	

IDENTIFICACIÓN				
TITULO DEL CARGO:		Jefe de corte		
SUPERVISIÓN				
TÍTULO DEL CARGO INMEDIATO SUPERIOR		Jefe de Producción		
CARGOS SOBRE LOS QUE EJERCE SUPERVISIÓN DIRECTA		Ninguno		
EDUCACIÓN				
Bachiller y tener conocimiento en corte				
EXPERIENCIA				
1 Año en cargos similares				
FORMACIÓN		BAJO	MEDIO	ALTO
Conocimientos del sistema productivo				X
Conocimiento de ISO 9001			X	
FUNCIONES				
☐ Realizar el corte de las prendas requeridas según las órdenes. ☐ Mejorar promedios en los trazos realizados ☐ Entregar informes de ordenes de corte y utilización de recursos. ☐ Elaboración de moldes ☐ Separar y entregar los cortes a los confeccionistas. ☐ Responder por inventario de telas. ☐ Demás funciones inherentes al cargo y que sean necesarias de realizar				
CONDICIONES DE TRABAJO				
CONDICIONES AMBIENTALES		Las labores son realizadas en un sitio adecuado para el corte, con luz normal, espacio adecuado y amplio, ruido medio y constante.		
RIESGOS DE TRABAJO		El desempeño del cargo podría generar riesgo de accidente, trayendo como consecuencia <i>lesiones en algunos casos serias o incapacidades parciales</i> . Enfermedades respiratorias por las motas que emite la tela cuando se corta, al igual que enfermedades auditivas por la constante exposición al ruido además de enfermedades profesionales como el estrés podría llegar a presentarse, según la carga y condiciones de trabajo. Corriendo a u vez con el riesgo de corte durante el desarrollo de su trabajo, ya sea con la cortadora o las tijeras.		

PERFIL DEL CARGO DE CORTE

2 de 3

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICIÓN	NIVEL	DEFINICIÓN DEL NIVEL
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización; Apoyando y comprometiéndose con el logro de los mismos, previniendo obstáculos que interfieran en el logro de ellos.	3	Se mantiene motivado y motiva a sus compañeros, para guiar su accionar según los objetivos pautados
Autocontrol	Es la capacidad para controlar las emociones y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposiciones u hostilidades de los demás.	3	Sabe cuando retirarse de una conversación para evitar comportamientos inapropiados que podrían romper con la armonía en su área.
Preocupación por el orden	Es la preocupación continua por mantener el orden en toda la organización.	1	Se preocupa por tener en orden su área de trabajo.
Comunicación	Habilidad para mantener canales de comunicación abierta, argumentar ideas y transmitirlos de manera clara y correcta a través del lenguaje oral y escrito.	3	Identifica con claridad y acierto los contenidos de la comunicación, identificando los mensajes no verbales implícitos en la comunicación.
Liderazgo	Capacidad para guiar y dirigir la conducta de otros, estableciendo y manteniendo el espíritu de grupo necesario para el desempeño del grupo.	4	Motiva a sus compañeros para generar expectativas de éxito y asume la responsabilidad en los fracasos del grupo.
Trabajo en equipo	Es la capacidad para participar activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio.	3	Valora las contribuciones ajenas, aun cuando se le plantean diferentes puntos de vista, compartiendo abiertamente información con las personas del equipo.

2 DE 3

COMPETENCIAS PARTICULARES	DEFINICIÓN	NIVEL	DEFINICIÓN DEL NIVEL
Atención al detalle	Es la capacidad que esta relacionada con la minuciosidad de análisis y manejo de información de cualquier tipo con la que el sujeto trabaja.	5	Crea rutinas con la finalidad de observar los errores y las duplicaciones en todas las herramientas y/o documentos que están a su alcance.
Destreza manual	Rapidez y facilidad de coordinación muscular con la vista y otros sentidos en el manejo de maquinaria, instrumentos, productos y materiales.	5	Alta rapidez con máxima coordinación de la vista con los demás sentidos.
Planificación	Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlos.	3	Establece fechas de seguimiento, teniendo en cuenta los plazos finales y prevé acciones preventivas en caso de desviación de los objetivos previstos.
Sentido de urgencia	Percibir la urgencia real de determinar tareas y actuar de manera consecuente para alcanzar su realización en plazos muy breves de tiempo.	4	Percibe la necesidad de la información o resultado que se le pide en tiempo breve para la continuidad de trabajo de los demás.

ANEXO B. MANUAL DE CALIDAD

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01 PAGINA: 1 de 23

1.INTRODUCCIÓN

Este manual puede ser empleado como documento de estudio y consulta por cualquier trabajador de DOTAHERLOGO S.A., de la misma forma que puede servir de consulta de los proveedores, clientes, entes certificadores y demás partes interesadas. Además es el documento base de las auditorias internas y externas del sistema de calidad.



1.1 CAMPO DE APLICACIÓN

El manual de calidad de DOTAHERLOGO S.A., se aplica para el Sistema de Gestión de Calidad y para las auditorias internas y externas de calidad.

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01 PAGINA: 2 de 23

1.2 OBJETIVOS

Los objetivos del manual de calidad son:

- Describir el alcance del sistema de Gestión de Calidad de DOTAHERLOGO S.A..
- Describir los procesos de la empresa y su interrelación.
- Referenciar los documentos establecidos y obligatorios dentro del sistema de gestión de calidad.

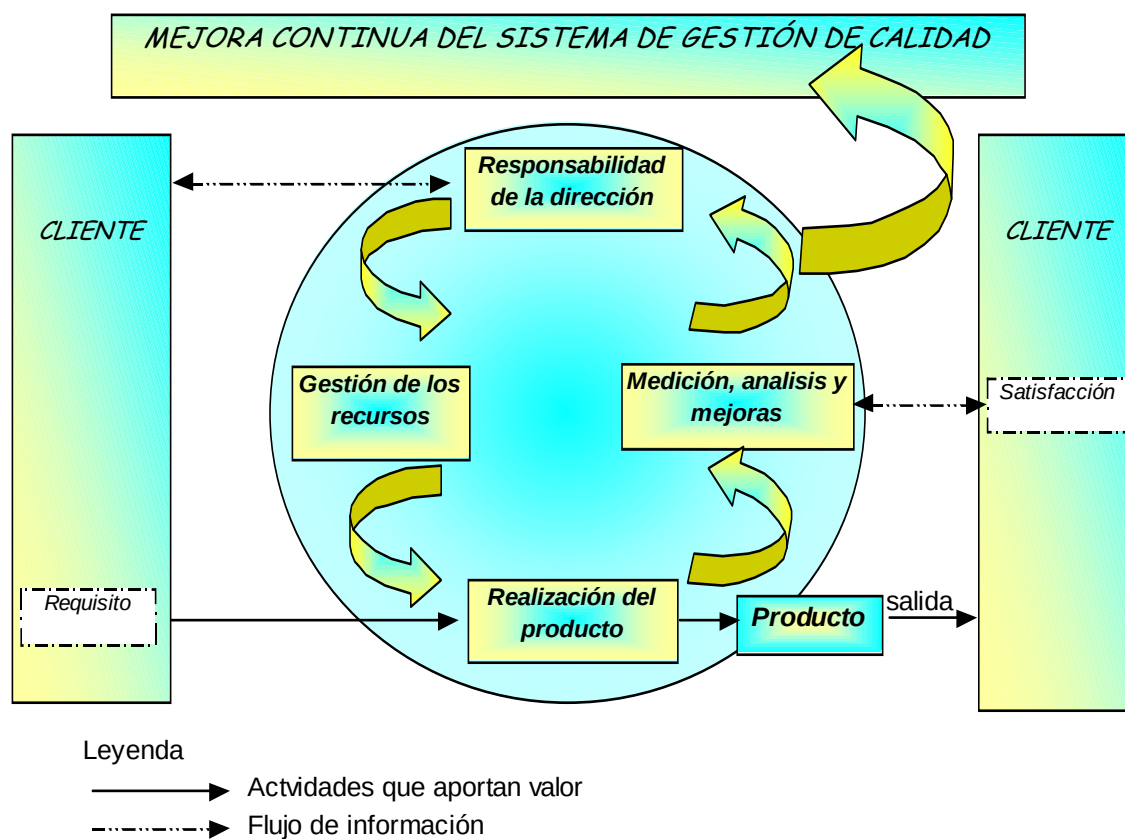
1.3 ENFOQUE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El enfoque del sistema de Gestión de calidad está basado en los 8 principios de gestión de la calidad que utilizamos para llevar a la empresa hacia una mejora continua en el desempeño. Estos principios son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01 PAGINA: 3 de 23

El modelo del sistema de gestión se centra en el enfoque basado en procesos, mostrando al tiempo la importancia que requieren los clientes al momento de definir requisitos como los elementos de entrada.



Modelo del sistema de gestión basado en procesos

DOTAHERLOGO S.A.. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
		FECHA: 23-01-2007
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 01
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 4 de 23

RELACIÓN DE LA NTC-ISO 9001 Y LOS PROCESOS DE DOTAHERLOGO

NUMERALES DE LA NORMA	PC	RG	MV	PP	CM	CR	CC	BD	AU	GR	CD	MJ
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD												
4.1 Requisitos generales												
4.2 Requisitos de la documentación												
5. RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA												
5.1 Compromiso de la dirección												
5.2 Enfoque al cliente												
5.3 Política de calidad												
5.4 Planificación												
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación												
5.6 Revisión por la dirección												
6. GESTIÓN DE RECURSOS												

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.								CODIGO: CD04			
	REVISÓ: Coordinador de calidad								FECHA: 23-01-2007			
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas								EDICIÓN: 01			
									PAGINA: 5 de 23			
NUMERALES DE LA NORMA	PC	RG	MV	PP	CM	CR	CC	BD	AU	GR	CD	MJ
6.1 Provisión de recursos												
6.2 Recursos humanos												
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												
7.3 Diseño y desarrollo												
7.4 Compras												
7.5 Producción y prestación de servicio												

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.								CODIGO: CD04			
	REVISÓ: Coordinador de calidad								FECHA: 23-01-2007			
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas								EDICIÓN: 01			
									PAGINA: 6 de 23			
NUMERALES DE LA NORMA	PC	RG	MV	PP	CM	CR	CC	BD	AU	GR	CD	MJ
7.5. 2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	E X C L U S I O N											
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición												
8. MEDICIÓN, ANALISIS 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												

Abreviatura de los procesos:

Planificación de calidad	PC	Revisión por la gerencia	RG	Mercadeo y ventas	MV
Planificación de producción	PP	Compras	CM	Corte	CR
Control de calidad y empaque	CC	Bodega y despacho	BD	Gestión de recursos	GR
Auditoria	AU	Control de documentos	CD	Mejoras	MJ

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01 PAGINA: 7 de 23

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

La empresa se encuentra constituida legalmente bajo el nombre de DOTAHERLOGO S.A.

2.2 UBICACIÓN

DOTAHERLOGO S.A. se encuentra ubicada en la calle 37 N° 13-44 segundo piso, en el barrio el centro de Bucaramanga. Teléfonos 6429831 - 6707762.

Con e-mail: dotaherlogo@yahoo.es

2.3 HISTORIA DE LA EMPRESA

DOTAHERLOGO S.A fue creada en el año de 1999 bajo la razón social de HERLOGO E.A.T. Nació como una idea de negocio de Mónica Londoño Gómez quien vio en el sector de dotaciones empresariales un amplio mercado, el cual se podía llegar a conquistar y mantener, si se contaba con estándares de calidad en cada una de las prendas elaboradas, es allí cuando les enseña la idea a sus hermanos y socios los cuales avalaron el proyecto y dieron rienda a la conquista de un mercado hasta ahora desconocido para ellos. Este proyecto hecho realidad siempre a sido dirigido y visionado por el socio creador de la idea, quien mediante constancia e instinto de negocio a dirigido y abierto mercados importantes y representativos para la empresa, contando siempre con la perseverancia que caracteriza a los Santandereanos a la hora de crear e impulsar sus metas.

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01 PAGINA: 8 de 23

Para el año 2001 la razón social de la empresa cambio debido a nuevas leyes estatales que no le permitían seguir siendo una empresa asociativa de trabajo debido a la facturación que presentaban mes tras mes. Por lo tanto se hizo necesario cambiar de razón social, pasando a formar parte de las empresas de régimen común con el nombre de DOTAHERLOGO S.A, el cual se ha mantenido hasta hoy, siendo a su vez necesaria la reubicación de la empresa en una planta física más amplia para poder desarrollar la actividad productiva a la que se dedica con mayor comodidad, ubicándose en la cra 14 #37-69, barrio el centro de la ciudad de Bucaramanga- Santander, donde actualmente se encuentra el almacén, trasladando la parte productiva y administrativa a la calle 37 N° 13-44 Segundo piso.

A medida que ha pasado el tiempo la empresa a mostrado un crecimiento representativo y un reconocimiento a nivel regional de los productos y servicios que ofrece a cada uno de sus clientes, siendo necesario acompañar ese crecimiento físico y financiero, de un crecimiento humano indispensable en cualquier organización para impulsar su estructura organizacional, y poder tener visión de crecimiento institucional. A lo largo de los 3 últimos años se ha visto la necesidad de crear nuevos puestos de trabajo, este es el caso del jefe de producción, Auxiliar de producción, Auxiliar de control de calidad y empaque y personal de ventas tanto en el almacén como a nivel externo, con el fin de crecer y generar empleo en la región, al igual que se ha incrementado el número de talleres de confección que trabajan con nosotros.

2.4 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

DOTAHERLOGO S.A, Es una empresa del sector manufacturero, la cual ofrece dotaciones empresariales para todo tipo de industrias y ropa casual para caballeros, ya sea dotaciones para peluquerías o empresas avícolas, contando con una amplia gama de productos que han sido desarrollados por los socios y dueños de la empresa, apoyados en las leyes que

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
		FECHA: 23-01-2007
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 01
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 9 de 23

determinan el vestuario para diversos sectores industriales, manejando así pautas estatutarias que se hacen indispensables a la hora de elaborar las dotaciones.

Alguna de estas leyes determinadas en algunos sectores sobre la dotación o vestuario de los empleados es:

- Empresas de alimentos.
- Seguridad privada.

Siendo estos algunos de los sectores en los que se trabajan las dotaciones y en los cuales es indispensable el cumplimiento de requisitos que se encuentran implícitos, manteniendo a su vez sobre las demás dotaciones estándares que son definidos por la empresa y por nuestros clientes y las cuales no se encuentran sujetas a normas, tal como es el caso de:

- Línea de oficina.
- Ropa de trabajo pesado.

Así mismo hay que tener en cuenta que DOTAHERLOGO S.A, trabaja la confección a través de talleres satélites, manejando en la parte de producción solamente el departamento de corte, el cual se encarga de cortar todas las prendas.

La empresa a su vez tiene definido el departamento de producción, en el cual se encuentra a cargo el jefe de producción quien es él encargado de coordinar y planificar toda la producción, dependiendo de requerimientos internos de planificación programando conjuntamente fechas de entrega de la producción por parte de los confeccionistas y controlando toda la producción cuando se encuentra fuera de DOTAHERLOGO S.A., para entregar en el tiempo planificado y cumplir así con las necesidades de los clientes.

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01 PAGINA: 10 de 23

2.5 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

Dotaherlogo S.A posee una amplia gama de productos que le permiten competir libremente en el mercado dentro de todos los sectores industriales, ya que cuenta con todo tipo de prendas para satisfacer las necesidades de cada uno de sus clientes, ayudando a personalizar la dotación de los clientes que nos eligen, haciendo especial cada pedido que desarrollamos; brindándole a nuestros usuarios comodidad al momento de desempeñar sus labores cotidianas y seguridad en lo que llevan puesto debido a la calidad de las materias primas e insumos utilizados.

Estos son los productos que se tienen en el mercado y que han hecho que la empresa adquiera el reconocimiento y buen nombre con el que cuenta en el medio.



**BRAGA SENCILLA
MANGA CORTA**



**CAMISA DRIL MANGA CORTA
Y PANTALON INDIGO 14 ONZAS**

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01 PAGINA: 11 de 23

CAMISAS CUELLO SPORT:

Modelo: manga larga y manga corta

Material: dacrón, dril e índigo

CAMISA CUELLO CORBATA:

Modelo: manga larga y manga corta

Material: Twill, Oxford, popelina, dacron

CAMISETA:

Modelo: polo y cuello rib

Material: lanilla doble punto, lacaste 220 gr y 240 gr. Cuellos y puños tejidos

BRAGA:

Modelo: manga larga y manga corta

Material: dril o el material que el cliente prefiera, según el trabajo a desempeñar.

PANTALÓN

Modelo: tipo Jean, clásico o semiclasico

Material: índigo 14 onz., linos y dril

CONJUNTOS:

Modelo: Oficios varios, cirugía

Material: dacron, antifluido

CAMISAS CUELLO SPORT:

Modelo: manga larga y manga corta

Material: dacrón, dril e índigo

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
		FECHA: 23-01-2007
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 01
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 12 de 23

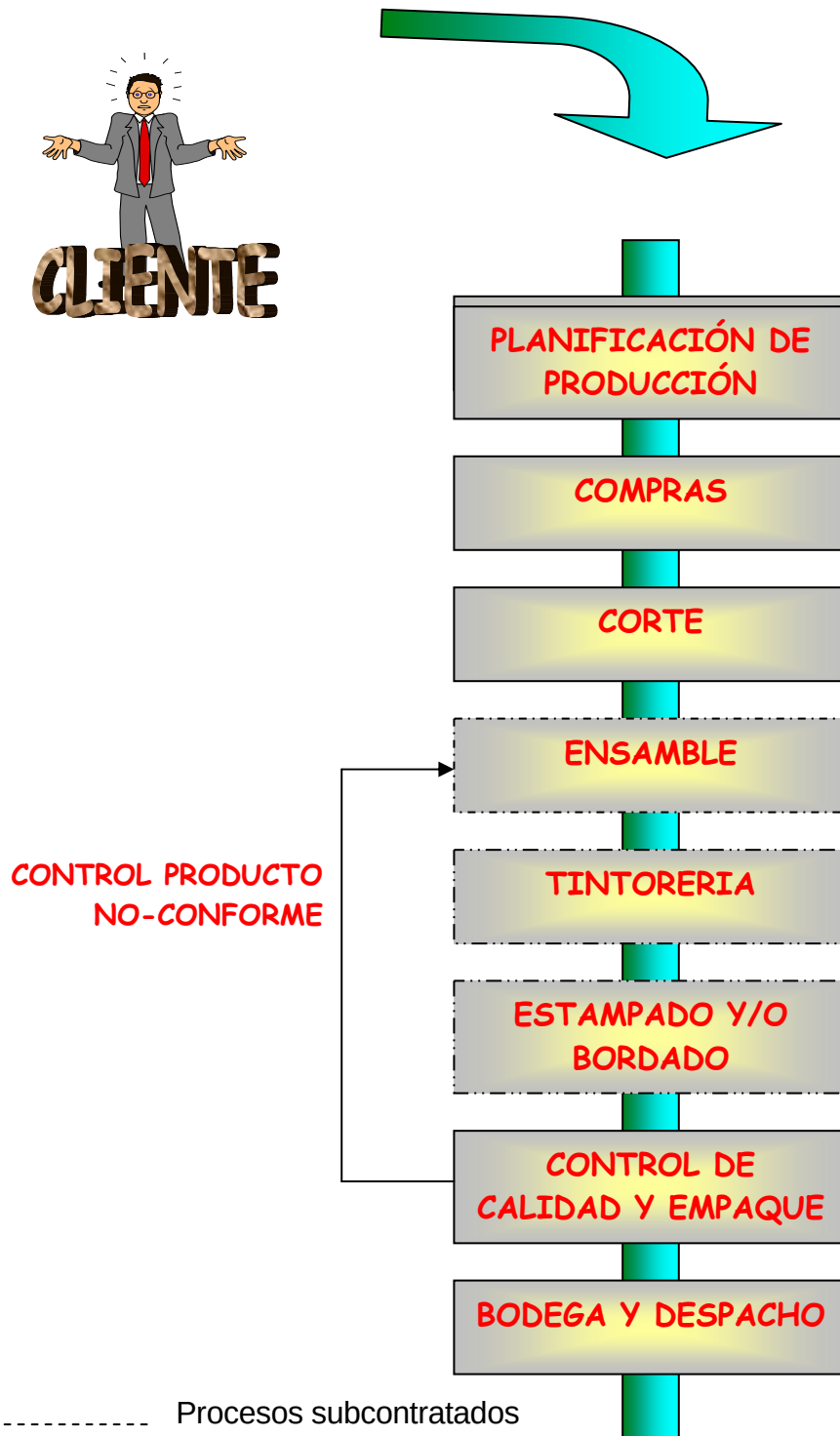
CHALECO:

Modelo: sencillo y camuflado (ocho bolsillos)

Material: dril

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01 PAGINA: 13 de 23

DIAGRAMA DE FLUJO DE LA PRODUCCIÓN



DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01 PAGINA: 14 de 23



INSUMO

"HILAZA"

