Propuesta para el diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa pulguero.ma

Arévalo Vanegas María Isabel
Agosto 2022.

Universidad Antonio Nariño.
Magdalena.

Propuesta para el diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa pulguero.ma

Arévalo Vanegas María Isabel
Agosto 2022.

Universidad Antonio Nariño.
Magdalena.

Notas del autor

Nombre autor 1, Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Antonio Nariño, Ciudad.

Nombre autor 2, Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Antonio Nariño, Ciudad.

Mencionar si el proyecto de tesis de grado tuvo colaboración de empresa, organización o entidad para su realización.

Nota de Aceptación

Nombre y firma jurado 1

_____

Nombre y firma jurado 2

_____

Nombre y firma presidente

_____

Nombre y firma secretario

_____

Dedicatoria

El presente proyecto está dedicado principalmente a Dios, por haberme dado vida y salud para llegar hasta este punto de mi carrera profesional.

A mi abuelo que hoy no nos acompaña con su presencia, pero siempre está en mi corazón, dándome fuerzas para salir adelante día a día poniendo en práctica todos sus consejos y ejemplo.

A mis padres, hermana y sobrino, por ser pilar importante en mi vida demostrando con ejemplo la superación personal y por demostrarme su cariño y amor.

A mi abuela, tíos, demás familiares y amigos, que siempre me motivaron y me acompañaron en todo este proceso educativo.

MARIA ISABEL AREVALO VANEGAS

Agradecimientos

Primeramente, doy gracias a Dios por darme la sabiduría para culminar con éxito esta etapa de mi vida.

Gracias a la universidad Antonio Nariño por convertirme en una profesional altamente preparada y competitiva para la vida laboral.

A cada uno de los docentes que con pasión amor y esmero me enseñaron por los cuales guardo gran admiración y respeto.

A mi familia por el apoyo incondicional y confiar en mí y a mis compañeros de grupo con los cuales conviví y atravesé esta maravillosa experiencia que me deja muy feliz, con muchos aprendizajes y experiencias vividas.

MARIA ISABEL AREVALO VANEGAS

Resumen

Durante el desarrollo de la actividad económica la empresa pulguero.ma identifico problemáticas las cuales debe corregir mediante el diseño de un sistema de gestión de calidad, ya que dada la globalización y el mercado cambiante al que se enfrenta, el nivel de exigencia en cuanto a la calidad es cada vez es más alto, dado al creciente aumento de la demanda de consumo de productos, en su mayoría innecesarios para el diario vivir, dentro de estos se encuentran las industrias textiles, estos productos son requeridos por todos los estratos de la sociedad, es decir, son de consumo masivo.

La empresa al tomar conciencia de la importancia de la calidad que deben tener sus productos se vio obligada a mejorar sus procesos, ya que esto permite que la empresa aumente el nivel de confianza de los clientes y de esta manera ayudar a crear nuevas oportunidades dándole un valor agregado y diferenciador.

primeramente, se llevó a cabo un diagnóstico inicial de la empresa para conocer como está constituida la empresa y si está cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, paso siguiente, fue la estandarización de procesos mediante la implementación de los documentos necesarios con base a la norma, ya que cada proceso debe estar controlado para tener óptimos resultados, posteriormente se evalúan los procesos mediante indicadores de gestión para comprender el desempeño del mismo e implementar los formatos de gestión para tener conocimiento de la eficiencia de los procesos y que de la misma forma estos cumplan con las exigencias de los clientes, por último, se realizó la documentación pertinente del sistema de gestión y se entregó a la empresa el diseño del mismo en formato escrito y digital.

Palabras Clave: Calidad, procesos, segunda mano, ISO 9001:2015, Sistema de gestión.

Abstract

During the development of the economic activity the company pulguero.ma identified problems which must be corrected by designing a quality management system, since given globalization and the changing market it faces, the level of demand in terms of quality is increasingly higher, given the growing increase in the demand for consumption of products, mostly unnecessary for daily life, within these are the textile industries, these products are required by all strata of society, that is, they are mass consumption.

The company, upon becoming aware of the importance of the quality that its products must have, was forced to improve its processes, since this allows the company to increase the level of customer trust and in this way help create new opportunities giving it an added and differentiating value.

First, an initial diagnosis of the company was carried out to know how the company is incorporated and if it is complying with the requirements established in the ISO 9001: 2015 standard, the next step was the standardization of processes through the implementation of the necessary documents based on the standard, since each process must be controlled to have optimal results, subsequently, the processes are evaluated through management indicators to understand the performance of the same and implement the management formats to have knowledge of the efficiency of the processes and that in the same way they meet the demands of the clients, finally, a budget was made for the implementation of the management system and the design of the same was delivered to the company in written and digital format.

Keywords: Quality, processes, second hand, ISO 9001:2015, Management system.