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01 PAGINA: 15 de 23

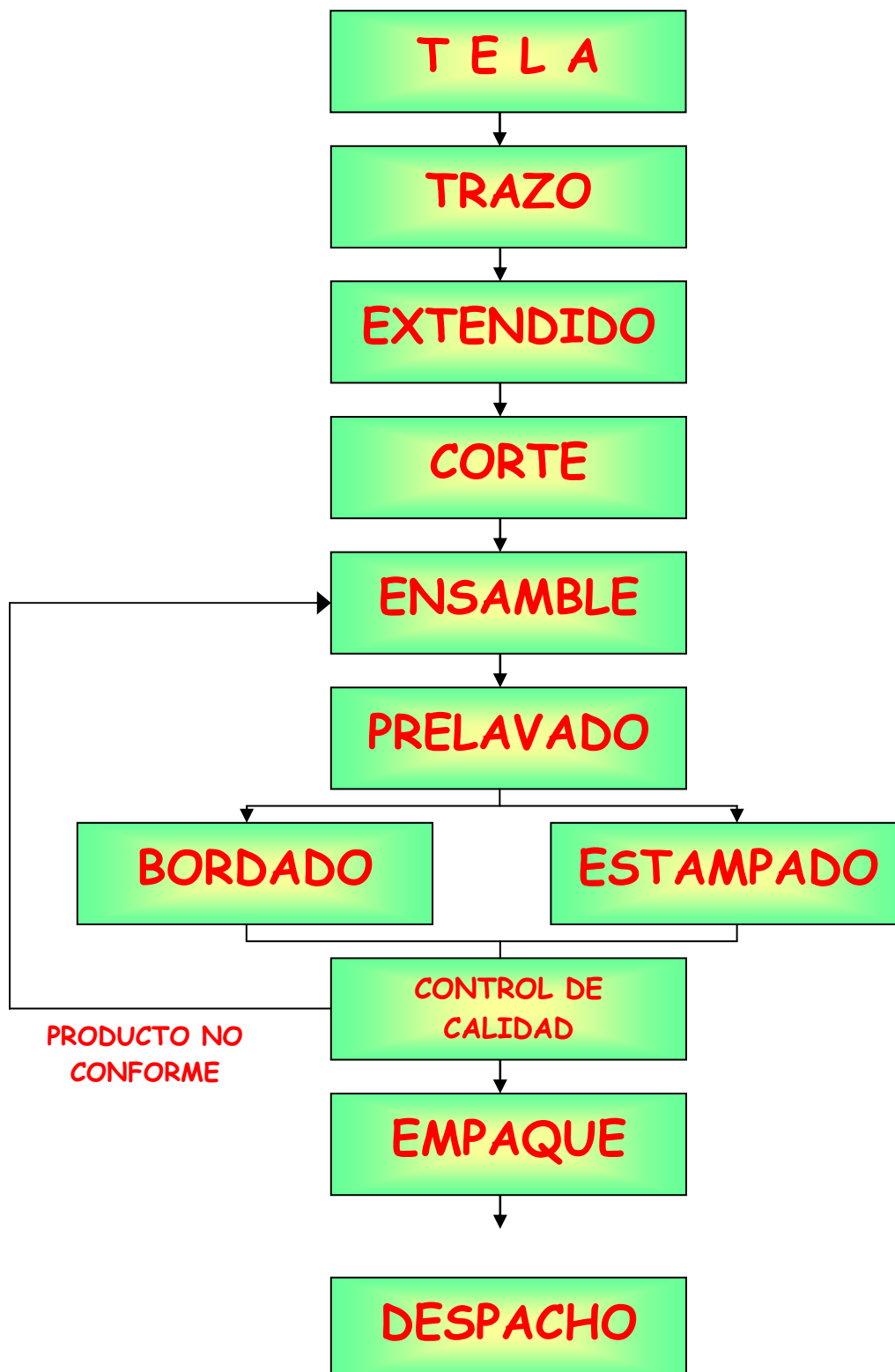
TRAZO



CORTE
CON MAQUINA

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01 PAGINA: 16 de 23

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PRODUCTO



DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01
		PAGINA: 17 de 23

3. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION

3.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Diseño, desarrollo, fabricación y comercialización de dotaciones empresariales.

3.2 EXCLUSIONES DEL SGC DE LA NORMA ISO 9001:2000

- a) **Numeral 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**, la organización puede hacer verificación del producto en cada una de las etapas de los procesos productivos y no debe esperar a que el producto este en el mercado para ver si cumple con especificaciones.

3.3 PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

Con el fin de dar direccionamiento y bases sólidas al proceso de calidad, en agosto de 2005 se realizo junto con los socios y empleados de la empresa la Misión, Visión y Política de calidad, las cuales se encuentran en el documento ANALISIS DE CONSISTENCIA DE OBJETIVOS - INDICADORES DE CALIDAD Y ACTIVIDADES.

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01 PAGINA: 18 de 23

3.4 PARTES INTERESADAS

Toda organización cuenta con dos tipos de clientes a los cuales les deben dar resultados positivos y que satisfagan las necesidades y expectativas que presentan cada uno de ellos.

Los clientes que se mantiene son los clientes INTERNOS Y EXTERNOS.

Siendo los **clientes internos**:

Los socios
 Proveedores
 Los trabajadores

Clientes externos:

Empresas privadas
 Empresas públicas
 La sociedad
 El estado

3.5 REQUISITOS DEL CLIENTE

Son requisitos del cliente todas aquellas cualidades que se encuentran en una prenda y se consideran que están de forma implícita, las cuales el cliente no hace necesario nombrar al momento de hacer el pedido, pero cuyos requisitos el cliente da por hecho que la empresa los ofrece en cada una de las prendas que elabora; como son:

- Durabilidad
- Calidad
- Funcionalidad

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01 PAGINA: 19 de 23

Además se encuentran requisitos que son definidos por nuestros clientes y los cuales pueden ser encontrados en:

- El pedido del cliente
- Manual de prendas del cliente
- Manual de bordado y estampados

3.6 REQUISITOS LEGALES

DOTAHERLOGO S.A. se encuentra regida por dos requisitos legales, los cuales rigen las dotaciones de los sectores de alimentos y vigilancia.

El sector de alimentos se encuentra regida por el decreto 3075 de 1997 del reglamento parcial de la ley 09 de 1979 del artículo 15.- PRACTICAS HIGIENICAS Y MEDIDAS DE PROTECCION, el cual dice que los uniformes de este sector deben ser de color claro que permita visualizar fácilmente su limpieza; con cierre o cremallera y/o broches en lugar de botón u otros accesorios que puedan caer en el alimento; sin bolsillos ubicados por encima de la cintura; cuando se utiliza delantal, este debe permanecer atado al cuerpo en forma segura para evitar la contaminación del alimento.

El sector de vigilancia se encuentra regido por la Resolución 2852 de 2006, de agosto 8, Artículo 93,numeral B: Overol: en dril, manga larga o corta, bolsillos de parche en el pecho con o sin tapa, dos bolsillos verticales laterales y dos posteriores, con abotonadura o cremallera. El overol deberá llevar ribete en ambos costados color amarillo reflectivo de 2 cm. de ancho y la inscripción SEGURIDAD PRIVADA en la espalda.

Numeral C: Los pantalones serán rectos y su bota lisa llevará ribete lateral en tela desde la pretina hasta la bota, de 2 cm de ancho que combine con el color básico escogido.

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01 PAGINA: 20 de 23

Numeral D: La falda será recta y llevará ribete lateral en tela, de 2 cm de ancho que combine con el color escogido

Numeral I: la prenda principal llevará en la espalda, impreso o bordado en letra amarilla la leyenda SEGURIDAD PRIVADA, en tamaño de 5 cm. De alto, de manera horizontal, paralela; en la parte delantera al lado derecho llevará un letrero con el apellido de la persona que lo porta.

Numeral K: Aplique. Irá al lado izquierdo de la manga del saco, camisa, chaqueta y overol, con dimensiones de 9 cm de alto por 7 cm de ancho, el cual contendrá el nombre del servicio y su respectivo logotipo.

Numeral L: Escudo. Elaborado en bordado o metal de 5 cm de alto por 4 cm de ancho el cual llevará el logotipo del servicio de vigilancia. Este irá en el cubrecabeza respectivo.

3.7 PROCESOS DE COMUNICACIÓN

DOTAHERLOGO S.A. difunde la política de calidad a través de publicaciones y charlas programadas para el personal de la empresa y para todos los niveles administrativos de la misma, creando comunicación directa con los trabajadores a través de memos internos y definiendo los procesos de comunicación en las caracterizaciones de los mismos.

3.6 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La alta dirección manifiesta su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC tendiente a optimizar los procesos con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y los requerimientos normativos y vigentes, comprometiéndose a:

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.		CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad		FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas		EDICIÓN: 01
			PAGINA: 21 de 23

- Promover dentro del grupo de colaboradores las políticas, objetivos y procesos definidos en el manual de calidad, pretendiendo su aplicación por parte de todos los miembros de la organización.
- Suministrar los recursos humanos y capacitaciones, tecnología y recursos financieros que permitan cumplir eficientemente con los objetivos de calidad de la empresa.
- Llevar a cabo las revisiones por la dirección como base para el mejoramiento del sistema integrado de gestión.
- Comunicar a todos los empleados de la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales aplicables a Dotaherlogo S.A.
- Garantizar la formación de todo el personal que gestiona, ejecuta o verifica actividades que tienen una incidencia sobre la calidad del producto.

3.8 REVISION POR LA DIRECCION.

La dirección de DOTAHERLOGO S.A. junto con el comité de calidad y los invitados que considere revisan el sistema de Gestión en las fechas establecidas en el cronograma de reuniones de la empresa, distribuido al inicio del año. Esta revisión se realiza con base en: las diferentes auditorias tanto internas como externas realizadas al sistema, el seguimiento a los objetivos, las acciones correctivas, los reclamos de los clientes, las no conformidades, los accidentes e incidentes presentados, cambios en los requisitos de Ley, los requisitos de las partes interesadas.

De estas reuniones la coordinadora de calidad elabora un acta y la gerencia de la empresa hace seguimiento a las acciones de revisión del sistema. En esta acta se consignan los

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
		FECHA: 23-01-2007
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 01
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 22 de 23

informes presentados, las soluciones adoptadas, las decisiones impartidas, los responsables y las fechas de cumplimiento, los cuales se encuentran en formato acta de revisión del sistema código RG-F01

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	MANUAL DE CALIDAD DE DOTAHERLOGO S.A.	CODIGO: CD04
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 23-01-2007
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICIÓN: 01 PAGINA: 23 de 23

4. MAPA Y CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Se pueden ver todos los procesos con los que cuenta el sistema de calidad de DOTAHERLOGO S.A., en el mapa de procesos de la misma (VER PAG 63.), detallando de Forma explícita cada uno de ellos en su caracterización (VER ANEXO B-1).

ANEXO B-1: CARACTERIZACION DE PROCESOS

PLANIFICACIÓN DE CALIDAD

DOTAHERLOGO S.A <i>"Vestimos la imagen de su empresa"</i>	CARACTERIZACION DE PROCESOS		CODIGO: PC
			FECHA: 27-11-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad		EDICION: 03
	APROBÓ: Dirección de admón y ventas		PAGINA: 1 de 4

PROCESO: Planificación de calidad			
RESPONSABLE: Coordinador de calidad			
OBJETIVO: Realizar el direccionamiento del sistema de gestión de calidad de la empresa			
ALCANCE: Para todo el sistema de gestión de calidad desarrollado para DOTAHERLOGO S.A			
REQUISITOS: ISO 9001:2000, Numeral 5.4, <u>del cliente (especificaciones)</u>			
DONDE EMPIEZA: Con las necesidades de los clientes y partes interesadas			
DONDE TERMINA: Dar a conocer a los empleados la matriz de planificación de calidad PC-F04			
RECURSOS: Teoría básica de misión, visión y políticas; lugar de reunión con los socios y formatos de matrices de planificación de calidad			
PROCESO DE SOPORTE: Todos los procesos			
DOCUMENTOS SOPORTE: Matrices de planificación de calidad desde PC01 hasta PC05			
COMUNICACIÓN			
QUÉ	RESPONSABLE	CÓMO	A QUIÉN
Hora y lugar de la reunión	Coordinador de calidad	De manera verbal o mediante memorando informativo	Comité de calidad
El funcionamiento del sistema de gestión de calidad	Coordinador de calidad	De manera verbal o escrita	A los socios de la empresa y empleados de la empresa
La misión, Visión, políticas, objetivos y actividades de calidad de la empresa para el año	Dirección de administración y ventas	De manera verbal y memorando de comunicación	A los empleados de la empresa
INDICADORES: <u>Garantizar que la política de calidad contenga las principales necesidades de los clientes</u> <u>Garantizar la consistencia de las matrices de la planificación</u>			

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Planificación de calidad	Inquietudes y necesidades de los clientes	INICIO				
Revisión por la gerencia	Hora, fecha y lugar de la reunión	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE LOS CLIENTES	- Dirección de administración y ventas - Jefe de producción	Analisis de consistencia necesidades-objetivos Formato PC02	Haber identificado las necesidades de los clientes	Planificación de calidad
Planificación de calidad	Conocer cada uno de los terminos de misión, visión, políticas, objetivos y metas	SE CITA A REUNIÓN A LOS SOCIOS DE LA EMPRESA	Coordinador de calidad		Confirman la asistencia cada uno de los socios	Responsabilidad de la gerencia
Planificación de calidad	Necesidades de las partes interesadas boceto de la misión, visión y política de calidad y <u>medición de la satisfacción del cliente</u>	SE DEFINEN LOS TERMINOS BASICOS DE LOS TEMAS A TRATAR	Coordinador de calidad		Conocimiento teórico de los temas a tratar	Planificación de calidad
Planificación de calidad		REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD Y <u>MAPA DE PROCESOS</u>	- <u>Comité de calidad</u> - Socios invitados		Modificaciones a boceto de la misión, visión y políticas de calidad	Planificación de calidad
planificación de calidad	Modificaciones a boceto de la misión, visión y políticas de calidad	SE ESTABLECE LA MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICA DE CALIDAD, OBJETIVOS, ACTIVIDADES Y MAPA DE PROCESOS	- <u>Comité de calidad</u> - Socios invitados	<u>La política de calidad debe contener las principales necesidades de los clientes detectados</u>	Misión, visión y políticas de calidad, establecidos	Planificación de calidad
		A				

2 DE 4

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Planificación de calidad	Misión, visión y políticas de calidad, establecidos	A ESTABLECIMIENTO DE MATRICES DE PLANIFICACIÓN, POLÍTICAS-METAS, NECESIDADES-METAS, OBJETIVOS-NECESIDADES, DEFINICIÓN DE LA MATRIZ DE CONSISTENCIA DE POLÍTICA-OBJETIVO-ACTIVIDADES Y DIRECTRICES DE CALIDAD	Coordinador de calidad	<u>Que haga consistencia o correlación con todas las variables</u>	Formatos PC01, PC02, PC03, PC04 y PC05	Planificación de calidad
Planificación de calidad	Matrices de planificación diligenciados	SE DA A CONOCER A LOS EMPLEADOS EL <u>FORMATO PC04</u> DE PLANIFICACIÓN DE CALIDAD INICIO	- Dirección de admón y ventas - Coord. De calidad	<u>Memorando interno</u>	Conocimiento de los empleados de la planificación estratégica de la empresa	Planificación de calidad

3 de 4

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
<u>Todos los procesos</u>	<u>Información y registros</u>	<u>SEGUIMIENTO DEL PROCESO A TRAVÉS DE RECLAMOS, SUGERENCIAS DE CLIENTES, MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN, SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS Y ACTIVIDADES</u>	<u>Coordinador de calidad</u>	<u>La DAV, se encuentra autorizada para hacer cambios a la planificación inicial</u>	<u>Resultados de seguimiento</u>	<u>Todos los procesos</u>

4 DE 4

REVISIÓN POR LA GERENCIA

DOTAHERLOGO S.A <i>"Vestimos la imagen de su empresa"</i>	CARACTERIZACION DE PROCESOS		CODIGO: RG
	REVISO: Dirección de admón. y ventas		FECHA: 19-01-2006
	APROBO: Coordinador de calidad		EDICION: 01
			PAGINA: 1 de 6

PROCESO: Revisión de la gerencia			
RESPONSABLE: Dirección de administración y ventas			
OBJETIVO: Evidenciar el compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión, así como la mejora continua de su eficacia y la metodología de difusión, seguimiento, administración y control, asignando recursos y revisando periódicamente el sistema.			
ALCANCE: Para todo el sistema de gestión de calidad desarrollado por DOTAHERLOGO S.A			
REQUISITOS: Calidad: ISO 9001: 2000, Numeral 5.1, 5.3, 5.6, 8.4			
DONDE EMPIEZA: Con los informes de todos los procesos			
DONDE TERMINA: Con el seguimiento a objetivos y las acciones tomadas derivados de la revisión			
RECURSOS: Humanos, a través de la participación de todos y cada uno de los colaboradores de DOTAHERLOGO, con mayor dedicación por parte del Coordinador de calidad.			
PROCESO DE SOPORTE: Todos los procesos			
DOCUMENTOS SOPORTE: caracterización de proceso, acta revisión del sistema RG-F01, formato plan de acción RG-F06, ficha de todos los indicadores RG-F07 y todos los informes concernientes con la revisión			
COMUNICACIÓN			
QUÉ	RESPONSABLE	CÓMO	A QUIÉN
Objetivos y actividades del año	Dirección de admón y ventas	De manera escrita	A todos los trabajadores de DOTAHERLOGO
Acta de la revisión	Dirección de admón y ventas	De manera escrita	Participantes del comité
INDICADORES: Cumplimiento de objetivos y actividades de calidad			

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Revisión por la gerencia	Sistema de calidad de la empresa	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> LIDERA[LIDERA LA REUNION DE REVISION DEL SISTEMA DE DE GESTION DE CALIDAD] LIDERA --> REVISION[REVISION DE ACCIONES PENDIENTES DE LA ULTIMA REUNION] REVISION --> A((A)) </pre>	Dirección de admón y ventas			Todos los procesos
	- Acta de la reunión anterior - Acciones de revisión del sistema		Dirección de admón y ventas	Acta anterior	Informe de las acciones pendientes	Todos los procesos

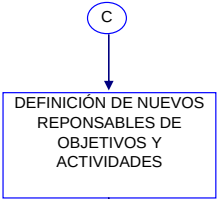
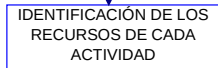
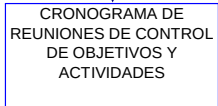
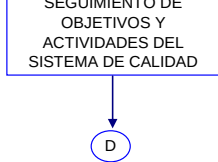
2 de 6

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
	Informes: Auditorias internas y externas - Acciones correctivas y preventivas - Visita a clientes - No conformidades - Desempeño de los procesos - Quejas y reclamos - Cambios que podrian afectar el sistema - Necesidades especiales de formación - Problemas de proveedores - Seguimiento a los indicadores de los procesos - Puntos de vista de las partes interesadas Informe de evaluación	A PRESENTACIÓN DE INFORMES DE: - AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS. - ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS - VISITA Y EVALUACIÓN DE CLIENTES - NO CONFORMIDADES - DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS - RECLAMOS - CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR AL SISTEMA - PROBLEMAS DEL PROVEEDOR COMITÉ DE GESTIÓN DELIBERA SOBRE SATISFACCIÓN REFERENTE AL COMPORTAMIENTO Y EFICACIA DEL SISTEMA PERIODO ANTERIOR B	Miembros del comité	Acta de revisión del sistms RG-F01 Informes presentados	Incorporación al acta de revisión del sistema	

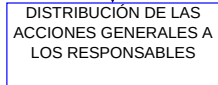
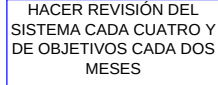
3 de 6

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Planificación de calidad	Misión actual, visión actual, política general y específica de calidad	B REVISIÓN DE: VISIÓN, MISIÓN, POLÍTICA CALIDAD Y POLITICAS ESPECIFICAS DEL SISTEMA DE CALIDAD PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS, ACTIVIDADES Y METAS ORGANIZACIONALES DAR A CONOCER Y DESARROLLAR LLUVIA DE IDEAS PARA OBTENER NUEVOS OBJETIVOS Y CON ELLAS LAS ACTIVIDADES C	Coor. De calidad - Dirección de administración y ventas - Socios	Se hace en la última revisión del año Recursos disponibles. Objetivos y actividades que sean alcanzables DAV autorizado para realizar cambios	Incorporación al cata de revisión del sistema de los textos modificados Nuevos obetivos, actividades y metas organizacionales Reestructuración de objetivos y actividades de calidad	Todos los procesos Planificación de calidad Planificación de calidad

4 de 6

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Planificación de calidad	Nuevos objetivos y actividades		- Dirección de administración y ventas	Equilibrio al asignar responsables	Nuevos responsables de objetivos y actividades, PC04	Planificación de calidad
Planificación de calidad	Actividades de calidad		Responsable de la actividad	Recursos disponibles	Recursos asignados	Planificación de calidad
Planificación de calidad	Objetivos y actividades a desarrollar		Dirección de administración y ventas	Compromisos de agenda	Cronograma establecido	Planificación de calidad
	Informe para el comité de gestión		Coordinador de calidad	Revisión del sistema	Seguimiento y revisión del sistema de calidad	Planificación de calidad

5 de 6

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Planificación de calidad	Seguimiento y revisión del sistema de calidad		Coor. De calidad	Acta RG-F01	Acta con: - constancia de la eficacia del sistema o como se reorienta - Asignación de recursos	Planificación de calidad
Planificación de calidad	Acta de reunión		Coor. De calidad	Acta	asignados para las actividades	Planificación de calidad
						

6 de 6

GESTIÓN DE RECURSOS

DOTAHERLOGO S.A <i>"Vestimos la imagen de su empresa"</i>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CODIGO: GR
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 7-11-2006
	APROBÓ: Dirección de admón y ventas	EDICIÓN: 02
		PAGINA: 1 de 4

PROCESO: Gestión de recursos humanos			
RESPONSABLE: Coordinador de calidad			
OBJETIVO: Contar con personal idóneo, calificado y competente para realizar eficientemente sus labores			
ALCANCE: A todo el personal que ingresa a la empresa			
REQUISITOS: ISO 9000: 2000, numeral 6.2, 6.2.1, 6.2.2, Todas las afiliaciones legales (E.P.S, A.R.P, fondo de pensiones, caja de compensación, contrato laboral)			
DONDE EMPIEZA: Definición de cargos, funciones y competencias del cargo			
DONDE TERMINA: Seguimiento de competencias, necesidades de capacitación y evaluación de eficacia de capacitación			
RECURSOS: Económicos, entes de capacitación			
PROCESO DE SOPORTE: Responsabilidad de la gerencia			
DOCUMENTOS SOPORTE: Procedimiento de competencia de personal código GR01, manual de funciones GR06, Inducción del personal GR-F01, Necesidades de capacitación GR01-f03, Evaluación periodo de prueba GR01-F04, Matriz de capacitación GR01-F05			
COMUNICACIÓN			
QUÉ	RESPONSABLE	CÓMO	A QUIÉN
Necesidades de capacitación	- Quien necesita la capacitación - Coordinador de calidad	Verbalmente o de forma escrita	DAV
Funciones y especificaciones del cargo	- <u>Coordinador de calidad</u>	Mediante el manual de funciones y especificaciones	A los trabajadores de DOTAHERLOGO S.A
Necesidades de cursos o capacitaciones	- Responsable de este proceso	Escrita	Entidades de capacitación
INDICADORES: Cumplimiento del cronograma de capacitación			
SUB-PROCESO CONTRATADO: <u>Contratación del personal</u>			

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Gestión de recursos humanos	Cargos que existen en la empresa	INICIO DEFINICIÓN DE CARGOS, FUNCIONES Y COMPETENCIAS DEL CARGO	- Dirección de administración y ventas - Jefe inmediato	- Estructura administrativa de la empresa - Funciones del cargo GR06	Organigrama y manual de funciones	Todos los procesos
Gestión de recursos humanos	Hojas de vida de los trabajadores y manual de funciones	COORDINACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN	Dirección de administración y ventas	<u>Manual de funciones</u>	<u>Personal seleccionado</u>	Gestión de recursos humanos
Gestión de recursos humanos	Personal seleccionado	CONTRATACIÓN DE LA PERSONA SELECCIONADA	<u>Contratista externo</u>	<u>Cumplimiento de requisitos de ley, copia de E.P.S., A.R.P., caja de compensación, fondo de pensión y contrato laboral.</u>	Contrato laboral	Gestión de recursos humanos
Gestión de recursos humanos	Material de apoyo, formatos de inducción	CURSO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO A	Coordinador de calidad	Responsabilidades del cargo, Inducción del personal GR01-F01	Trabajador capacitado	Gestión de recursos humanos

2 de 4

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Gestión de recursos humanos	Trabajador contratado	A ASESORAR Y SUPERVISAR AL NUEVO TRABAJADOR EN SU NUEVO CARGO	Jefe inmediato	Acompañamiento desde la vinculación del trabajador	Trabajador entrenado en su nuevo puesto de trabajo	Gestión de recursos humanos
Gestión de recursos humanos	Formato de evaluación de periodo de prueba	EVALUACIÓN DE PERIODO DE PRUEBA E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	- Dirección de administración y ventas - Jefe de producción	Evaluación del periodo de prueba formato GR01-F04	Calificación y cronograma de capacitación	Gestión de recursos humanos
Gestión de recursos humanos	Competencias del cargo	EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS E IDENTIFICACIÓN DE VACÍOS DE COMPETENCIA	Coordinador de calidad		Identificación de vacíos de competencia	Todos los procesos
Gestión de recursos humanos	Requisitos del sistema de gestión de calidad, vacíos de competencia	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN B	Jefe inmediato	Competencias para el cargo, necesidades de capacitación GR01-F03	Cronograma de capacitación	Gestión de recursos humanos

3 de 4

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Gestión de recursos humanos	Necesidades de capacitación	B ACTUALIZACIÓN Y/O ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE CAPACITACIÓN	Coordinador de calidad	Responsabilidades del cargo	Matriz de capacitación anual GR01-F05	Gestión de recursos humanos
Gestión de recursos humanos	Trabajadores de DOTAHERLOGO y entidades especializadas. Matriz de capacitación	REALIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN IDENTIFICADA Y SEGUIMIENTO	Responsable del proceso	Matriz de capacitación GR01-F05	Verificación de la capacitación. Trabajador con nuevas competencias	Gestión de recursos humanos
Gestión de recursos humanos	Nuevos proyectos	SEGUIMIENTO SOBRE COMPETENCIAS Y NUEVAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN FIN	Coordinador de calidad	Objetivos de la capacitación	Registro de necesidades de capacitación	Gestión de recursos humanos

4 de 4

AUDITORIA

DOTAHERLOGO S.A <i>"Vestimos la imagen de su empresa"</i>	CARACTERIZACION DE PROCESOS	CODIGO: AU
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 12-05-2006
	APROBÓ: Dirección de admón y ventas	EDICION: 01
		PAGINA: 1 de 4

PROCESO: Auditoria			
RESPONSABLE: Coordinador de calidad			
OBJETIVO: Determinar las no conformidades del sistema de gestión de calidad, con las disposiciones planificadas, la implementación y su mantenimiento eficiente			
ALCANCE: Todo el sistema de gestión de calidad			
REQUISITOS: Iso 9001:2000, numeral 8.2.2			
DONDE EMPIEZA: Al hacer el programa de auditoria y darlo a conocer a toda la empresa			
DONDE TERMINA: Cuando son cerradas las no conformidades			
RECURSOS: Auditores, cronograma de auditorias			
PROCESO DE SOPORTE: Acciones correctivas			
DOCUMENTOS SOPORTE: Auditorias internas codigo AU01, lista de chequeo AU01-F01, informe de auditoria AU01-F02 y Cronograma de auditorias AU01-F03 y formato de apertura y cierre de auditoria AU01-F04			
COMUNICACIÓN			
QUÉ	REPOSABLE	CÓMO	A QUIÉN
Cronograma de auditorias	Coordinador de calidad	Mediante memorando	A todos los auditados y auditores
resultado de auditoria	Auditor	Verbalmente y con el formato AU01-F02	Auditado
Informe de auditoria	Coordinador de calidad	Verbal y escrito	Comité de calidad en la revisión del sistema
INDICADORES: Cumplimiento del programa de auditorias: a un 100% del las auditorias a un 100% de las fechas programada			
No conformidad encontradas: clasificadas por clase			

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Auditoria	Posibles fechas de auditoria	INICIO	Coordinador de calidad	Importancia del proceso	Cronograma de auditorias AU01-F03	Procesos involucrados
Procesos involucrados	Cronograma de auditorias AU01-F03	ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE AUDITORIAS	Coordinador de calidad		Cronograma revisado AU01-F03	Procesos involucrados
Auditoria	Cronograma revisado y aprobado AU01-F03	REVISIÓN DEL CRONOGRAMA	Auditores	Auditados que estan dentro del programa	Pulicación del cronograma de auditorias	Auditoria
Auditoria	Cronograma de auditoria, procedimiento asociados, procesos y formatos	DPUBLICACIÓN DEL CRONOGRAMA	Auditor	Aspectos críticos del proceso	Hoja de chequeo elaborada formato AU01-F01	Auditoria
Auditoria	Parametros a tener en cuenta durante la ejecución de la auditoria, formato de reunión de apertura y cierre AU01-F04	ELABORACIÓN DE LA LISTA DE CHEQUEO	Auditor y auditado	Alcance de la auditoria	Que el auditado conozca criterios de la auditoria	Auditoria
0 Auditoria	Hoja de chequeo	REUNION DE APERTURA CON TODOS LOS RESPONSABLES DE PROCESOS	Auditor		Criterios de la auditoria	Auditoria
		ENTREVISTA CON EL AUDITADO				
		A				

2 de 4

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Auditoria	registros y evidencias utilizadas en el proceso	<pre> graph TD A((A)) --> A1[RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN] A1 --> A2[REUNION DE CIERRE Y REDACCIÓN DE NO-CONFORMIDADES] A2 --> A3[ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN O LA ACCIÓN CORRECTIVA] A3 --> A4[SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN] A4 --> A5{FUE EFICIENTE} A5 -- NO --> A3 A5 -- SI --> B((B)) C((C)) --> A3 C --> A4 </pre>	Auditor		Hallazgos de la auditoria	Auditoria
Auditoria	Hallazgos de auditoria		Auditor		Diligenciamiento de formato AC01-F02	Auditoria
Acciones correctivas y preventivas	No-conformidades		Auditado		Acciones tomadas y formato de acciones correctivas diligenciado MJ01-F01	acciones correctivas y preventivas
Acciones correctivas y preventivas	Formato AC01-F02 diligenciado		Auditor		Control de las acciones	Acciones correctivas y preventivas
Acciones correctivas y preventivas	Acciones controladas		Auditor		Conocer la eficiencia de las acciones presentadas	Auditoria

3 de 4

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Auditoria	Formato de chequeo AU01-F01 y formato de acciones correctivas y preventivas AC01-F01	<pre> graph TD B((B)) --> B1[SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA] B1 --> B2[MEDICIÓN DE LOS INDICADORES] B2 --> B3[PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES AL COMITÉ DE GESTIÓN] B3 --> B4[INICIO] </pre>	Coordinador de calidad		Controlar el cumplimiento del programa	Auditoria
Auditoria	Auditorias realizadas		Coordinador de calidad	metas de los indicadores establecidos	Indicadores calculados	Auditoria
Auditoria	Informe de indicadores		Coordinador de calidad	Metas establecidas para los indicadores	Informe al comité de calidad	Responsabilidades de la calidad

4 de 4

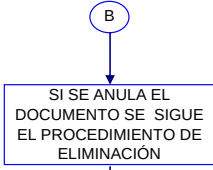
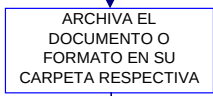
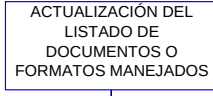
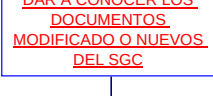
CONTROL DE DOCUMENTOS

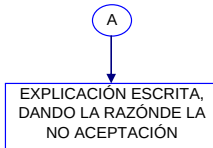
DOTAHERLOGO S.A <i>"Vestimos la imagen de su empresa"</i>	CARACTERIZACION DE PROCESOS		CODIGO: CD
	REVISÓ: Coordinador de calidad		FECHA: 22-11-2006
	APROBO: Dirección de administración y ventas		EDICION: 02
			PAGINA: 1 de 4

PROCESO: Control de documentos			
RESPONSABLE: Coordinador de calidad			
OBJETIVO: Controlar, archivar y manejar la documentación del SGC 9001:2000 de la empresa			
ALCANCE: Para todos los documentos <u>internos y externos de</u> la empresa			
REQUISITOS: ISO 9001:2000, numeral 4.2.1 - 4.2.2 - 4.2.3 - 4.2.4			
DONDE EMPIEZA: Con la solicitud de documentación			
DONDE TERMINA: Conocimiento de los nuevos documentos o formatos por parte de los empleados			
RECURSOS: Computador, sistema de archivo y responsable de la documentación			
PROCESO DE SOPORTE: Revisión por la gerencia			
DOCUMENTOS SOPORTE: Procedimiento de control de documentos CD01, solicitud de normalización CD-F01, listado de registros, documentos e instructivo CD01-F03 y matriz de registros CD03			
COMUNICACIÓN			
QUÉ	RESPONSABLE	CÓMO	A QUIÉN
Solicitud de cambios, anulación o modificación de documentos o formatos	Jefe de departamento o un trabajador	<u>De forma verbal</u>	<u>Coordinador de calidad</u>
Nuevos formatos o documentos	Coordinador de calidad	<u>Con la entrega del documento</u>	A los trabajadores interesados
INDICADORES: <u>Nº de documentos del sistema</u>			

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Cualquier proceso	Formato de solicitud de normalización CD01-F01	INICIO SOLICITUD DE NORMALIZACIÓN REVISAR LA DOCUMENTACIÓN O FORMATO DE ACUERDO A LA SOLICITUD SE APROBO LA SOLICITUD? NO A SI CREA O MODIFICA EL DOCUMENTO SI SE MODIFICA EL DOCUMENTO SE DEJAN EN ROJO Y <u>SUBRAYADO</u> LOS CAMBIOS HECHOS B	Cualquier trabajador	Formato CD01-F01	Solicitud expuesta ante el comité	Control de documentos
Control de documentos	<u>Documento o formato junto con la solicitud</u>		<u>-Coordinador de calidad</u> <u>-Dirección de admón. y ventas</u>	<u>Cada vez que se genera o modifica un documento o formato</u>	<u>Respuesta sobre la solicitud</u>	<u>Control de documentos</u>
Cualquier proceso	Respuesta sobre la solicitud		<u>-Coordinador de calidad</u> <u>-Dirección de admón. y ventas</u>	Procedimiento CD01	Solicitud rechazada o aprobada por el comité	Control de documentos
Control de documentos	Solicitud aprobada y documento a crear o modificar		Solicitante	Procedimiento CD01	Modificación o creación de nuevo documento	Control de documentos
Control de documentos	Documento a modificar		Coordinador de calidad	procedimiento CD01	Cambios hechos en el documento y señalizado con color rojo	Control de documentos

2 de 4

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Control de documentos	Solicitud de anulación o eliminación de documentos		Coordinador de calidad y coordinador del comité		Anulación y eliminación del documento	Control de documentos
Cualquier proceso	Correcciones hechas en el documento		Coordinador de calidad	Procedimiento CD01	Se archiva el documento modificado	Cualquier proceso
Control de documentos	Solicitud de normalización aprobada CD-F01 y lista de formato, documentos e instructivos CD01-F03		Coordinador de calidad		Listado actualizado	Control de documentos
<u>Control de documentos</u>	<u>Documento nuevo o modificado</u>		<u>Coordinador de calidad</u>		<u>Conocer los cambios del documento o conocer el nuevo documento</u>	<u>Proceso relacionado</u>
						3 de 4

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Control de documentos	Negación de la aprobación		Coordinador de calidad		Memorando interno	Cualquier proceso
						4 de 4

MEJORAS

DOTAHERLOGO S.A <i>"Vestimos la imagen de su empresa"</i>	CARACTERIZACION DE PROCESOS		CODIGO: MJ
	REVISÓ: Coordinador de calidad		FECHA: 30-11-2005
	APROBÓ: Dirección de administración y ventas		EDICION: 01
			PAGINA: 1 de 3

PROCESO: Mejoras			
RESPONSABLE: Coordinador de calidad			
OBJETIVO: Evaluar y solucionar las no-conformidades reales y potenciales que se presentan en la empresa			
ALCANCE: Para todos los problemas potenciales que se presentan			
REQUISITOS: ISO 9001:2000, numeral 8.5.2 - 8.5.3			
DONDE EMPIEZA: Identificación de una no-conformidad real o potencial			
DONDE TERMINA: Verificar las eficacia de la acción tomada y las necesidades detectadas en las acciones			
RECURSOS: Comités técnicos o administrativos, sitio de reunión			
PROCESO DE SOPORTE: Auditorías, control de calidad y empaque y todos los procesos involucrados en la solución del problema			
DOCUMENTOS SOPORTE: Procedimiento de acciones correctivas MJ01, con su formato MJ01-F01, formato de quejas y reclamos MJ02-F01, formato no-conformidades de auditoría AU01-F02 y formato de errores de calidad CC-F01.			
COMUNICACIÓN			
QUÉ	RESPONSABLE	CÓMO	A QUIÉN
Responsable de las actividades	Secretario del comité	Mediante el formato MJ01-F01	A los interesados (trabajadores)
Hora y fecha de reunión del comité	coordinador del comite o responsable del proceso	Al final de cada una de las reuniones les informa de manera verbal	A los miembros del comité
Problema	El trabajador que lo identifica	Mediante el formato MJ01-F01	A los coordinadores de los distintos comités
INDICADORES: Acciones correctivas por proceso/anual Acciones preventivas por proceso/anual Reclamos por mes			

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Cualquier proceso	- incumplimiento de especificaciones - Quejas y reclamos de las partes interesadas - Accidentes o incidentes - Formato de quejas y reclamos MJ02-F01 - Formato errores de calidad CC-F01	INICIO SE IDENTIFICA UN PROBLEMA COMUNICA EL PROBLEMA AL COMITÉ RESPECTIVO	Cualquier trabajador Responsable del proceso	Formato MJ01-F01	Reconocer el problema Dar a conocer el problema	Cualquier proceso Cualquier proceso
Cualquier proceso	Citación de los miembros del comité	CITA A REUNIÓN A LOS MIEMBROS DEL COMITÉ	coordinador del comité	Formato MJ01-F01	Fecha y hora, acordada de la reunión	Procesos relacionados con el problema
Procesos relacionados con el problema	MJ01 Carpeta de acciones correctivas y preventivas de las reuniones pasadas, errores de calidad CC-F01 y quejas y reclamos MJ02-F01	EL COMITÉ SE INICIA REVISANDO LAS ACTIVIDADES PENDIENTES	Coordinador del comité	Actividades pendientes formato MJ01-F01	Carpeta de acciones correctivas y preventivas revisada	Procesos relacionados con el problema
Procesos relacionados con el problema	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas MJ01	SE APLICA LA RUTA DE LA CALIDAD PARA RESOLVER EL PROBLEMA	Miembros del comité	Formato de acciones correctivas y preventivas MJ01-F01	Problema analizado formato MJ01-F01, diligenciado	Procesos relacionados con el problema

2 de 3

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARAMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Procesos relacionados con el problema	Estudio de causas del problema	<pre> graph TD A((A)) --> A1[PLANTEAMIENTO DE ACTIVIDADES Y ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES] </pre>	Miembros del comité	Que las actividades apunten a las causas del problema	Actividades a emprender para solucionar problemas MJ01-F01 y responsables de las mismas	Procesos relacionados con el problema
Procesos relacionados con el problema	Actividades planteadas como solución por parte del comité	<pre> graph TD A1 --> A2[VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACTIVIDADES PLANTEADAS] </pre>	Miembros del comité	Formatos MJ01-F01	Verificar y comprobar el funcionamiento de las actividades	Procesos relacionados con el problema
Procesos relacionados con el problema	Revisión del formato y los problemas presentados nuevamente	<pre> graph TD A2 --> D1{SE VOLVIO A PRESENTAR EL PROBLEMA?} D1 -- SI --> B((B)) D1 -- NO --> A3[ESTANDARIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN QUE SE LE HIZO AL PROBLEMA] </pre>	Responsable de las acciones correctivas	Ocurrencia del problema nuevamente	Nuevas acciones	Procesos relacionados con el problema
Procesos relacionados con el problema	Solución tomada	<pre> graph TD B --> A3[ESTANDARIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN QUE SE LE HIZO AL PROBLEMA] </pre>	Lider de la solución del problema en la acción correctiva	Control de documentos	Estandarizar la solución del problema	Procesos relacionados con el problema
Procesos relacionados con el problema	Formato MJ01-F01	<pre> graph TD A3 --> A4[SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PENDIENTES] A4 --> D((D)) </pre>	Presidente del comité	Fecha del formato MJ01-F01	Nueva fecha de reunión	Procesos relacionados con el problema

3 de 3

ANEXO C. CONTROL DE DOCUMENTOS

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	CONTROL DE DOCUMENTOS		CODIGO: CD01
			FECHA: 21-11-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad		EDICIÓN: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas		PAGINA: 1 de 14

MANUALES, PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto facilitar la elaboración, aprobación, revisión, divulgación, actualización y eliminación de normas internas; proporcionando a quienes realizan estas actividades las pautas, los pasos a seguir y las responsabilidades de las personas que intervienen en el proceso.

Conservar, identificar y mantener al día los documentos y registros relacionados con la operación efectiva del sistema de calidad para demostrar su continuidad y la conformidad con los requisitos de sistema de la calidad.

2. ALCANCE

Esta norma se aplica para los manuales, procesos, procedimientos y documentos establecidos en la empresa.

También se aplica a todos los registros generados por el sistema y los registros recibidos de proveedores, clientes y Entidades Legales. Estos son registrados, agrupados, codificados, conservados por tiempos establecidos en carpetas especiales para ellos.

3. DEFINICIONES DE LOS TERMINOS

TITULO: Nombre dado a la norma.

CODIGO: Letras y dígitos asignados según al proceso al que pertenecen.

ALCANCE: Campo de aplicación de la norma, área de cubrimiento.

DEFINICIONES: Explicación clara y exacta del significado de una palabra o sigla que se requiera para el buen entendimiento de la norma.

GENERALIDADES: Es el tema propio de la norma.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	CONTROL DE DOCUMENTOS	CODIGO: CD01
		FECHA: 21-11-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 2 de 14

PROCEDIMIENTO: La secuencia de actividades o acciones generadas de la aplicación de la norma. Se citan los diferentes procedimientos los cuales se ubican en los anexos. Se escribirán bajo la siguiente estructura:

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**
- **RESPONSABLE PASO ACCION**

Para los procedimientos se usará el estilo libre o prosa.

INFORME: Citar aquí si se genera algún informe, y de que forma se presenta al aplicar la norma.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Se nombran y enumeran los documentos que han servido como referencia para elaborar la norma.

ANEXO: Aquí aparecen los procedimientos generados de la aplicación de la norma, e información adicional a la norma.

ARCHIVO: Se debe indicar aquí en dónde se archivan los diferentes documentos aplicados en la norma, quién es el responsable de este archivo.

EDICIÓN: Número consecutivo que identifica las veces que se ha editado una norma o formato.

APROBÓ: Funcionario que firma la norma ratificando que lo escrito es lo más conveniente para la empresa.

REVISÓ: Funcionario que firma la norma dando constancia que lo escrito corresponde con lo que se hace en la empresa.

FECHA: La fecha en que se modificó o hizo el documento, de acuerdo con la edición.

REGISTRO: Documento que contiene datos e información generada por el Sistema Integrado de Calidad, que constituye evidencia objetiva de las actividades desarrolladas y de los resultados obtenidos. Ejemplos: Reportes de inspección, auditorías, control de procesos, especificaciones de materia prima y producto

terminado, registros de reclamos, informe de incidentes, accidentes, entre otros. Los registros deben ser legibles y diligenciados a lapicero, pueden estar en forma magnética.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	CONTROL DE DOCUMENTOS	CODIGO: CD01
		FECHA: 21-11-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 3 de 14

4 REQUISITOS

4.1 ESTRUCTURA DE LAS NORMAS

Toda norma deberá mantener la siguiente estructura:

MANUAL	
	ADMINISTRACIÓN
NOMBRE	OBLI
CODIGO	OBLI
OBJETIVO	OBLI
ALCANCE	OBLI
GENERALIDADES	OPC
PROCEDIMIENTOS	OPC
INFORMES	OPC
DOCUEMENTOS DE REFERENCIA	OPC
APENDICE	OPC
ANEXO	OPC
ARCHIVO	OPC

OBLI: Obligatoria OPC: Opcional

4.2 DOCUMENTOS O NORMAS INTERNAS

Las normas utilizan el siguiente encabezado:

DOTAHERLOGO S.A (1) “Vestimos la imagen de su empresa” (2)	TITULO (3)	CODIGO: (6)
	REVISÓ: (4)	FECHA: (7)
	APROBÓ: (5)	EDICIÓN: (8)
		PAGINA: (9)

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	CONTROL DE DOCUMENTOS		CODIGO: CD01
			FECHA: 21-11-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad		EDICIÓN: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas		PAGINA: 4 de 14

NUMERO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE LETRA	TAMAÑO DE LETRA
1	Nombre de la empresa	Arial	14
2	Eslogan	Bookman old style	12
3	Título del documento	Arial	12
4	Cargo de quien revisa	Arial	10-9
5	Cargo de quien aprueba	Arial	10-9
6	Código de identificación de la norma	Arial	10
7	Fecha en la que se realizó el documento o manual, en el orden de día – mes - año, dándolos en números.	Arial	10
8	Edición del documento o manual	Arial	10
9	Número de paginas del documento	Arial	10

Para los formatos se maneja el mismo encabezado, a acepción de los numerales 4 y 5.

4.3 CODIGO

4.3.1 Código de los procesos

PROCESO	LETRA
Planificación de la calidad	PC
Revisión de la gerencia	RG
Mercadeo y Ventas	MV
Planificación de Producción	PP
Compras	CM

Corte CR
Control de calidad y empaque CC

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"	CONTROL DE DOCUMENTOS	CODIGO: CD01
		FECHA: 21-11-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 5 de 14

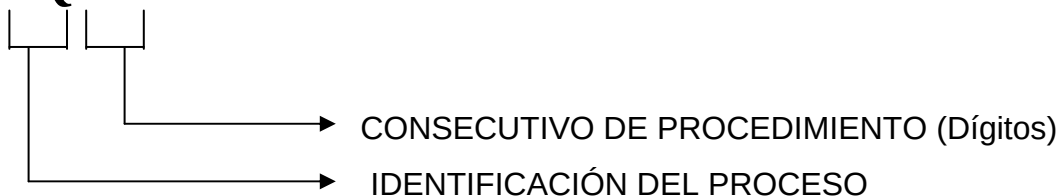
Bodega y despacho BD
Ensamble ES
Bordado y estampado BE
Tintorería TT

Gestión de recursos humanos GR
Auditoria AU
Mejoras MJ
Control de documentos CD

4.3.2 Código de los procedimientos

DOTAHERLOGO ha definido el siguiente sistema de codificación para sus Normas, documentos y Procedimientos:

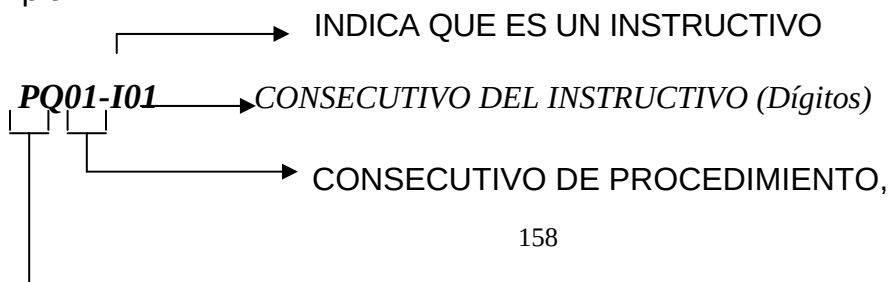
PQ01



4.3.3 Códigos de instructivos de los procedimientos

Cada instructivo utilizado en la aplicación de un procedimiento se identifica con el mismo código del procedimiento, adicionándole una "I" seguido de un consecutivo.

Ejemplo:



DOCUMENTO O NORMA (Dígitos)

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	CONTROL DE DOCUMENTOS	CODIGO: CD01
		FECHA: 21-11-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 6 de 14

De la misma forma como se codifica un instructivo se hace con los formatos de trabajo, con la diferencia que en el se pone la letra “F” seguido de un consecutivo numérico. Ejemplo: cuando un instructivo genera un formato

PQ01-I01-F01

(1) (2) (3) (4)

1. Identificación del proceso
2. Consecutivo de procedimiento (Dígito)
3. Instructivo y su consecutivo
4. Formato y su consecutivo

Ejemplo: cuando un procedimiento genera un formato

PQ01-F01

(1) (2) (3)

1. Identificación del proceso
2. Consecutivo del procedimiento
3. Formato y su consecutivo

4.3.4 Código de moldes

Los moldes de las prendas que se trabajan en DOTAHERLOGO S.A, se encuentran clasificados y diferenciados por un código interno el cual se le asigna a cada uno de los modelos de la empresa, teniendo en cuenta una serie de criterios que permiten diferenciar e identificar fácilmente el modelo.

La siguiente es la abreviatura que se le ha dado a las diferentes prendas que se manejan dentro del portafolio de productos que tiene la empresa, haciendo parte de la clasificación como tipo de prenda la cual a su vez va acompañada de dos dígitos, los cuales diferencian de los diferentes modelos de prendas que hay en un mismo tipo.

PANTALON	CAMISA	CAMISETA	BRAGA
P	C	K	B
BATA	DELANTAL	GORRO	CALZADO
T	D	G	C
	CHALECO	OFICIOS VARIOS	
	H	F	

Los criterios utilizados para la codificación de precios son:

Tipo de prenda – Estilo – Accesorios

Ejemplo: **K01Mc-Ct** Camiseta manga corta con cuello tejido

En el manual de prendas código PP-F04 se encuentra toda la codificación de las mismas.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	CONTROL DE DOCUMENTOS		CODIGO: CD01
			FECHA:21-11-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad		EDICIÓN: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas		PAGINA: 7 de 14

4. 4 PRESENTACION DE LAS NORMAS

4.4.1 Margen

Se adopta el papel tamaño carta.

4.4.2 Divisiones, subdivisiones y numeración

Para la numeración se emplean los números arábigos.

Las divisiones principales (primer nivel) de una norma se enumeran en forma continua empezando por 1.

Cada división principal, a su turno puede dividirse en cualquier número de divisiones (segundo nivel) los cuales también se numeran en forma continua. Este método de división y numeración puede continuar hasta el cuarto nivel, después, si se requiere se usarán las letras minúsculas del alfabeto.

Se debe colocar un punto entre los números que designan las subdivisiones de diferentes niveles, la colocación de un punto después del número que designa el último nivel, es opcional.

1 NIVEL	2 NIVEL	3 NIVEL	4 NIVEL	5 NIVEL
1	1.1	1.1.1	1.1.1.1	a
2	2.1	2.1.1	2.1.1.1	a
3	3.2	3.2.1	3.2.1.1	a

Cuando al revisar una norma se elimina el contenido de un numeral, el número se mantiene, de modo que la numeración no se modifica. Como texto de este numeral se escribe entre paréntesis la leyenda: (Numeral disponible para futuras revisiones)

Ejemplo: **4.4.3 (Numeral disponible para futuras Revisiones)**
 4.4.4 La estructura.....

4.4.3 Títulos y subtítulos

Los títulos de los niveles primero y segundo se escribirán en mayúscula sostenida al margen izquierdo de la hoja y no llevarán punto final.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	CONTROL DE DOCUMENTOS		CODIGO: CD01
			FECHA: 21-11-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad		EDICIÓN: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas		PAGINA: 8 de 14

Los subtítulos correspondientes a los niveles tercero y cuarto se escribirán en el margen izquierdo de la hoja, la primera letra en mayúscula y lo demás en minúscula, no llevarán punto al final. Las subdivisiones de quinto nivel pueden o no llevar título y se escribirán en minúscula en el margen izquierdo de la hoja.

4.4.4 Tablas o cuadros

Las tablas deberán numerarse con arábigos en orden consecutivo como aparezcan en el texto, llevarán un título lo mas corto posible, pero que establezca claramente el contenido de la tabla; este título se colocará en la parte superior de la tabla desde el comienzo del margen de la misma con letras minúsculas a continuación del término TABLA, escrito con mayúscula seguido del número correspondiente sin emplear la abreviatura N^o, ni el signo #.

Las llamadas para explicar algo en la tabla deberán hacerse con asteriscos o símbolos claros y las notas explicativas se colocarán al pie de la tabla y no al pie de la página.

Ejemplo: TABLA 1. Listado de moldes de corte.

4.4.5 Figuras y diagramas

Las figuras deberán numerarse con arábigos, en orden consecutivo tal como aparezcan en el texto, llevarán un título distintivo lo más breve posible, pero que establezca claramente el contenido de la figura, este título se colocará en la parte inferior de la figura desde el comienzo del margen de la misma, con letras minúsculas a continuación del término FIGURA, escrito en mayúscula seguido del número correspondiente sin emplear la abreviatura N^o, ni el signo #.

Las tablas y figuras deberán colocarse en la misma página en que se mencionan o en la siguiente.

Ejemplo: FIGURA 1.Moldes de corte.

4.4.6 Anexos:

El título ANEXO deberá escribirse en mayúscula sostenida y al margen izquierdo, su orden se indicará con números arábigos sin anteponer la abreviatura N^o, ni el signo #.

El título del anexo se deberá escribir con mayúscula sostenida a continuación del número del mismo.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	CONTROL DE DOCUMENTOS		CODIGO: CD01
			FECHA: 21-11-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad		EDICIÓN: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas		PAGINA: 9 de 14

Ejemplo: ANEXO 1. PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

4.4.7 Numeración de las hojas de la norma.

Dentro del formato se coloca el número de hojas que hay en cada documento, manual o registro y el consecutivo de cada una de las hojas.

4.4.8 Control de firmas en APROBÓ, REVISÓ, FECHA Y NÚMERO DE EDICIÓN.

Sólo se firma en la primera página de la norma en las casillas de APROBÓ y REVISÓ por los funcionarios autorizados. Cuando la norma se revise por cualquier circunstancia, se modifican solo las hojas que sufren cambios y la primera página de la norma.

4.5 ABREVIATURA DE LOS CARGOS

En los casos en que se necesite usar la forma abreviada de los cargos se usan de acuerdo a la siguiente lista.

Socios	= SOC
Director Administrativo y ventas	= DAV
Revisor fiscal	= Rev.F
Jefe de Contabilidad	= J.Cont
Jefe de producción	= J.Pr
Auxiliar de producción	= Aux.Pr
Auxiliar de contabilidad	= Aux.Cont
Vendedor de mostrador	= Ven. Mos
Asesor comercial	= Ase.Comc
Jefe de bodega y despacho	= J.Bod
Auxiliar de control de calidad y despacho	= Aux.CC
Jefe de corte	= J.Cor
Mensajero	= Mens.
Coordinador de calidad	= Coor.Ca

5. GESTIÓN DE NORMALIZACIÓN

La empresa cuenta con el coordinador de calidad, quien se encarga de la normalización, cuyas funciones son:

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	CONTROL DE DOCUMENTOS	CODIGO: CD01
		FECHA: 21-11-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 10 de 14

- ♦ Convocar el comité para el estudio y elaboración de normas cuando se requieran acciones correctivas urgentes dentro de los dos días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.
- ♦ Tramitar la aprobación de normas por parte de la administración.
- ♦ Aprobar la creación, anulación o modificación.
- ♦ Recibir solicitudes de elaboración, revisión ó anulación de normas, e incluirlas directamente en los archivos y digitar los cambios presentados en estas.
- ♦ La divulgación oportuna de las normas aprobadas, revisadas anuladas.
- ♦ Prestar asesoría en la creación de normas.
- ♦ Velar por el archivo y conservación adecuada de las normas establecidas, su retiro al ser anuladas o su cambio al ser modificadas en los manuales originales y los archivos.
- ♦ Velar por la revisión oportuna de las normas vigentes.
- ♦ Velar por el archivo anual de las normas no vigentes o modificadas.
- ♦ Mantener archivo consecutivo de formatos.

5.1 SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE NORMAS

La elaboración, modificación y anulación de normas o formatos es motivada por solicitud de la coordinación de calidad, Jefe de Departamento ó cualquier funcionario involucrado en el proceso o actividad que requiera normalización.

La solicitud debe ser presentada al Coordinador de Calidad, mediante formato CD01-F01.

5.4 ESTUDIO Y ELABORACIÓN DE NORMAS

Todas las normas que se creen, modifiquen o anulen son elaboradas por el Coordinador de calidad, quien de acuerdo con la obligatoriedad del mismo (de acuerdo NTC-ISO9001:2000) hace la normalización correspondiente, ya cuando son

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	CONTROL DE DOCUMENTOS	CODIGO: CD01
		FECHA: 21-11-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 11 de 14

documentos o formatos para mejorar un proceso este debe ser aprobado y estudiado por la Dirección de admón. y ventas, quien revisa con el encargado del proceso y coordinador de calidad que tanto aporta para el buen manejo y funcionamiento del SGC y de acuerdo a esto se normaliza, modifica o crea.

5.4.2 Equipo de Trabajo

La elaboración, modificación o anulación de una norma se realiza por un equipo de trabajo conformado por:

DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS,
JEFE DEL PROCESO, Y FUNCIONARIO o FUNCIONARIOS involucrados en el proceso ó actividad a reglamentar.
COORDINADOR DE CALIDAD

5.4.3 Metodología

Para la creación, modificación o anulación de norma, se debe verificar que el contenido de la norma corresponde a lo que se hace en la empresa o que la modificación o anulación de las mismas no deje indocumentados los procedimientos de valor para el correcto funcionamiento de cada uno de los procesos del Sistemas de Gestión de Calidad.

5.4.5 Difusión

El uso de los manuales y procedimientos se limita a los funcionarios de DOTAHERLOGO S.A. quienes tienen acceso directamente a ellos y los pueden consultar mediante copia controlada. Manteniendo impresos los manuales originales en la oficina del Coordinador de calidad y las copias de los procedimientos y manuales requeridos para el desarrollo del trabajo en cada uno de los puestos de trabajo, de quienes los requieran.

5.4.6 Mantenimiento y actualización

El Coordinador de calidad es el responsable de mantener y alimentar el sistema de documentación.

En el formato: “Listado de documentos, formatos o instructivos” código CD01-F03; se listan las normas con su edición vigente, fecha y estado.

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"	CONTROL DE DOCUMENTOS		CODIGO: CD01
			FECHA: 21-11-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad		EDICIÓN: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas		PAGINA: 12 de 14

La revisión de los documentos, normas y/o anexos, la hace el responsable de cada procedimiento o proceso, cada vez que se presenten cambios en la organización, en los procesos o sus procedimientos y se hará a solicitud de cualquier funcionario interesado ó involucrado en la norma, proceso o procedimiento. Los mismos cargos que revisan y aprueban son los responsables de volver a revisar y aprobar.

5.4.8 Archivo de Documentos Obsoletos y naturaleza de los cambios.

Se mantienen archivados los antecedentes transcurridos en el año y/o obsoletos de las normas y/o anexos y documentos en la carpeta " Obsoletos"

Esta carpeta se mantiene en la oficina del coordinador de calidad. La copia que se archiva es aquella sobre la que se hicieron los cambios, de esta manera es fácil identificar cuáles fueron los cambios efectuados y allí queda consignada la naturaleza de los mismos.

El Coordinador de calidad, es el responsable del archivo de estas normas obsoletas. Estos documentos están identificados con un sello que dice "obsoletos".

5.4.9 IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS.

Los cambios se identifican con color rojo y subrayado al momento de corregir la norma directamente.

5.4.10 ELIMINACIÓN

Para realizar la eliminación de una norma vigente se hace la solicitud al Coordinador de Normalización y Documentos CD01-F01. La eliminación es aprobada por el comité, y los documentos obsoletos se archivan identificándolos con la palabra "obsoleto".

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	CONTROL DE DOCUMENTOS		CODIGO: CD01
			FECHA: 21-11-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad		EDICIÓN: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas		PAGINA: 13 de 14

6. REGISTRO

6.1 REGISTROS, DOCUMENTOS Y DATOS EXTERNOS

Los documentos recibidos y enviados en forma física se imprimen y se archivan en el asunto respectivo.

La confidencialidad es absoluta para los registros de los clientes, Y para aquellos que contengan información personal de los empleados, tal es el caso de los registros de las hojas de vida, a los que solo puede tener acceso la dirección de administración y ventas y Coordinador de calidad, quien es responsable de los mismos.

6.2 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

La correspondencia es recibida por el vendedor de mostrador y el auxiliar de producción, quienes la relacionan en el formato CD01-F04 registro de correspondencia, pasándola posteriormente a Dirección de admón. y ventas, quien es la encargada de revisar y entregarle la correspondencia de forma directa a quien le interesa en la empresa.

Aquella correspondencia que es de uso exclusivo de la empresa se lee y se archiva en la carpeta del asunto pertinente, dependiendo si es comunicación de los proveedores o clientes. Cuando el comunicado que llega a la empresa corresponde a un pedido que se va hacer o se esta desarrollando, este se anexa junto con la orden de pedido interna que se elabora en la empresa. La persona encargada de manejar el archivo de las comunicaciones de proveedores y clientes que se archivan, es la auxiliar de contabilidad.

6.3 IDENTIFICACION DE LOS REGISTROS Y DOCUMENTOS.

La ubicación y el control tanto del Formato, Registro y Documento, lo realiza cada uno de los trabajadores que los manejan y utilizan durante el desempeño de su trabajo. El Coordinador de calidad mantiene almacenada copia original de cada uno de los documentos y registros actualizados que manejan los trabajadores de la empresa, identificando código de archivo, la ubicación, el tiempo de archivo y el responsable por el archivo. Las copias que manejan los trabajadores en sus puestos de trabajo, son copias controladas por el Coordinador de calidad.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	CONTROL DE DOCUMENTOS		CODIGO: CD01
			FECHA: 21-11-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad		EDICIÓN: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas		PAGINA: 14 de 14

6.4 CODIFICACIÓN

La codificación de los documentos la realiza la dependencia que genera los registros, basados en esta norma, en los asuntos de archivos distribuidos a todas las dependencias.

6.5 CLASIFICACION.

Después de registrar la documentación en el Sistema según el código de archivo establecido, se agrupan y se ordenan dependiendo si es un documento, formato o proceso.

6.6 ALMACENAMIENTO.

La ubicación de las carpetas con los nombres del asunto, distribuidos a todas las dependencias, lo que permite fácil almacenamiento al centralizar todos los registros del Sistema de gestión de Calidad.

6.7 CONSERVACION.

Los documentos son puestos en carpetas, perforados a un mismo nivel, lo que permite el fácil manejo y evita el deterioro de los mismos.

6.8 MANIPULACIÓN DE REGISTROS

Cuando se esta generando un registro se puede llegar a presentar en determinado momento un dato equivoco, este es corregido al lado del dato equivocado colocando sobre este una línea horizontal.

ANEXO D. PRODUCTO NO CONFORME

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	PRODUCTOS NO CONFORMES	CODIGO: CC01
		FECHA: 17-11-2006
	REVISO: Aux. Control de calidad y empaque	EDICION: 03
	APROBÓ: Coordinador de calidad	PAGINA: 1 de 4

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto facilitar la identificación y el manejo de los productos no conformes y/o sus partes que se encuentran en la empresa y evitar que lleguen al cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las no conformidades del productos o las partes, generadas por el sistema de calidad desarrollado por DOTAHERLOGO S.A, entendiendo estas no conformidades como desvíos o incumplimientos con respecto a los requerimientos y acuerdos contemplados por las partes interesadas.

3. GENERALIDADES

El sistema exige que la empresa tenga manera de identificar las no-conformidades que se generan durante su desarrollo. Además todo miembro de DOTAHERLOGO que identifique un producto no-conforme generado por la empresa, debe informarle al jefe de producción sobre lo sucedido.

Es indispensable que al identificar una no-conformidad de alto impacto o persistencia; a está se le aplique el procedimiento de acciones correctivas para poder corregirla y de esa manera evitar futuras no conformidades con el mismo caso o casos similares, conociendo en forma precisa la manera de proceder ante él. Por tanto es indispensable que todos los empleados de DOTAHERLOGO conozcan el sistema de acciones correctivas y preventivas que se ha desarrollado.

Los productos que no han superado las correspondientes evaluaciones, inspecciones y ensayos son considerados como "no conformes" y recibirán el tratamiento que indique este procedimiento, como:

- ✓ Reprocesos
- ✓ Desechar el elemento o partes de él y remplazarlo con uno nuevo
- ✓ Reajustar de acuerdo con la especificación diferente que si cumpla
- ✓ Preveer el elemento no conforme bajo concesión del cliente

En caso de que el cliente acepte la mercancía bajo concesión, la persona autorizada para liberarla es la Dirección de administración y ventas, teniendo a su vez que soportar por escrito la concesión pactada con el cliente para poder liberarla.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	PRODUCTOS NO CONFORMES		CODIGO: CC01
			FECHA: 17-11-2006
	REVISO: Aux. control de calidad y empaque		EDICION: 03
	APROBÓ: Coordinador de calidad		PAGINA: 2 de 4

1. AREA DE NO-CONFORME E IDENTIFICACIÓN

Para la ubicación de las no conformidades se ha dispuesto un espacio dentro del área de prendas por revisar, identificada como “Prenda en observación” y adicionalmente cada prenda no conforme se identifica con un ticker de color amarillo con la cual se identificara las “Prenda en observación”. Una vez corregido el problema o definido el destino de la prenda se procede a:

- ✓ Si es para la venta se retira el ticker amarillo de “Prenda en observación”.
- ✓ Si es para desecho se cambia el ticker amarilla por un ticker roja que significa “desecho” ubicándola en el área definida para este tipo de prendas.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	PRODUCTOS NO CONFORMES	CODIGO: CC01
		FECHA: 17-11-2006
	REVISÓ: Aux. control de calidad y empaque	EDICION: 03
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 3 de 4

PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE PRODUCTOS NO-CONFORMES

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Aux. control de Calidad Y empaque	1	Revisa cada una de las prendas que llegan a la empresa.
Aux. control de Calidad y empaque	2	Clasifica las prendas según el tipo de no-conformidad que se presenta, diligenciando el formato CC-F01 errores de calidad.
<u>Dirección de admón Y ventas</u>	<u>3</u>	<u>El cliente acepta las prendas bajo concesión?</u> <u>Si: Se va al paso 9</u> <u>No: se va al paso 4</u>
Aux. control de Calidad y empaque	4	De acuerdo con la no-conformidad se define el tratamiento que se le va a dar a cada uno de los productos que no cumpla con las especificaciones de los clientes, <u>y si el problemas es persistente</u> o es de alto impacto se desarrolla acción correctiva según el formato MJ01-F01.
Aux. control de Calidad y empaque	5	Aquellos productos de arreglo se almacenan en el área destinada para “prendas en observación”, identificándolo con un ticker amarillo.
Aux. control de Calidad y empaque	6	La prenda se arregla o no? Si: se va al paso 7 No: se va al paso 8
Aux. control de Calidad y empaque	7	Se revisa nuevamente la prenda. <u>Cumple especificaciones?</u> <u>Si: Va al paso 10</u> <u>No: va al paso 2</u>
Aux. control de Calidad y empaque	8	Se ubica en el área de desechos, señalizada con una ticker roja que significa “Desecho” Se va la paso 10.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	PRODUCTOS NO CONFORMES		CODIGO: CC01
			FECHA: 17-11-2006
	REVISOR: Aux. control de calidad y empaque		EDICION: 03
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas		PAGINA: 4 de 4

Dirección de admón. y ventas

9

Se envía la mercancía con una carta de Soporte de la concesión pactada

10

Fin procedimiento

ANEXO E. AUDITORIA

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA DE CALIDAD		CODIGO: AU01
			FECHA: 12-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad		EDICIÓN: 01
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas		PAGINA: 1 de 9

1. OBJETO

Verificar la efectividad del sistema de Calidad mediante auditorias, para lograr los objetivos propuestos por la organización.

Detectar las desviaciones para poder corregir y ajustar el sistema a nuestras necesidades y las de nuestros clientes.

2. ALCANCE

Efectuar auditorias a todos los elementos y a todos el procesos del sistema de Gestión de Calidad y determinar e iniciar acciones correctivas y preventivas basados en las auditorias.

3. GENERALIDADES

Las auditoria se hacen dos veces al año, cubriendo todos los procesos del sistema de gestión de calidad.

3.1 PERFIL DEL AUDITOR

Preparación académica.

* **Auditor Líder** Ser profesional o conocimiento del SGC ISO-NTC 9001:2000

* **Auditor Especialista** Ser Bachiller.

Experiencia Mínima. Antigüedad de 6 meses en DOTAHERLOGO S.A. o como auditor con conocimiento de los procesos a auditar.

Atributos personales:

- Ético, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto.
- De mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos.
- Diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas.
- Observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades.
- Perceptivo, es decir, instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones.
- Versátil, es decir, se adapta fácilmente a diferentes situaciones.
- Tenaz, es decir, persistente, orientado hacia el logro de los objetivos.
- Decidido, es decir, alcanza conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamiento lógico.

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"	AUDITORIAS INTERNAS DE	CODIGO: AU01
	LOS SISTEMAS DE GESTION	FECHA: 12-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 01
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 2 de 9

- Seguro de sí mismo, es decir, actúa y funciona de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros.

Habilidades administrativas.

De Planeación
De Organización
De Manejo de trabajo bajo presión
De buen Uso del tiempo
De Solución de problemas

Habilidades sociales

Buenas Relaciones interpersonales
Acertado Manejo de conflictos
Tener Actitud de servicio

3.1.1 Categorías de auditores.

3.1.1.1 Auditor Líder:

Competente para auditar el Sistemas de Gestión de Calidad.

Experiencia:

- ♣ Conocer el Sistemas de Gestión de Calidad que ha desarrollado la empresa.
- ♣ Haber realizado una auditoría completa a cada uno de los sistemas.
- ♣ Haber participado como acompañante al menos en una auditoria practicada por el auditor Externo.

Formación:

Debe cumplir mínimo con el 90% de la formación de auditor interno dada por el asesor de calidad de la empresa.

3.1.1.2 Auditor Especialista.

Competente para auditar sólo parte o partes o procesos específicos de un Sistema de Gestión de Calidad.

Experiencia:

- ♣ Un año en actividades de Sistema de Gestión
- ♣ Haber participado como acompañante en dos auditorías internas practicadas por auditor interno.

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"	AUDITORIAS INTERNAS DE	CODIGO: AU01
	LOS SISTEMAS DE GESTION	FECHA: 12-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 01
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 3 de 9

- ♣ Haber realizado dos auditorias acompañado por el Auditor Líder.

Formación:

Debe cumplir con el 50% de la formación de auditor interno dada por el asesor de calidad de la empresa.

3.2 ESTABLECIMIENTO.

Para verificar la efectividad y el buen funcionamiento del Sistema de Gestión, éste será revisado por medio de auditorias internas que se efectuarán durante el año de acuerdo al cronograma de auditorias AU01-F03, a cargo de los auditores internos certificados.

El alcance de las auditorias se fundamenta en verificar la efectividad y seguimiento de los diferentes procesos del sistema.

3.4 ADMINISTRACION Y PLANIFICACION DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS.

La administración del programa de auditorías está a cargo del Coordinador de Calidad quien reporta al comité de calidad el cumplimiento del cronograma y las acciones implantadas y no implantadas, en las reuniones de revisión del sistema. El cronograma de las auditorias internas se elabora 2 veces al año con base en:

- Cuando ocurran cambios importantes en los procedimientos, los procesos o se requiera hacer un seguimiento detallado a un proceso débil del sistema de Gestión.
- Teniendo en cuenta los resultados de las auditorías anteriores realizadas a cada proceso, norma o procedimiento por lo tanto habrá procesos del sistema más auditados que otros.
- Teniendo en cuenta los resultados de las auditorias externas realizadas al sistema de Gestión o alguno de sus componentes.
- Teniendo en cuenta la importancia de las actividades para el logro de los objetivos propuestos y para el mantenimiento del sistema de Gestión.
- Teniendo en cuenta la frecuencia con que se han auditado los procesos del sistema.
- Garantizando que durante el año se dé cubrimiento a todos los procesos del sistema de Gestión y los procedimientos y normas que lo componen.
- Teniendo en cuenta que el auditor asignado es independiente del área auditada demostrado por no tener responsabilidad en la actividad que se audita.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	AUDITORIAS INTERNAS DE	CODIGO: AU01
	LOS SISTEMAS DE GESTION	FECHA: 12-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 01
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 4 de 9

- Teniendo en cuenta las no-conformidades encontradas.

Después de elaborado el cronograma de auditorias internas formato AU01-F03 este es publicado y con anticipación se le hace llegar a cada interesado vinculado directa o indirectamente en el proceso, la sección del programa que le corresponde con el fin de informarle las actividades del año.

El seguimiento al cumplimiento del programa de auditorías se hace con la ayuda del formato AU01-F03. La frecuencia de este programa de auditorías puede ser modificada teniendo en cuenta los resultados que se vayan obteniendo de cada una de ellas, por lo tanto habrá elementos del sistema auditados más frecuentemente que otros, cada vez que se inicie un ciclo de auditorias se realiza una reunión de apertura con todos los responsables de los proceso y al cerrar el ciclo se hace nuevamente con todos los responsables, dejando constancia de las misma en el formato AU01-F04 apertura y cierre de auditorias.

El auditor encargado del elemento “auditorías”, cada vez que realice esta auditoría entrega el informe al responsable del programa de auditorías para hacerle seguimiento a las acciones correctivas planteadas. Es función del responsable del programa de auditorías identificar y gestionar los recursos necesarios para la ejecución del programa de auditorías.

3.5 Lista de chequeo

La elaboración de la lista de chequeo se hace en el formato código AU01-F01 bajo la metodología del PHVA para hacerle el seguimiento al proceso. Como una guía se establecen a continuación algunas preguntas típicas para su elaboración:

Planear

- Cuál es el objetivo de este proceso?
- Cómo se relacionan estos objetivos con los objetivos de Gestión?
- Cuáles requisitos se han identificado: Cliente, Ley, Organización? Cómo se cumplen?
- Cuáles son las entradas de este proceso?
- Cuáles son los recursos requeridos en éste proceso?
- Cuáles métodos son utilizados para controlar éste proceso?
- Cuáles son los parámetros para controlar éste proceso?
- Cómo se planean los cambios en éste proceso?

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	AUDITORIAS INTERNAS DE	CODIGO: AU01
	LOS SISTEMAS DE GESTION	FECHA: 12-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 01
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 5 de 9

Hacer

- Revisar los documentos relacionados en la caracterización del proceso.
- Revisar registros y evidencias de la ejecución de los procesos resultados Vs métodos:
Trazabilidad

Verificar

- Cuáles métodos se aplican para monitorear éste proceso?
- Permítame evidencias del monitoreo de los procesos
- Cuándo fue la última auditoría interna a éste proceso?
- Cuáles indicadores se tienen de la medición de éste proceso?
- Evidencias de esos indicadores

Actuar

- Cómo evidencia el análisis de los datos del monitoreo del proceso?
- Cómo evidencia el análisis de los datos de la medición del proceso?
- Hay datos de monitoreo y medición por fuera de las especificaciones?
- Cuáles acciones correctivas se han identificado?
- Verificar cumplimiento y eficacia de acciones correctivas, preventivas.
- Hay acciones de mejora?

3.5.1 Objetivos del programa de auditoría. Los criterios para establecer los objetivos de las auditorías son:

- Prioridades de la dirección
- Requisitos de cualquiera del Sistemas de Gestión Calidad.
- Requisitos legales, reglamentarios y contractuales.
- Necesidad de evaluar a los Proveedores
- Requisito del cliente
- Necesidades de otras partes interesadas
- Riesgos para la organización
- Necesidad de un responsable del proceso
- Revisiones del Sistema de Gestión
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos auditados.

El objetivo de cada auditoría o de cada proceso a auditar se registra en el mismo cronograma de auditorias código AU01-F03.

3.6 Hallazgos de la auditoría

Los siguientes criterios son válidos exista o no documentación aplicable y se registran dentro del formato informe de auditoria código AU01-F02.

Desviación menor: Es el incumplimiento puntual de parte de un elemento del proceso

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"	AUDITORIAS INTERNAS DE	CODIGO: AU01
	LOS SISTEMAS DE GESTION	FECHA: 12-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 01
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 6 de 9

- **Desviación mayor:** Es la ausencia o la no aplicación parcial de un proceso del sistema en toda la empresa o parcial/total en un departamento, área de la empresa.

Un número de no conformidades menores en el mismo departamento o área de la empresa con relación a un proceso del sistema.

Un número de hallazgos mayores relativas a un elemento del sistema en diferentes departamentos, áreas de la empresa que indican la no conformidad de ese elemento del sistema en gran parte de la empresa.

- **Observación:** Un no cumplimiento que no genera riesgo para el proceso o que pertenece a otro proceso diferente del auditado. Es responsabilidad del auditor que lo detecta comunicar este hallazgo al auditor del proceso en cuestión. Asignado en el cronograma.
- **Oportunidad para la mejora:** Sí está especificado en los objetivos de la auditoría, se deben presentar las recomendaciones para la mejora encontrada en la auditoría. Es responsabilidad del buen juicio del auditor diferenciar estas recomendaciones de las desviaciones del proceso. Estas recomendaciones no son de obligatorio cumplimiento por parte del auditado.

4. SEGUIMIENTO.

Para garantizar la ejecución del proceso el coordinador de calidad hace seguimiento al cumplimiento del cronograma de auditorias y revisa los registros de Acciones de Auditoria con el fin de verificar que la redacción de hallazgos sea la más apropiada, que las causas detectadas y las acciones tomadas realmente aporten a la solución de las no- conformidades encontradas en el caso, de no ser de esta manera, le debe recomendar al auditor diligenciar nuevamente el registro y se debe hacer la acción correctiva necesaria.

5. ARCHIVO

El Coordinador de calidad guarda registro de todas los hallazgos detectados en los procesos de DOTAHERLOGO S.A.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	AUDITORIAS INTERNAS DE	CODIGO: AU01
	LOS SISTEMAS DE GESTION	FECHA: 12-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICIÓN: 01
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 7 de 9

ANEXO 1: PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Coordinador de calidad	1	pública cronograma de auditorias AU01-F03 todos los auditores y auditados.
Auditor o Coordinador De calidad	2	Comunica verbalmente y/o con memorando al auditado la fecha y lugar de la auditoria
Auditor	3	Elabora la lista de chequeo código AU01-F01 Siguiendo el ciclo PHVA del proceso, de acuerdo al proceso a auditar.
	4	Inicia el ciclo de auditoria con la reunión de apertura . Deja constancia en el formato AU01-F04 sobre la reunión de apertura.
	5	Siguiendo la metodología del PHVA entrevista al auditado para reunir la información, sobre como se están cumpliendo los requisitos del sistema, consignados en las normas internas y los procesos.
	6	Verifica las evidencias que soportan los Procedimientos o el cumplimiento del proceso Del sistema mediante la inspección, observación, confirmación y análisis. En algunas actividades es necesario y se pueden verificar las instrucciones de trabajo cuando esto aplique.
	7	Evalúa la información recolectada. Es una Verificación si se esta siguiendo el procedimiento escrito o si se presentan desviaciones. Si es necesario entrevistar a otras personas, esta se incluye en la auditoria.
Auditor y auditado	8	El auditor diligencia el formato AU01-F02 Acciones

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"	AUDITORIAS INTERNAS DE		CODIGO: AU01
	LOS SISTEMAS DE GESTION		FECHA: 12-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad		EDICIÓN: 01
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas		PAGINA: 8 de 9

de auditorias de común acuerdo con el auditado consignando los hallazgos encontrados ya sea desviaciones, observaciones, oportunidades de mejora y las fortalezas de sí las hay. Inmediatamente después el auditado debe indicar y registrar las causas de las no conformidades y de las observaciones, los tratamientos a las no conformidades y las acciones correctivas y preventivas, siendo esta última la que ataque la causa de la no conformidad, con las acciones se debe indicar las fechas de cumplimiento. El auditor y auditado firman el formato en señal de aceptación de la desviación encontrada.

NOTA: el plazo de corrección dependerá de la mayor o menor importancia de las consecuencias de las desviaciones encontradas. Las oportunidades de mejora consignadas por el auditor son recomendaciones no obligatorias para el auditado.

Auditor	9	Cierra ciclo de auditorias con todos los responsables de procesos. Distribuye copia de este formato a: Auditado, y coordinador de calidad.
Auditado	10	Cumplidas las fechas para el tratamiento de Las no conformidades y las acciones Correctivas, el auditado reporta al auditor la Ejecución de la acción y el auditor firma el formato en constancia de cumplimiento del compromiso. Cuando son varias las acciones de auditorias, el auditor firma el formato solo cuando todas las acciones se han cumplido.
- Auditor - Coordinador de calidad	11	Implanta la acción formato MJ01-F01 hace seguimiento a las acciones correctivas Para verificar la eficacia de la misma.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	AUDITORIAS INTERNAS DE LOS SISTEMAS DE GESTION		CODIGO: AU01
			FECHA: 12-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad		EDICIÓN: 01
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas		PAGINA: 9 de 9

Coordinador de calidad	13	Presenta el índice de auditorias al comité de calidad, en la primera revisión del sistema del Año, elaborado por auditado con respecto a la fecha de cumplimiento y con respecto a las acciones de auditorias. Verifica si se hace seguimiento para evaluar la efectividad de la acción correctiva, cuando sea necesario.
	14	Actualiza el indicador de auditorias internas y externas en cuanto a números de auditorias y de acciones de mejoramiento por auditorias.
	15	Fin del procedimiento.

ANEXO F. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: MJ01
	REVISÓ: Coordinador de calidad	FECHA: 18-05-2006
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	EDICION: 02
		PAGINA: 1 de 11

1. OBJETO

Estudiar los problemas reales o potenciales presentados en el sistema de calidad, para determinar acciones y soluciones apropiadas que ayuden a eliminar las causas de las no - conformidades y estandarizarlas para evitar que se vuelvan a presentar.

2. ALCANCE

Este procedimiento esta definido para intervenir en las no conformidades que se presentan en cualquiera de los procesos del sistema de gestión de calidad de DOTAHERLOGO S.A., entendiendo como no-conformidad cualquier desvío o incumplimiento con respecto a los requisitos, acuerdos, leyes, regulaciones locales o nacionales y procedimientos contemplados en el Sistema de gestión de calidad.

3. GENERALIDADES

Las acciones correctivas serán aplicadas en los siguientes casos:

- ✓ Quejas o reclamos de los clientes.
- ✓ No conformidades relacionadas con el producto, el proceso y el sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ La ocurrencia de cualquier tipo de accidente, por insignificante que parezca.
- ✓ Quejas o reclamos de las partes interesadas.
- ✓ Incumplimiento de la legislación.

Entre las posibles causas de las no conformidades detectadas o potenciales pueden estar entre otras las siguientes:

- Procedimientos y documentación inadecuados o no existentes.
- Control inadecuado del proceso.
- Programación deficiente.
- Actos inseguros por parte de los operarios.
- Condición insegura en la labor que se realiza.
- Apartarse de los procedimientos para ejecutar las labores.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: MJ01
		FECHA: 18-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICION: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 2 de 11

- Competencia insuficiente de la persona para ejecutar la actividad.
- Fallas para comunicarse efectivamente.
- Fallas en los procesos o sistemas.
- Mal funcionamiento de los equipos.
- Uso de la herramienta equivocada.
- Defecto en las telas e insumos.
- Falta de comprensión del requisito.
- Falta de entrenamiento.
- Falta de conocimiento de los requisitos legales.
- ✓ Incumplimiento de tiempos de entrega.
- ✓ Recursos humanos o materiales inadecuados.
- ✓ Variabilidad inherente al proceso.
- ✓ Las no conformidades más comunes de los productos son:
 - ◆ Incumplimiento en las especificaciones.
 - ◆ Presillas mal hechas.
 - ◆ Botones variados en la dotación.
 - ◆ Se cambian los diseños de las prendas sin consultar al cliente.
 - ◆ Calidad del bordado.
 - ◆ Colores del estampado.
 - ◆ Diferentes tonos de tela dentro de la dotación.
 - ◆ Costura de las prendas.
 - ◆ Marras en telas.
 - ◆ Tallaje de las prendas.
 - ◆ Falta de claridad en los documentos.
 - ◆ Falta de calidad en los hilos.
 - ◆ Mal remate en los bolsillos de las camisas casuales para hombre.
 - ◆ Estampado o bordado en sitio no adecuado.
 - ◆ Huecos de señalización de bolsillos.

Para ACCIONES PREVENTIVAS se debe tener en cuenta:

- ✓ Los Objetivos y Actividades del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Procesos y operaciones de trabajo que incidan en la calidad del producto.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: MJ01
		FECHA: 18-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICION: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 3 de 11

- ✓ La ocurrencia de cualquier tipo de incidentes.
- ✓ Resultados de las auditorias Internas y Externas.
- ✓ Los registros del sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Los informes de servicio y quejas de los clientes.
- ✓ Análisis de los Indicadores de Gestión y sus tendencias.

3.1 MAGNITUD DE LA ACCION.

De acuerdo con la magnitud del problema encontrado o a la no-conformidad detectada, se establece el grado de la acción a tomar.

Por lo tanto: Existen acciones inmediatas para solucionar problemas puntuales que no requieren de la reunión del Comité, ó de los miembros del proceso. Estas acciones son coordinadas por el directo responsable y ejecutadas por el personal involucrado. Existen acciones correctivas o preventivas que ameritan una reunión inmediata del Comité respectivo para dar soluciones y existen las acciones correctivas o preventivas llevadas a cabo por las reuniones formales de los comités. Estas últimas son los problemas de mayor magnitud pero de efectos a largo plazo.

3.2 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD PARA MANEJAR E INVESTIGAR ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

Cada responsable de un proceso tiene a su cargo la responsabilidad y autoridad para manejar e investigar las no - conformidades relacionadas con su proceso y ejercer el control y verificación de las acciones tomadas para mitigar cualquier impacto causado, o evitar la repetición de los accidentes o incidentes presentados.

También operan 2 comités interdisciplinarios que funcionan de la siguiente manera:

3.2.1 Comités

Establecidos para el análisis de las acciones correctivas y preventivas. Estos se reúnen formalmente 1 vez al mes o cuando el impacto de la no conformidad lo requiera.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: MJ01
		FECHA: 18-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICION: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 4 de 11

AREA TÉCNICA

Esta conformado por: Dirección de administración y venta, Jefe de Producción Coordinador de calidad (Coordinador), control de calidad y empaque, bodega de producto terminado y embalaje, almacén, mensajería y corte, e invitados los cuales tienen como función investigar, estudiar y analizar los problemas y/o no conformidades presentados en la planta de producción y almacén.

AREA ADMINISTRATIVA

Esta conformado por: Dirección de administración y ventas, contabilidad, Coordinador de calidad (Coordinador), jefe de producción, socios e invitados, encargados de investigar, estudiar y analizar los problemas y/o no conformidades presentadas en el Area Administrativa.

Los grupos de trabajo sobre acciones correctivas y preventivas se soportan para su estudio en la metodología llamada "La ruta de la calidad" descrita a continuación.

Estos comités son un órgano interno de participación que tienen por objetivo el de analizar las no conformidades, hallar las causas que las producen, estudiar las soluciones más adecuadas, fijar las responsabilidades de la solución y las de puesta en práctica de las medidas de mejora, fijar plazos de realización y comprobar los resultados alcanzados.

3.3 DESARROLLO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

Conocidos el lugar, fecha y hora de reunión, todos los miembros citados están obligados a asistir. Se lleva a la reunión la carpeta de errores de calidad CC-F01 y la carpeta reclamos del cliente AC02-F01. El secretario del Comité en la celebración de la reunión, redacta el formato MJ01-F01. En el formato se hace un resumen de lo tratado, las propuestas finales, el responsable de ejecución de las actividades y el plazo que éste ha estimado oportuno. Cuando el espacio del formato no sea suficiente se usan hojas anexas, respetando el orden del formato.

En la misma acta se hace mención de los temas pendientes no resueltos en la fecha prevista y el nuevo plazo estimado. También se mencionan los temas resueltos por parte de los responsables del seguimiento, con un comentario del sentir general del Comité, apoyado por datos, sobre el grado de eficiencia de la aplicación de las medidas previstas.

La copia del formato MJ01-F01 se mantiene en la carpeta “Acciones Correctivas y preventivas Código MJ01. Para efectos de agilización, cada miembro debe

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: MJ01
		FECHA: 18-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICION: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 5 de 11

comprobar si lo contenido en el formato es correcto o si admite alguna variación, para su modificación o posible inclusión, y de esta los miembros del comité toman nota de aquellas acciones de las que son responsables

Para el caso que la acción correctiva o preventiva afecte relaciones externas de DOTAHERLOGO S.A con un cliente, proveedor o vecino, se requiere el visto bueno de la Administración de DOTAHERLOGO S.A., si es el caso.

Cada reunión se inicia con la lectura del formato anterior, posteriormente el orden del día, empezando por la relación de temas nuevos a tratar.

Se llevan a la reunión las carpetas de las reclamaciones de los clientes y productos no conformes y los accidentes laborales presentados.

A continuación se comentan los problemas resueltos, analizando el grado de eficacia, aportando el responsable de su implantación los datos o índices más significativos. Se sigue con las no conformidades o problemas no resueltos.

Los temas nuevos son comentados en primer lugar por su promotor, quien hace una breve exposición de los casos y aporta datos, índices o valores que ayudan a captar su importancia. Los asistentes pueden llegar a compromisos parciales, o abrir la discusión para hallar entre todos, las causas del problema y una solución aceptable. En cualquiera de los casos se tiende a buscar una solución, asignar un responsable para su puesta en práctica y la fecha en que éste se compromete a finalizar la implantación. Si no se ha llegado a determinar soluciones aceptables para la mayoría, el tema queda pendiente para una próxima reunión, con el compromiso de todos los asistentes, o de una comisión parcial, de pensar, analizar, ensayar, etc, posibles salidas favorables en el plazo que media hasta una nueva convocatoria, registrándose así en el acta.

Con este esquema se pretende dar agilidad al Comité, evitando que se convierta en un centro de discusión, salvo que expresamente se solicite una sesión de "tormenta de ideas" para resolver algún tema complejo, y tendiendo hacia una actividad de proposición, de aprobación de soluciones propuestas (previamente meditadas), de seguimiento de las acciones implantadas y de contraste de eficacias. Esta metodología llamada la ruta de la calidad se explica en detalle en el numeral **3.3.1**. Cada reunión se termina con una sección de varios y preguntas y la proposición de nuevos temas de estudio.

Los cambios permanentes introducidos para mejorar situaciones, como consecuencias de las determinaciones de acciones correctivas y preventivas se realizan de acuerdo al numeral **3.3.1.6** de esta norma.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: MJ01
		FECHA: 18-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICION: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 6 de 11

Para cada no-conformidad o grupo de no conformidades del mismo tema o afines se diligenciar un solo formato de acta. Formato Código MJ01-F01.

3.3.1 La ruta de la calidad

Esta metodología debe utilizarse para la solución de problemas analizados en los comités de acciones correctivas y preventivas, especialmente en aquellas donde se requiera mayor investigación y análisis de los diferentes factores que inciden en el problema.

En problemas de solución sencilla e inmediata se puede obviar este procedimiento.

3.3.1.1 Definición del problema

Se trata en esta primera etapa de identificar el problema de mayor importancia y aclarar las ventajas de lograr mejoras o soluciones, se fijan las metas a lograr y el tiempo que se asigna para la solución.

1.3.1.2 Observación del problema

Se busca investigar el problema desde varios puntos de vista, la relación con otros factores como tiempo, situación, localización, operario etc. se trata solo de mirar el problema en todo su contexto tal y como es, sin buscar las causas. El objetivo es descubrir los factores que son causas del problema.

1.3.1.3 Análisis de problema

Se plantean hipótesis de causas, se elabora un diagrama de causa efecto buscando detectar los elementos que tienen la gran posibilidad de ser la causa o causas del problema. Luego se someten a prueba las hipótesis planteadas y si se puede se reproduce el problema intencionalmente con el fin de determinar las causas de manera científica.

Localizado un problema, debe determinarse la relación causa-efecto, considerando todas las causas posibles.

Un buen sistema de investigación consiste en analizar las variables del proceso, lo que se denomina como conjunto de las 5 M, Máquinas, Métodos, Materiales, Medio ambiente, Mano de Obra, profundizando en cada una de ellas hasta dar con la posible causa determinante de la falla.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: MJ01
		FECHA: 18-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICION: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 7 de 11

Se recomienda el análisis de todas ellas, pues ocurre con alguna frecuencia que no existe una causa única; hay una asociación de causas diferentes. Máquinas, métodos, materiales, medio ambiente, mano de obra. Como una guía vea las causas descritas en el inicio de esta norma. También se deben estudiar los efectos relacionados con la Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional.

1.3.1.2 Acción sobre el problema

Se busca realizar acciones sobre los factores causales del problema sin que estos provoquen otros problemas y que sean aceptadas por las personas que estén involucradas. En el caso de provocarse otros problemas estos deben estudiarse para solucionarlos.

Es importante que todas las personas estén de acuerdo con la acción a tomar para que todos participen en ella. Las acciones están directamente relacionadas con las causas principales encontradas en el paso anterior y con los efectos significativos sobre la Calidad, la Seguridad y la Salud Ocupacional.

1.3.1.3 Verificación de la acción tomada

En esta etapa se debe obtener datos después de realizada la acción para compararlos con los obtenidos antes de la acción solo así se puede establecer la efectividad de la solución.

También sirven para evaluar si el objetivo propuesto se ha cumplido y si ha aparecido otro efecto positivo o negativo.

Económicamente también se evalúa la acción tomada, en caso de no obtener los resultados esperados se vuelve al paso **3.3.1.3**

1.3.1.4 Estandarización de la acción

Las acciones correctivas que han mejorado el trabajo se estandarizan por medio de normas o procedimientos en donde se identifique claramente; QUIEN, CUANDO, DONDE, QUE, POR QUE, COMO.

Estas normas o procedimientos se elaboran de acuerdo a la norma interna sobre control de documentación CD01. También se programa un entrenamiento directo a las personas involucradas en el problema para garantizar la no repetición del mismo. La Administración dirige los cambios que se realizan a los procedimientos.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: MJ01
		FECHA: 18-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICION: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 8 de 11

3.3.1.7 Conclusión sobre el trabajo realizado

Se debe hacer análisis sobre las actividades realizadas para llevar a cabo la solución del problema, aún si no se ha logrado la meta y el tiempo propuesto se ha cumplido, esto ayuda a mejorar las acciones futuras.

Se debe revisar la lista de los problemas que permanecen y planear qué se debe hacer para solucionarlos.

1.3 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS DE LOS COMITES.

3.4.1 CORRESPONDE AL COORDINADOR DEL COMITE O RESPONSABLE DEL PROCESO

- ✓ Convocar las reuniones ordinarias o extraordinarias.
- ✓ Aprobar, con su firma, los formatos de las reuniones
- ✓ Aprobar el orden del día de cada reunión a celebrar
- ✓ Presidir las reuniones, moderando las intervenciones de los participantes.
- ✓ Diligencia el formato de cada reunión con un resumen de los temas tratados y sus conclusiones, es decir, es responsable de aplicar una determinada medida y el plazo previsto por él mismo. Formato Código MJ01-F01.
- ✓ Recordar a los miembros fijos y a los asistentes eventuales, tomar nota de las acciones que son responsables.
- ✓ Recopilar y archivar los formatos MJ01-F01, en orden cronológico.
- ✓ Como un miembro más del Comité, tiene las mismas funciones y responsabilidades que los demás.

3.4.2 CORRESPONDE A LOS MIEMBROS DEL COMITE:

- ✓ Asistir puntualmente a todas las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: MJ01
		FECHA: 18-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICION: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 9 de 11

- ✓ Comunicar, la imposibilidad de asistir.
- ✓ Acudir a las reuniones con las actas leídas y conformes y los temas pendientes preparados para conseguir la agilidad necesaria para que la duración de las reuniones sea aceptable.
- ✓ En los casos de discrepancia con el formato MJ01-F01, se pondrá en contacto con el secretario del Comité para aclarar las dudas existentes, solicitando en su caso la redacción de un formato que será nuevamente distribuido.
- ✓ Asumir las responsabilidades particulares decididas al tratar los temas, fijando los plazos más reales y breves que su calendario de actividades le permita.
- ✓ Colaborar activa y positivamente en la discusión de temas.

3.4.4 CORRESPONDE A LOS ASISTENTES ESPORADICOS:

- ✓ Colaborar activa y positivamente en la discusión de temas.

4. BUZON DE SUGERENCIAS

Otro mecanismo para implementar acciones preventivas, es el buzón de sugerencias de DOTAHERLOGO S.A. el cual forma parte del proceso de mejoramiento continuo y tiene como finalidad lograr mejoras en las áreas de la empresa mediante el trabajo en equipo. Este plan de sugerencias busca canalizar la observación, creatividad e ingenio de los empleados para proponer soluciones a problemas reales o potenciales.

5. ARCHIVO

El formato MJ01-F01 “solución de problemas” se archiva en la carpeta “ MJ01-Acciones correctivas y preventivas” y se mantiene la carpeta del comité técnico bajo la responsabilidad del Coordinador de calidad.

Al igual se mantendrá una carpeta en el área administrativa para el comité administrativo de la empresa, bajo la responsabilidad de la dirección de admón. y ventas.

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: MJ01
		FECHA: 18-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICION: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 10 de 11

ANEXO 1. PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LOS COMITES DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Cualquier trabajador	1	Detecta la no – conformidad y la reporta en el Formato MJ01-F01 y le informa al Coordinador del comité respectivo y al Responsable del proceso.
Coordinador de Calidad	2	El problema o no - conformidad requiere de la aplicación de un plan de acciones correctivas para su solución inmediata? No: vaya al paso 3 Si: Vaya al paso 4
Coordinador del comité o Responsable del proceso	3	Lleva a cabo el tratamiento para solucionar el problema y evitar consecuencias mayores.
Cualquier trabajador	4	Reporta el problema o no – conformidad al responsable del proceso para que convoque una reunión o la del comité respectivo.
<u>Aux. de control de calidad</u>	<u>5</u>	<u>Lleva las carpetas de errores de calidad CC-F01 y la carpeta de reclamos de clientes AC02-F01</u>
<u>Coordinador del comité</u>	6	Convoca a los asistentes para la reunión.
<u>Coordinador del comité</u>	7	Hace la lectura del formato anterior antes de la reunión, seguido del orden del día. Temas a tratar. Debe llevar la carpeta de reclamos y no – conformidades.
<u>Coordinador del comité</u>	8	Lectura de temas resueltos e informe por parte del responsable, a medida que se verifican las acciones registradas.
<u>Coordinador del comité</u>	9	Discusión de temas no resueltos.
<u>Coordinador del comité</u>	10	Elaboración de la ruta de la calidad para los

DOTAHERLOGO S.A “Vestimos la imagen de su empresa”	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: MJ01
		FECHA: 18-05-2006
	REVISÓ: Coordinador de calidad	EDICION: 02
	APROBÓ: Dirección de admón. y ventas	PAGINA: 11 de 11

		Problemas propuestos e implementación de Acciones propuestas.
<u>Coordinador del comité</u>	11	Comentarios y preguntas.
<u>Coordinador del comité</u> e interesados	12	Propone nuevos temas de estudio.
<u>Coordinador del comité</u>	13	Diligencia el formato de la reunión MJ01-F01
<u>Coordinador del comité</u>	14	Se firma el acta de asistencia a la reunión.
Miembros del comité	15	Se modificará el formato Si: Vaya al paso 15 No: Vaya al paso 16
<u>Coordinador del comité</u>	16	Se corrige el formato y se archiva en la carpeta, Código MJ01 “acciones correctivas”.
Miembros del comité	17	Los responsables de las acciones toman nota De aquellas de las que son responsable.
<u>Coordinador del comité</u>	18	Actualiza los indicadores acciones correctivas preventivas, con sus acciones realizadas exitosamente.
<u>Coordinador del comité</u>	19	Pasa informe al comité de calidad.
	20	Fin procedimiento.

ANEXO G: PLAN DE INSPECCIÓN Y ENSAYO DE PRENDAS

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"	PLAN DE INSPECCIÓN Y ENSAYO DE PRENDAS				CODIGO: CC02	
					FECHA: 13-03-2006	
					EDICIÓN: 01	
					PAGINA: 1 de 9	
PRENDA:CAMISA Y BATA						
PARTE DE LA PRENDA	QUE SE INSPECCIONA	CUANDO	COMO	QUIEN	DONDE	
Bolsillo y tapas	- Que esten derechos	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo	
	- En el lugar correcto, según pedido	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo	
	- Que no se vean los huecos de señalización	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo	
Frente	- Que tengan los botones que les vende Dotaherlogo	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo	
		Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo	
	- Botonadura igualada	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo	
CUELLO	- Marquilla de la empresa	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo	
	- Talla de la prenda	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo	
	- Que se encuentre derecho	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo	

PARTE DE LA PRENDA	QUE SE INSPECCIONA	CUANDO	COMO	QUIEN	DONDE
Espalda (bata)	- tenga la abertura en la parte indicada	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Que el cinturón tenga la medida establecida o la especificada por el cliente	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
Manga corta	- Doblado de la manga que no se encuentre saltado	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
Manga larga	- El Puño no se encuentre saltado	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Boton en el puño	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Portañoeta bien puesta	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo

PRENDA: CAMISETA

PARTE DE LA PRENDA	QUE SE INSPECCIONA	CUANDO	COMO	QUIEN	DONDE
Cuello	- Cuando es de otro material (hilo y fendy), que sea del tono de la camiseta o como lo especifica el cliente	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Que se encuentre derecho	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Que tenga la marquilla de la empresa y la talla	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo

PARTE DE LA PRENDA	QUE SE INSPECCIONA	CUANDO	COMO	QUIEN	DONDE
Frente	- Ojales derechos y abiertos	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Martinaga del cuello derecho	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Botones que coincidan con el color o los especificados por los clientes	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
Manga	- Que la sisa y la manga no esten descocidos	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- cuando el puño es tejido, que esté bien puesto (no queden arrugas al unirlo con la manga)	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Cuando el puño es en la misma tela que la costura no se encuentre saltada	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
Bolsillo	- Derecho y en el lugar indicado	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Que no se vean los huecos de señalización	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
3 de 9					

PRENDA:CHALECO					
PARTE DE LA PRENDA	QUE SE INSPECCIONA	CUANDO	COMO	QUIEN	DONDE
Frente	- Que el cierre este derecho y sea de color negro o el especificado	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	-Segos bien puestos, con costuras continuas	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
Bolsillos y tapas	- Que no se vean los huecos de señalización				
	- Que esten derechos	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Que esten en el lugar indicado, según lo especificado	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
Cuello	- Que tenga la marquilla de la empresa y la talla	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
4 de 9					

PRENDA:DELANTAL 2 TAPAS

PARTE DE LA PRENDA	QUE SE INSPECCIONA	CUANDO	COMO	QUIEN	DONDE
Frente y espalda	- sesgos bien puestos, costuras continuas	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Que lleven los botones especificados por la empresa o el cliente	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
Bolsillo	- Que se encuentre derecho y en el lugar indicado(izquierdo) o el especificado por el cliente	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Que lleve la talla cada una de las prendas	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo

PRENDA:PANTALON

PARTE DE LA PRENDA	QUE SE INSPECCIONA	CUANDO	COMO	QUIEN	DONDE
Pretina	- Medida de la cintura,(ver tabla al final)	Llega la prenda a la empresa	con cinta metrica	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Que tenga botón y en el lugar indicado	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Ojales uniformes y abiertos	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Que los pasadores esten de igual color a la prenda, derechos y 5 unidades	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Medida especial especificada por el cliente	Llega la prenda a la empresa	con cinta metrica	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo

PARTE DE LA PRENDA	QUE SE INSPECCIONA	CUANDO	COMO	QUIEN	DONDE
Pierna	- Que tenga tres costuras	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- Que tenga todos los bolsillos (5 el indigo y 4 el clasico)	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
	- El largo adecuado (ver tabla la final)	Llega la prenda a la empresa	con cinta metrica	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo
Camuflado	- cumpla especificaciones del cliente	Llega la prenda a la empresa	De forma visual	Aux. de control de calidad y despacho	En su puesto de trabajo

NOTA: SE DEBE MIRAR QUE EL HILO Y LA HILAZA ESTEN EN MISMO COLOR QUE LAS PRENDAS (ESTO APLICA PARA TODAS LAS PRENDAS DE DOTAHERLOGO S.A)

CONDICIONES GENERALES

PARTE DE LA PRENDA	QUE SE INSPECCIONA	CUANDO	COMO	QUIEN	DONDE
TODA LA PRENDA	- Uniformidad de color	Cuando se revisa cada una de las prendas	De forma visual	Aux. de control de calidad y empaque	En su puesto de trabajo
	- Hilos	Cuando se revisa cada una de las prendas	De forma visual	Aux. de control de calidad y empaque	En su puesto de trabajo
	- Hilaza	Cuando se revisa cada una de las prendas	De forma visual	Aux. de control de calidad y empaque	En su puesto de trabajo
	- Costuras	Cuando se revisa cada una de las prendas	De forma visual	Aux. de control de calidad y empaque	En su puesto de trabajo

PARTE DE LA PRENDA	QUE SE INSPECCIONA	CUANDO	COMO	QUIEN	DONDE
TODA LA PRENDA	- Limpieza	Cuando se revisa cada una de las prendas	De forma visual	Aux. de control de calidad y empaque	En su puesto de trabajo
	- Marra de las telas	Cuando se revisa cada una de las prendas	De forma visual	Aux. de control de calidad y empaque	En su puesto de trabajo
	- Logosimbolos: bordados y estampados	Cuando se revisa cada una de las prendas	De forma visual	Jefe de bodega y despacho	En su puesto de trabajo
	- Especificaciones especiales	Cuando se revisa cada una de las prendas	De forma visual	Aux. de control de calidad y empaque	En su puesto de trabajo
	- Control de tallas	Cuando se revisa cada una de las prendas	De forma visual	Aux. de control de calidad y empaque	En su puesto de trabajo
7 de 9					

LARGO DE PANTALONES

Desviación de ± 1 cm

PANTALON TIPO JEAN Y CAMUFLADO

TALLA		Cm
28	=	100
30	=	100
32	=	101
34	=	101
36	=	103
38	=	103
40	=	104
42	=	104

SEMICLASICO CAMUFLADO

TALLA		Cm
28	=	102
30	=	102
32	=	105
34	=	105
36	=	108
38	=	108
40	=	110

PANTALON JEAN TRES COSTURAS

TALLA		Cm
28	=	103
30	=	103
32	=	104
34	=	106
36	=	106
38	=	109
40	=	109
42	=	109

PANTALON CLASICO CON PLIEGUES

TALLA		Cm
28	=	104
30	=	104
32	=	106
34	=	106
36	=	108
38	=	108
40	=	110

ANEXO H: REGISTROS

[illegible]

DOTAHERLOGO S.A <i>"vestimos la imagen de su empresa"</i>	CONTROL ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN		CODIGO:
	REVISO:		FECHA:
	APROBO:		EDICION:
			PAGINA: 3

TEMA DE CAPACITACIÓN	FECHA	CONFERENCISTA	ASISTENTES		
			NOMBRE	CARGO	FIRMA
Video de Calidad	15 octubre/2005	Jorge Castellanos	Lidia E. Martinez	Jefe Procto	Lidia E.
			Ruben JAIMES	BUDGETA	Ruben
			CLAUDIO P. MONTILLA	ALMACEN	C
			MANUEL MARTICIA	CORTE	M
			LUIS JOSE FINO	CORTE	Luis J. Fino
			FABIAN A. DUARTE	CONTROL C	FABIAN D.
Ejercicios Prácticos de la parte de la calidad	25 octubre de 2005	Jorge Castellanos	Nidia C. Arda	GER. CONT	Nidia C.
			Lidia E. Martinez	Jefe Procto	Lidia E.
			Ruben JAIMES	BUDGETA	Ruben
			CLAUDIO P. MONTILLA	ALMACEN	C
			FABIAN A. DUARTE	CONTROL C	FABIAN D.
			Lidia E. Martinez	Procto. en	Lidia E.
Ejercicios Prácticos de la parte de la calidad	1 de noviembre 2005	Jorge Castellanos	FABIAN A. DUARTE	CONTROL C	FABIAN D.
			Ruben JAIMES	BUDGETA	Ruben

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"	ACTA DE CAPACITACIÓN INTERNA	CODIGO: GR-F01
		FECHA: 1-09-2008
		EDICIÓN: 01
		PAGINA: 1 DE 1

En las instalaciones de: DOTAHERWEGO S.A, el 19-18-25 febrero
de 2006 Se realizo la capacitación de: Aplicacion del diseño
Yacimientos de DOTAHERWEGO, a cargo de Jorge Castellanos
contando con la asistencia de:

[illegible]

FIRMA CONSULTOR

Jorge Castellanos
NOMBRE CONSULTOR

DOTAHERLOGO S.A. "Vestimos la imagen de su empresa"	ACTA DE CAPACITACIÓN INTERNA	CODIGO: GR-F01
		FECHA: 1-09-2006
		EDICIÓN: 01
		PAGINA: 1 DE 1

En las instalaciones de: Dotaherlogo, el 12 de Agosto de 2006. Se realizo la capacitación de: la competencia de motivacion, a cargo de Jorge Castellanos (video) Subvivir entre primos, contando con la asistencia:

NOMBRE DEL ASISTENTE	CARGO	FIRMA
Leidy quiley Roa Obián	Auxiliar de Producción	<i>[Firma]</i>
Ruben JAIMES	DESPACHO Y Bodega	<i>[Firma]</i>
JAVIER GÓMEZ PENALOZA	AUX CALIDAD	<i>[Firma]</i>
Mónica Andres Zambrano	Aux. contabilidad	Mónica Andres Zambrano
ridia c. Ayala	Jefe Producción	<i>[Firma]</i>
Alexander Villanizar	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>
MARCELO PUGDA	CORTADOR	MARCELO
LUIS PINTO.	AUX CORTE	LUIS PINTO.
Mirtha Isobel Torres	Vent. Mostrador	Mirtha Torres.
Freddy Bongel	Vent Mostrador	Freddy Bongel

[Firma]
FIRMA CONSULTOR

Jorge Castellanos
NOMBRE CONSULTOR

[illegible]

OCTUBRE 11 DE 2006

ELABORO: OLGA MORALES

PRIMER INFORME DOT AHER LOGO S.A.

PROCESO DE REVISIÓN DE PANTALÓN EN *Jeans* CLÁSICO CINCO BOLSILLOS

DESCRIPCION DEL PROCESO

Definición de Operaciones

1. Toma el paquete de pantalones por diez unidades, lo lleva a la mesa.
2. Corta la pita con la que están sujetos los pantalones y ubica las unidades en el lado izquierdo de la mesa.
3. Toma la unidad de la mesa para comenzar a revisar.
4. Desdobra el pantalón.
5. Revisa cierre, ojal, botón y talla (deja el pantalón abotonado) y mide la cintura.
6. Revisa paneles delanteros.
7. Revisa costuras laterales.
8. Voltea el pantalón y revisa los paneles traseros.
9. Dobla la unidad y la ubica al lado derecho de la mesa.

NOTA: Estas operaciones las realiza tantas veces como unidades hayan en el paquete, en este caso 10 veces.

10. Al terminar la unidad número 10 amarra nuevamente el paquete y se dirige a la estiba.

NOTA: De cada paquete pueden salir unidades con problemas de calidad cada una se debe identificar y devolver al confeccionista para que realice el respectivo proceso.

UNIDAD ESTANDAR

Se realizó un muestreo aleatorio del tiempo que tarda cada operario en revisar una prenda para poder determinar la capacidad de la planta en unidades por un turno normal de ocho horas, se asignó una valoración de una eficiencia aproximada de 60% debido a que el operario no está al 100% de su turno destinado para esa labor.

TIEMPO EN MINUTOS POR UNIDAD

MUESTRAS:

1. 0.8820
2. 0.9400
3. 0.5530
4. 0.6827
5. 0.7845
6. 1.2530

7. 1.0429
8. 1.0282
9. 1.0629
10. 1.0331

TOTAL TIEMPO: 9.2626 MIN / 10 UNID
TIEMPO PROMEDIO: $9.2626 / 10 = 0.9262$
UNIDADES POR TURNO: $480 \text{ MIN} \times \text{TURNO}$
 $0.9262 \text{ MIN} / \text{UNID}$

UNIDADES POR TURNO AL 100% = 518 UNID
A UNA EFICIENCIA DEL 60% = 311 UNID

CONCLUSION DE MUESTREO

El operario actual esta en capacidad de revisar 311 unidades (pantalón Jean) a una eficiencia del 60% en un turno de 8 horas es decir 480 minutos.

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

Recordarle a una persona encargada de la revisión, la importancia de medir la cintura de la producción, ya que se observa mucho problema en el tallaje de las prendas viene con una talla pero en realidad las medidas son de otras.

Analizar el problema de la identificación de la producción ya que la persona que recibe manifiesta que las cantidades recibidas coincidan con las cantidades pedidas; es decir si de la talla 30 se piden 200 unidades, se cortan las mismas 200 unidades y el confeccionista envía supuestamente las 200 unidades pero en realidad envía 2 paquetes de 10 unidades es decir 20 unidades mal marcadas no van a ser 200 sino 180 en esa talla y los datos no van a coincidir.

Analizar la posibilidad de que la persona que se encarga de la revisión se dedique sólo a eso ya que hay casos en los que si se cae un botón se debe arreglar, si el ojal esta pequeño debe abrirlo con una cuchilla.

A modo de sugerencia se podrían utilizar adhesivos de colores en donde cada color represente el lugar donde esta localizado el defecto (esto en caso de que la prenda traiga problemas de calidad).

Concientizar al confeccionista en cuanto a la buena calidad de la producción entregada, ser muy exigentes ante las inconsistencias del tallaje, costuras incompletas, ojales pequeños, presillas pequeñas, botones que se salen, y en cuanto a la persona que revise que no ser tan tolerantes ante las inconsistencias de los confeccionista; ya que entre mas exigimos mas podemos ofrecer.

OCTUBRE 11 DE 2006

SEGUNDO INFORME OLGA MORALES

REVISION DE CAMISAS

DESCRIPCION DEL PROCESO

Definición de operaciones.

1. Toma paquetes de camisas por las unidades y lo lleva a la mesa.
2. Corta la pita que con que se amarran las camisas y ubican las unidades al lado izquierdo de la mesa.
3. Toma una unidad de la mesa para comenzar a revisar.
4. Desdoblar la camisa.
5. Revisa el cuello, ojales y parte delantera.
6. Voltea y revisa parte trasera.
7. Dobra la unidad y la ubica en el lado derecho de la mesa.

NOTA: Estas operaciones se realizan tantas veces como unidades hayan en el paquete.

8. Al terminar las unidades amarra nuevamente el paquete y se dirige hacia el lado derecho de la mesa.
9. Al terminar las 10 unidades, amarra nuevamente el paquete y se dirige a la estiba.

MUESTREO

Se saco el dato con base a la revisión de 10 unidades.

1. 0.8195
2. 0.5173
3. 0.7197
4. 0.8240
5. 0.5333
6. 0.9140
7. 0.9310
8. 0.7537
9. 0.8600
10. 0.8270

Tiempo total = 7.6995 MIN / 10 UNID

Tiempo promedio = $7.6997 / 10 = 0.7699$

Unidades por turno = $\frac{480 \text{ MIN} / \text{TURNO}}{0.7699 \text{ MIN} / \text{UNID}}$

UNIDADES POR TURNO AL 100% = 623 UNID
A UNA EFICIENCIA DEL 60% = 374 UNID

CONCLUSION DE MUESTRAS

El operario actual esta en capacidad de revisar 374 camisas a una eficiencia del 60 % en un turno de ocho horas o sea 480 minutos.

NOTA: Esto es real si todo el tiempo estuviese dedicado exclusivamente a esta operación.

dba morales.

ROLANDO VILLAMIZAR
 Lidia Añón
 Manuel Rueda
 Ruben Jaimés
 Freddy Rangel
 Alexander Villamizar

RG; PC; MV; PP; CM; CR; CC; BD; AU; MJ; GR; CD

AU AUDITORIAS

Determinar las no conformidades del sistema de gestión de calidad, con las disposiciones planificadas, la implementación y su mantenimiento eficiente

CD CONTROL DE DOCUMENTOS Controlar, archivar y manejar la documentación del SGC 9001:2000 de la empresa

GR GESTIÓN RECURSOS HUMANOS Contar con personal idóneo, calificado y competente para realizar eficientemente sus labores

MJ MEJORA S. Evaluar y solucionar las no-conformidades reales y potenciales que se presentan en la empresa

PC PLANIFICACIÓN CALIDAD Realizar el direccionamiento del sistema de gestión de calidad de la empresa

RG EVIDENCIA POR LA GERENCIA Evidenciar el compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión, así como la mejora continua de su eficacia y la metodología de difusión, seguimiento, administración y control, asignando recursos y revisando periódicamente el sistema.

BD BODEGA DESPACHO Manejar, controlar y garantizar la calidad de las prendas y la mercancía de la bodega de la producto terminado y realizar los despachos

CM COMPRAS Mantener inventario de tela, insumos y complementarios

CC CONTROL CALIDAD Verificar la calidad de las prendas

CR CORTE Optimizar el trazado para obtener el mayor número de prendas

NV MERCADO VENTAS Capturar nuevos mercados y hacer que las ventas aumenten

PP PLANIFICACION PRODUCCION Manejar y controlar la planificación de todo el proceso productivo de DOTAHERLOGO S.A

ANEXO REGISTRO: 13

EVALUACIÓN DE CARGOS

NOMBRE DEL EVALUADO: Genny Paulo Gonzalez CARGO: Coordinador de calidad
 FECHA: 11 Mayo de 2006 NOMBRE DEL EVALUADOR: Monica Tamburino
 JEFE: _____ COLABORADOR: _____ CLIENTE: X PAR: X AUTOCONTROL: _____

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICIÓN	NIVELES
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización; Apoyando y comprometiéndose con el logro de los mismos, previniendo obstáculos que interfieran en el logro de ellos.	1 Conocer sus objetivos y los de sus compañeros.
		2 Comprende y se compromete con los objetivos que se le pautan y trabaja para el logro de los mismos.
		3 Se mantiene motivado y motiva a sus compañeros, para guiar su accionar según los objetivos pautados
		4 Asume como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificados con ellos, lo cual es su guía para la acción y toma de decisiones de clasificación.
		5 Apoya e instrumentar las decisiones organizacionales, comprometiéndose con el logro de los objetivos del negocio y la búsqueda constante del mejoramiento de la calidad y la eficiencia.
Autocontrol	Es la capacidad para controlar las emociones y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposiciones u hostilidades de los demás.	1 Se mantiene apartado en conversaciones difíciles.
		2 Se muestra dispuesto a mantenerse al margen, reconociendo sus límites para evitar desbordes emocionales que entorpecerían su labor.
		3 Sabe cuando retirarse de una conversación para evitar comportamientos inapropiados que podrían romper con la armonía en su área.
		4 Mantiene la calma frente a situaciones laborales difíciles y transmite esta actitud a todas las áreas de la organización con los que trata habitualmente.
		5 Se conduce con racionalidad y serenidad, evaluando alternativas para mantener un clima cordial, manteniéndose sereno y firme en situaciones complejas o adversas, focalizándose en el logro de sus objetivos.

Liderazgo	Capacidad para guiar y dirigir la conducta de otros, estableciendo y manteniendo el espíritu de grupo necesario para el desempeño del grupo.	1 ☒ Reconoce el éxito de los colaboradores y por esta razón el grupo lo percibe como líder para llevar adelante proyectado en los que se le reconoce su experiencia. 2 Informa a las personas sobre todos los detalles y aspectos relevantes que afectan a su trabajo, atendiendo las demandas de información y/o ayuda de sus compañeros. 3 Valora las contribuciones ajenas, aun cuando se le plantean diferentes puntos de vista, compartiendo abiertamente información con las personas del equipo. 4 Motiva a sus compañeros para generar expectativas de éxito y asume la responsabilidad en los fracasos del grupo. 5 Tiene energía y perseverancia y las trasmite con su ejemplo a los demás, logrando que su gente desarrolle también sus tareas con alto nivel de energía, también motiva a cada uno de acuerdo con sus necesidades, y en pos del logro de los objetivos generales e individuales de desarrollo.
Trabajo en equipo	Es la capacidad para participar activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no esté directamente relacionada con el interés propio.	1 ☐ Cooperar en las actividades comunes y conoce cual es su rol en el equipo. 2 Solicita opinión de los miembros de su equipo y fomenta la solución de dificultades y su seguimiento a otros miembros, a través de cruces de experiencias en la resolución de problemas específicos. 3 ☒ Valora las contribuciones ajenas, aun cuando se le plantean diferentes puntos de vista, compartiendo abiertamente información con las personas del equipo. 4 Anima motiva a los demás, desarrolla el espíritu de equipo, implementa adecuadamente modalidades alternativas de trabajo en equipo que añaden valor a los resultados grupales y retroalimenta al equipo, dando crítica constructiva al equipo buscando crecimiento colectivo. 5 Alienta y fomenta el espíritu de equipo en toda la organización, expresa satisfacción personal por el éxito de los demás, no importa el área a la que pertenezcan, ideas e implementa modalidades alternativas de trabajo en equipo, a fin de añadir valor a los resultados grupales e identifica claramente los objetivos del equipo y se compromete a actuar activamente en el desarrollo de los mismos, supeditando los objetivos propios a los del equipo.

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICIÓN	NIVELES
Planificación	Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlos.	1 Planea sus tareas a corto plazo y las distribuye para establecer prioridades y tiempos.
		2 Utiliza los recursos disponibles con eficacia y distribuye objetivos a los colaboradores, estableciendo plazos.
		3 Establece fechas de seguimiento, teniendo en cuenta los plazos finales y prevé acciones preventivas en caso de desviación de los objetivos previstos.
		X 4 Es metódico, sistemático y organizado, documenta lo acordado sobre metas y objetivos y distribuye la información entre todas las personas implicadas en el proyecto, se toma tiempo para planear cada una de las tareas y proyectos a su cargo y establece un plan de acción y un plan de seguimiento, fijando fechas para cada tarea y anticipándose a las dificultades potenciales que puedan presentarse en el desarrollo de las tareas de los colaboradores o de los objetivos previos.
		5 Tiene la claridad con respecto a las metas de su área y de su cargo y actúa en consecuencia, estipulando las acciones necesarias para cumplir con sus objetivos estableciendo tiempos de cumplimiento y planeando las asignaciones adecuadas de personal y de recurso y utiliza correctamente instrumentos y herramientas de planificación.
Escucha activa	Es la capacidad de mostrar de forma fehaciente al interlocutor de una comunicación interpersonal, que se le esta escuchando y comprendiendo en profundidad.	1 Esta atento a la que el interlocutor dice durante la comunicación.
		2 Presta atención durante la comunicación, tomando nota de lo más importante cuando escucha atentamente.
		3 Escucha y pregunta cuando algo no le queda claro, para no mal interpretar lo no entendido.
		X 4 Durante la comunicación con el interlocutor trata de utilizar frases dichas por este para poder corroborar lo entendido
		5 Busca diversos medios para asegurar que los mensajes del emisor estén totalmente claros y además este alerta a las reacciones del mismo.
Confidencialidad	Saber manejar de manera adecuada la información de uso privado o restringido para los demás.	1 No maneja información de uso exclusivo de la empresa
		2 Maneja poca información privada de la empresa.

		3	Conoce y maneja información de uso exclusivo de la empresa.
		4	Maneja información confidencial de la empresa y es reservado es su uso
		5	Maneja de forma reservada y con mucho tacto toda la información que se maneja a nivel interno dentro de la organización, manteniéndola y manejándola solamente en su sitio de trabajo.
Conocimiento del área de trabajo	Tener conciencia de las condiciones específicas del área de trabajo. Dominar información sobre el archivo y los documentos del negocio	1	Muestra interés por conseguir la documentación en el momento oportuno.
		2	Describe la ubicación posible de un nuevo documento en el archivo
		3	Identifica las necesidades del área, localizando rápidamente la ubicación de los documentos archivados.
		4	Genera condiciones propias para estar al día en la actualización del archivo de la organización e identificar rápidamente la actualización del archivo de la organización e identificar rápidamente la ubicación de los documentos.
		5	Comprende la importancia de mantenerse informado sobre los documentos que se encuentran en el archivo, su ubicación y todo lo relacionado con este.
Iniciativa	Es la rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de las actividades. Actuar de manera proactiva cuando ocurren desviaciones o dificultades sin esperar a consultar la línea jerárquica, implicando la posibilidad de proponer mejoras aunque no haya un problema concreto que debe ser solucionado.	1	No toma decisiones sino que sigue los lineamientos de un par, ya que sus actividades son rutinarias.
		2	Su trabajo lo condiciona al respaldo de otra persona y sus decisiones.
		3	Sabe organizar su tarea en el tiempo esperado, frente a algún problema menor que se haya presentado.
		4	Siempre esta dispuesto a hacer frente a situaciones cotidianas que entorpezcan sus trabajo.
		5	Se comunica con sus superiores intercambiando y aportando ideas para el mejor cumplimiento de los objetivos de sus tareas.
Integridad profesional	Habilidad para actuar conforma a unos determinados parámetros de comportamiento ético en las actividades relacionadas con el trabajo	1	Actúa de acuerdo con los valores y principios morales y no se apropia de los éxitos ajenos.
		2	Muestra coherencia entre lo que dice y lo que hace, actuando conforme a las normas y a los estándares éticos establecidos.

		3	Guía sus acciones por sus valores morales, y oriente y motiva a sus compañeros a actuar de la misma manera. Responsabilizándose de sus propias decisiones.
		4 +	Guía sus decisiones ya acciones, tanto las que realiza personalmente como las de los equipos que supervisa, sobre la base de sus valores morales y no acepta beneficios inmerecidos o iniquidades con respecto a otros de igual derecho
		5	Estructura la visión y la misión organizacionales sobre la base de valores morales, estableciendo un marco de trabajo que respete tanto las políticas de la organización como los valores morales, las buenas costumbres y las buenas prácticas profesionales. también prioriza valores y buenas costumbres, aun sobre le interés propio y dl sector u organización, responsabilizándose de las consecuencias negativas de su propia actuación.
	Responsabilidad	1	Cumple con lo que se le delega, sin estar pendiente de los plazos.
		2	Cumple con plazos pactados, pero tomando todos los márgenes de tolerancia previstos.
		3	Logra comprometerse con los proyectos en los que participa, y cumple con su parte eficientemente.
		4 X	Esta siempre atento a cumplir con los plazos preestablecidos y con la calidad requerida para el trabajo que realiza.
		5	Se fija altos objetivos que siempre cumple, autoexigiéndose y potenciando la calidad de trabajo o proyecto con el cual será comprometido.

ANEXO REGISTRO:14

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"	LISTA DE CHEQUEO		CODIGO: AU01-F01
			FECHA: 15-05-2008
			EDICIÓN: 01
			PAGINA: 2 de 3

PROCESO: REVISION POR LA GERENCIA CODIGO: R6
 AUDITOR: NIDIA CECILIA AVILA AUDITADO: MONICA LONDONO
 AUDITORIA #: 1 FECHA: FEB - 10 - 2007.

PREGUNTA	P	H	V	A	DOCUMENTO SOPORTE	CONFORMIDAD		OBSERVACIONES
						SI	NO	
5. COMO SE REALIZO LA REVISION DE LAS AUDITORIAS • Planificación de calidad. • Mercadeo y ventas • Planificación de Producción • compras • CORE E • control de calidad y Empaque • Bodega y despacho. • Acciones C y Preventivas • Gestión de Recursos			X		CRONOGRAMA DE AUDITORIAS Indicadores de auditorias Informe general de auditorias.	X		

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"	LISTA DE CHEQUEO		CODIGO: AU01-F01
			FECHA: 15-05-2006
			EDICIÓN: 01
			PAGINA: 3 de 7

PROCESO: REVISIÓN DE LA GERENCIA CODIGO: R6
 AUDITOR: NIDIA CECILIA AVILA AUDITADO: MONICA LONDONO GOMEZ
 AUDITORIA #: 1 FECHA: FEB-10-2007

PREGUNTA	P	H	V	A	DOCUMENTO SOPORTE	CONFORMIDAD		OBSERVACIONES
						SI	NO	
- Control de documentos - Auditorías - Revisión de gerencia.								
6. Como se realizó la revisión de Retroalimentación al cliente.			X		EVALUACIONES SERVICIO AL CLIENTE. ENCUESTAS/ CLIENTES. RECLAMOS CLIENTES.	X		Toma acciones han resultado Favorables.
7. Como se realizó la revisión del desempeño de los procesos			X		Indicadores de los procesos.	X		Se implementa un plan de acción. (Verificar plan de acción en la próxima auditoría).

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"	LISTA DE CHEQUEO	CODIGO: AU01-F01
		FECHA: 15-05-2008
		EDICIÓN: 01
		PAGINA: 4 de 7

PROCESO: REVISION DE LA GERENCIA
 AUDITOR: NIDIA AVILA
 AUDITORIA #: 3

CODIGO: R6
 AUDITADO: NONICA LONDONO
 FECHA: FEBRERO - 10 - 2007

PREGUNTA	P	H	V	A	DOCUMENTO SOPORTE	CONFORMIDAD		OBSERVACIONES
						SI	NO	
8. COMO SE REALIZO LA REVISION DE CONFORMIDAD DEL PRODUCTO.				X	Indicador de Producto no conforme.	X		
9. COMO SE REALIZO LA REVISION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS				X	INDICADORES	X		
10. SE REALIZARON SEGUIMIENTOS A REVISIONES ANTERIORES. COMO SE REALIZO ESTA REVISION				X	ACTA DE REVISIONES ANTERIORES.	— —	— —	no. Es la 1ª Revisión de gerencia. Existen Revisiones de Objetivos

DOTAHERLOGO S.A

"Vestimos la imagen de su empresa"

LISTA DE CHEQUEO

CODIGO: AU01-F01

FECHA: 15-05-2008

EDICIÓN: 01

PAGINA: 5 de 7

PROCESO: REVISIÓN DE LA GERENCIA

AUDITOR: NIDIA CECILIA AVILA

AUDITORIA #: 1

CODIGO: R6

AUDITADO: MONICA LONDOÑO

FECHA: FEBRERO - 10 - 2007

PREGUNTA	P	H	V	A	DOCUMENTO SOPORTE	CONFORMIDAD		OBSERVACIONES
						SI	NO	
11. COMO REALIZO LA REVISIÓN DE CAMBIOS que podían afectar el SGC de Dotalygo			X			X	X	hay un plan de acción Para empalme de jefe de producción y coordinador de calidad (Para hacer seguimiento en futura auditoría)
12. EXISTEN recomendaciones de mejora del SGC. COMO SE REVISÓ estas recomendaciones. • Mejora del Sistema. • Mejora de Producto. • Necesidad de Recursos.			X		Plan de acción R6 F06.	X		hay plan de acción de la Revisión gerencial. (Para hacer seguimiento en Futura auditoría).
13. Se ha realizado Revisión de la <u>misión - visión</u> - política de calidad de Dotalygo SA			X		normas de revisión. - Directrices de calidad		X	Se establece política. Pero no se ha difundido dentro de la organización - el cambio efectuado.

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"	LISTA DE CHEQUEO		CODIGO: AU01-F01
			FECHA: 15-05-2008
			EDICIÓN: 01
			PAGINA: 6 de 7

PROCESO: REVISIÓN DE LA GERENCIA
 AUDITOR: NIDIA CECILIA AULLA D
 AUDITORIA #: 1

CODIGO: R6
 AUDITADO: MONICA LONDOÑO
 FECHA: FEB - 10 - 2007

	PREGUNTA	P	H	V	A	DOCUMENTO SOPORTE	CONFORMIDAD		OBSERVACIONES
							SI	NO	
14	Se han planteado nuevos objetivos, actividades y metas	X					X		Se reentran y
15	SE han asignado responsabilidades para los nuevos objetivos y actividades	X							-Esta en proceso de asignación.
16	Se han identificado los recursos necesarios para el cumplimiento de los nuevos objetivos y actividades	X							

DOTAHERLOGO S.A

"Vestimos la imagen de su empresa"

LISTA DE CHEQUEO

CODIGO: AU01-F01

FECHA: 15-05-2008

EDICIÓN: 01

PAGINA: 7 de 7

PROCESO: REVISION DE LA GERENCIA

CODIGO: RG

AUDITOR: NIDIA CECILIA AULLA

AUDITADO: MONICA LONDOÑO

AUDITORIA #: 3

FECHA: FEB- 10- 2007

PREGUNTA	P	H	V	A	DOCUMENTO SOPORTE	CONFORMIDAD		OBSERVACIONES
						SI	NO	
17. Se ha realizado Cronograma de Revisión de los nuevos objetivos y actividades.	X				Cronograma de Revisión		X	Se tiene un Cronograma de reunión y la codificación no coincide con el listado maestro de documentos
18. Se tiene establecido un plan de seguimiento a los objetivos y actividades	X							Ver documento adjunto
19.								
OM. Codificación de fichas de Indicadores								

ANEXO REGISTRO:15

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"	NO-CONFORMIDAD DE AUDITORIA	CODIGO: AU01-F02
		FECHA: 30-11-2006
		EDICIÓN: 02
		PAGINA: 1 de 1

AUDITORIA #: 001

FECHA: FEBRERO - 10 - 2007

PROCESO: REVISIÓN DE LA GERENCIA

CODIGO: R6

AUDITADO: MONICA LONDONO GOMEZ

AUDITOR: NIDIA CECILIA AULLA

REUNIÓN DE APERTURA: SI: X NO:

NO-CONFORMIDAD	CLASE	P	H	V	A	FECHA DE CUMPLIMIENTO PROPUESTA			FECHA DE CUMPLIMIENTO REAL			# DE ACCIÓN CORRECTIVA GENERADA
						D	M	A	D	M	A	
1. INCUMPLE EL NUMERAL 5.3.d SE REALIZÓ CAMBIOS A LA POLITICA DE CALIDAD. PERO NO SE HA COMUNICADO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.	m		X			13	2	2007	13	2	2007	
2. INCUMPLE EL NUMERAL 4.2.3 SE ENCONTRO UN CRONOGRAMA DE REUNIONES SIN LA CODIFICACION NO COINCIDE CON LA REGISTRADA EN EL USUADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.	m			X		13	2	2007	13	2	2007	

Firma de aceptación de las no conformidades:

FIRMA DEL AUDITOR: Nidia C. Aulla Duarte.

FIRMA DEL AUDITADO:

CLASE: m: Menor

C: Crítica

OM: Oportunidad de mejora

M: Mayor

O: Observación

Firma del auditor Nidia Cecilia Aulla, ya se han cerrado todas las no-conformidades

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de empresa"	CRONOGRAMA DE REUNIONES	CODIGO: CD04 FECHA: 5-12-2006 EDICIÓN: 01 PAGINA: 1 de 1
---	--------------------------------	---

CRONOGRAMA DEL AÑO 2007

REUNIÓN \ FECHA	ENERO	FEBRE	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTI	OCTUB	NOVIE	DICIE
ACCIONES CORRECTIVAS Y	16	13	13	17	15	19	17	14	18	16	13	12
REVISIÓN DE OBJETIVOS		20		24		22		21		23		18
REVISIÓN DEL SISTEMA				24				21				18
COMITÉ DE NORMALIZACIÓN	23		20		22		24		25		20	
AUDITORIA DE CALIDAD							X					
PLANIFICACIÓN DE CALIDAD	17 6:00P.M											

Las horas de las reuniones quedan sujetas a las dispuestas por la dirección de administración y ventas

ANEXO REGISTRO: 17

DOTAHERLOGO S.A
"Vestimos la imagen
de su empresa"

**FICHA TECNICA DEL
INDICADOR**

NOMBRE DEL INDICADOR: Prendas defectuosas

RESPONSABLE: Auxiliar de control de calidad y empaque

FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Mensualmente

FUENTE: Formato CC-F01. Errores de calidad

FORMULA: $\frac{\text{Total prendas defectuosas}}{\text{Total prendas recibidas}} * 100\%$

META: 1%

TENDENCIA: Positivo: Que disminuya Negativo: Que aumente

INFORME: revisión del sistema cada 4 meses

PRESENTACIÓN GRAFICA: En Barras

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB	OCTUBRE	NOVIEMB	DICIEMB
# DE ERRORES	34	152	126	129	64	433	245	557	846	642	269	65
# TOTAL DE PRENDAS RECIBIDAS	7179	9031	10919	6098	15271	10641	6087	9587	11748	13763	9136	13788
% DE ERRORES	0.47%	1.68%	1.15%	2.12%	0.42%	4.07%	4.02%	5.81%	7.20%	4.66%	2.94%	0.47%
META	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

% DE ERRORES DE CALIDAD

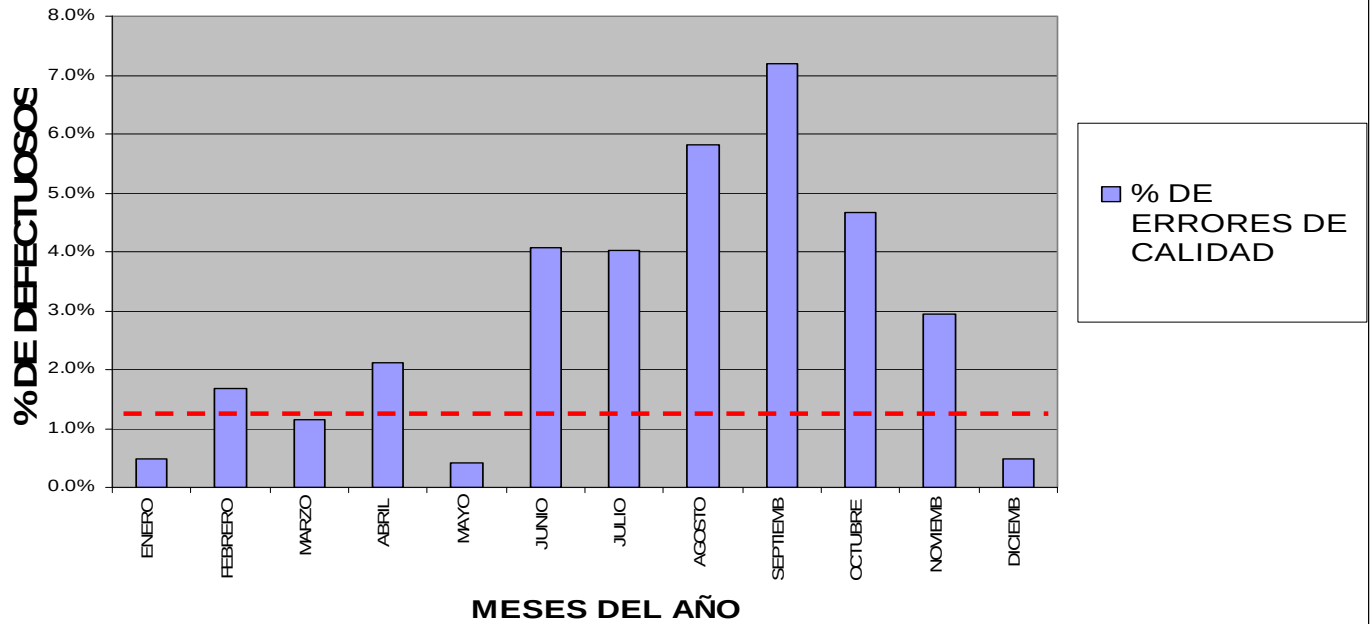
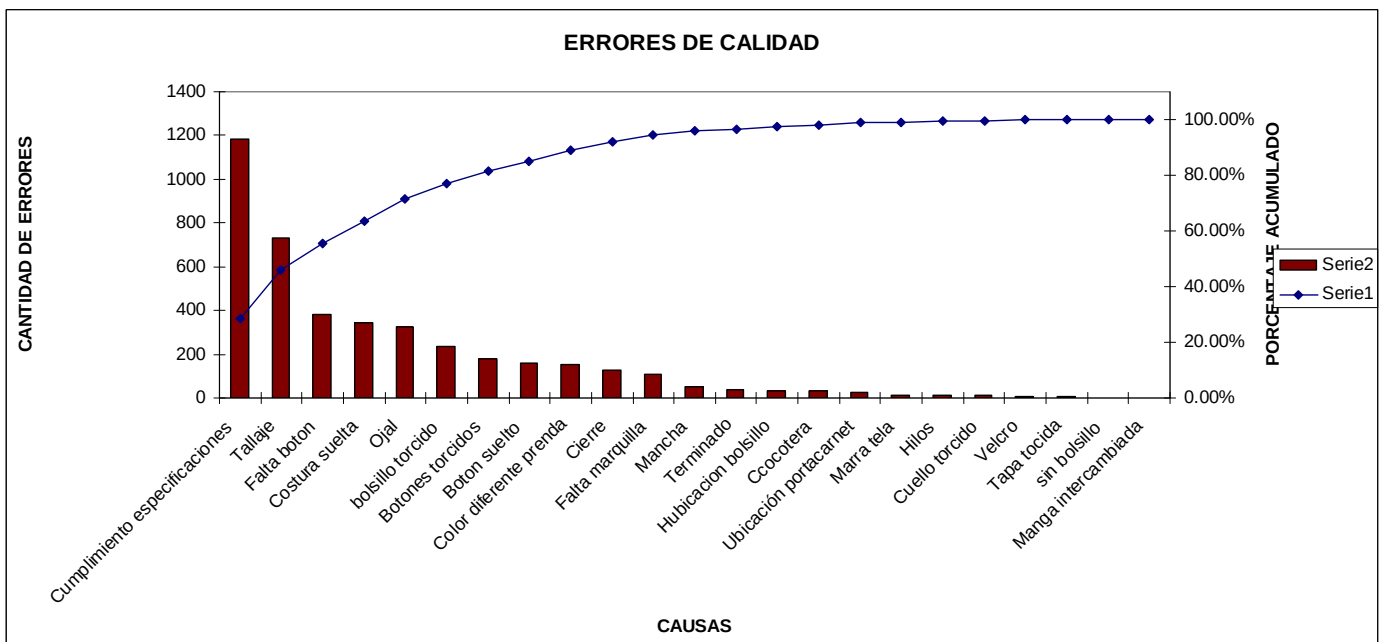


DIAGRAMA PARETO DE CASUSAS DE PROBLAS DE CALIDAD



DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"	PLAN DE RECURSOS	CODIGO: GR05
		FECHA: 30-09-2006
		EDICION: 01
		PAGINA: 1 DE 1
PROCESO: AUDITORIAS 2007		
FECHA DE EJECUCIÓN	DETALLE	INVERSIÓN
JUNIO-NOVIEMBRE 2007	AUDITORIAS INTERNAS	\$ 300.000
MARZO DE 2007	PREACUDITORIA ICONTEC	\$ 1.200.000
MAYO DE 2007	AUDITORIA ICONTEC	\$ 2.200.000
TRANSCURSO DEL AÑO	CAPACITACIÓN AUDITORES	\$ 400.000

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"	ACTA REVISIÓN DEL SISTEMA	CODIGO: RG-F01
		FECHA: 24-03-2006
		EDICIÓN: 01
		PAGINA: DE

FECHA _____ HORA: _____

REVISIÓN DE OBJETIVOS: _____ REVISIÓN DEL SISTEMA: _____

PARTICIPANTES:

NOMBRE

FIRMA

1. Revisión de los objetivos de calidad

2. Reclamos de clientes

3. No-conformidades

4. Problemas con proveedores

5. Acciones correctivas y preventivas

6. Auditoria interna y externa de calidad

7. Satisfacción del cliente

8. Indicadores

9. Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de calidad (hacer plan de acción correspondiente)

10. Punto de vista de las partes interesadas (socios, empleados, sociedad, clientes, producto)

11. Revisión de política general y específicas (para hacer en última revisión del año)

12. Es eficaz el sistema? (se concluye si el sistema es eficaz o no y se dice porque o no)

Si ☐

No ☐

DOTAHERLOGO S.A "Vestimos la imagen de su empresa"		MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES		CODIGO: MV04
				FECHA: 30-11-2006
				EDICIÓN: 01
				PAGINA: 1 de 2
SECTOR	DECRETO O LEY	ARTICULO	REQUISITOS	COMO CUMPLIMOS
ALIMENTOS	Decreto 3075 DE 1997. Reglamento parcial d ela ley 09 de 1979	Artículo 15.- PRACTICAS HIGIENICAS Y MEDIDAS DE PROTECCION	Usar vestimenta de trabajo que cumpla con los siguientes requisitos: De color claro que permita visualizar fácilmente su limpieza; con cierre o cremallera y/o broches en lugar de botón u otros accesorios que puedan caer en el alimento; sin bolsillos ubicados por encima de la cintura; cuando se utiliza delantal, este debe permanecer atado al cuerpo en forma segura para evitar la contaminación del alimento.	vendiendo a nuestros clientes de este sector dotaciones que cumplan con los requisitos especificados en el decreto y en muchos casos asesorando a su vez a quines desconocen este decreto y se desempeñan laboralmente en este sector.
SEGURIDAD PRIVADA	Resolución 2852 de 2006, de agosto 8	Articulo 93, numeral c	El pantalon será recto y su bota lisa llevará ribete lateral en tela desde la pretina hasta la bota, de 2 cm de ancho que combine con el color básico escogido	vendiendo a nuestros clientes de este sector dotaciones que cumplan con los requisitos especificados en el decreto y en muchos casos asesorando a su vez a quines desconocen este decreto y se desempeñan laboralmente en este sector.



ICONTEC certifica que el sistema de gestión de:
ICONTEC certifies that the management system of:

DOTACIONES HERMANOS LONDOÑO GÓMEZ S.A. DOTAHERLOGO S.A.

Calle 37 13-44, Segundo Piso Bucaramanga, Santander
(Colombia)

ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been assessed and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2000 - NTC-ISO 9001:2000

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:
This certificate is applicable to the following activities:

**Diseño, desarrollo, gestión de la confección y
comercialización de dotaciones empresariales**

**Design, development, management of the
confection and commercialization of managerial
endowments**

**Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con
los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC**

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the
specified requirements, which will be verified by ICONTEC.

Certificado SC 4728-1
Certificate

Fecha de Aprobación: 2007 07 25
Approval Date:

Fecha Última Modificación:
Last Modification Date

Fecha de Renovación:
Renewal Date:

Fecha de Vencimiento: 2010 07 24
Expiration Date

Director Ejecutivo
Executive Director

ICONTEC es un organismo de Certificación acreditado por:
ICONTEC is a certification body accredited by:

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA
RES. 14239 MAYO 18 DE 2007

Deutscher
Akkreditierungs
Rat
TGA-ZM-34-96-00

ANAB
ACCREDITED
2005-10-03

INN-CHILE
SISTEMA NACIONAL
DE ACREDITACIÓN
ACREDITACIÓN SC 003

Registro N° OCSCG-003
Aprobado 2007-04-02

A13P-SG-01 Versión 01
Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado



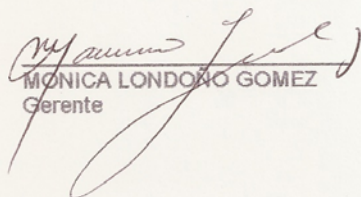
Bucaramanga, 19 de mayo de 2007

Señores
COMITÉ ACADÉMICO ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y
EMPRESARIALES
U.I.S

Reciban un cordial saludo.

Con el fin de dar cumplimiento a la realización del proyecto de grado de la estudiante YENNY PAOLA GONZALEZ PEREZ, con C.C 63.536.582 de Bucaramanga y código interno 2005091 de la UIS, informo que ella cumplió a cabalidad con el objetivo planteado para su práctica en la empresa DOTAHERLOGO S.A., llevando a la empresa a la certificación con ICONTEC, cumpliendo de esta manera con las expectativas de la empresa.

Cordialmente,



MONICA LONDONO GOMEZ
Gerente

Calle 37 No. 13 - 44 Segundo Piso. - Tels. 670 77 62 - 642 9831 - Bucaramanga - Santander