Tabla de Contenidos

Introducción 1
Título Nivel 2, si así se requiere 1
Título Nivel 2, si así se requiere 1
Título 3, si así se requiere. 1
Título 3. 1
Planteamiento del problema 2
Descripción del Problema 2
Formulación del problema 2
Justificación 4
Objetivos 5
General 5
Específicos 5
Marco Referencial 6
Antecedentes 6
Marco Teórico 6
Marco Conceptual 6
Marco Geográfico (Si aplica) 7
Marco Legal (Si aplica) 7
I. Constitución Política 7
II. Tratados internacionales sobre el objeto de estudio 7
III. Leyes Orgánicas relacionadas con el tema 7
IV. Leyes ordinarias relacionadas con el tema 7
V. Decretos, resoluciones y circulares relacionadas con el tema 7
VI. Políticas Públicas nacionales e internacionales relacionadas con el 7
Diseño Metodológico 8
Tipo y Enfoques de Investigación 8
Variables de Medición (Si aplica) 8
Recolección y Análisis de Datos 8
Unidad de Estudio o Muestra (Si aplica) 9
Hipótesis (Si aplica) 9
Fases y Actividades Metodológicas 9
Titulo Desarrollo y Resultados Objetivo Específico 1 10
Título Nivel 2, si así se requiere el objetivo específico 10
Título Nivel 2, si así se requiere el objetivo específico 10
Título 3, si así se requiere para el desarrollo del objetivo específico . 10
Título 3, Apartado especial explicación tablas y figuras según norma APA ed 7ma. 10
Título 3, Apartado especial citaciones con norma APA ed 7ma. 13
Título Desarrollo y Resultados Objetivo Específico 2 16
Título Nivel 2, si así se requiere el objetivo específico 16
Título Nivel 2, si así se requiere el objetivo específico 16
Título 3, si así se requiere para el desarrollo del objetivo específico . 16
Título Desarrollo y Resultados Objetivo Específico 3 17
Título Nivel 2, si así se requiere el objetivo específico 17

9
Título Nivel 2, si así se requiere el objetivo específico 17
Título 3, si así se requiere para el desarrollo del objetivo específico . 17
Conclusiones 18
Recomendaciones 19
Lista de referencias 20
Anexos 22

Lista de Tablas

Tabla 1. Marco legal y normativo…… 34
Tabla 2. Valores asignados para conocer el nivel de cumplimiento…… 52
Tabla 3. Falencias de la empresa pulguero.ma según encuesta de satisfacción……..53
Tabla 4. Preferencias de los clientes en cuanto a una prenda de vestir……55
Tabla 5. Datos del resultado porcentual a nivel global, evidenciando la brecha……62

Lista de Figuras

Figura 1.los 7 principios de calidad……..28
Figura 2. Matriz autodiagnóstico conforme NTC 9001:2015……38
Figura 3. Resultado de la encuesta de satisfacción al cliente……52
Figura 4. Falencias en la empresa pulguero.ma……54
Figura 5. Resultado porcentual del diagnóstico del contexto de la organización numeral 4 de la NTC ISO 9001……57
Figura 6. Resultado porcentual del diagnóstico del liderazgo numeral 5 de la NTC ISO 9001……58
Figura 7. Resultado porcentual del diagnóstico de planificación numeral 6 de la NTC ISO 9001……59
Figura 8. Resultado porcentual del diagnóstico de soporte numeral 7 de la NTC ISO 9001. ……60
Figura 9. Resultado porcentual del diagnóstico de operación numeral 8 de la NTC ISO 9001……61
Figura 10. Resultado porcentual del diagnóstico de evaluación del desempeño numeral 9 de la NTC ISO 9001……62
Figura 11. Resultado porcentual del diagnóstico de mejora numeral 10 de la NTC ISO 9001……63
Figura 12. Resultado porcentual del nivel de cumplimiento de la NTC 9001:2015 de manera global de los requisitos……64
Figura 13. Análisis DOFA de la empresa pulguero.ma……66
Figura 14. Organigrama de la empresa pulguero.ma……67
Figura 15. Mapa de procesos de la empresa pulguero.ma……68
Figura 16. Caracterización gestión general……71
Figura 17. Acta de proceso de inspección general……72
Figura 18. Informe para líderes de procesos……73
Figura 19. Caracterización de gestión de compras……74
Figura 20. Formato general de compra……75
Figura 21. Formato remisión de orden de compra……76
Figura 22. Formato de cotización……77
Figura 23. Caracterización de almacenamiento……78
Figura 24. Formato general de gestión de almacenamiento……79
Figura 25. Formato de solicitud y entrega……80
Figura 26. Caracterización comercial……81
Figura 27. Formato de gestión comercial……82
Figura 28. Formato PQRS ……83
Figura 29. Caracterización Gestión de la calidad……84
Figura 30. Formato de tratamiento de productos no conformes……85
Figura 31. Formato de salida de productos no conformes……86
Figura 32. Formato reporte de acciones correctivas, preventivas y productos no conformes……87
Figura 33. Proceso de auditoría……88

Figura 34. Formato plan de auditoría……89
Figura 35. Informe de auditoría……90
Figura 36. Evaluación desempeño auditor……91
Figura 37. Proceso de tratamiento de PQRS……92
Figura 38. Reporte de PQRS……93
Figura 39. Lecciones aprendidas de los PQRS y otros……94

Lista de Anexos

Anexo 1. Logo diseñado para empresa estudio de caso. ……105

Introducción

La industria de la moda, una de las industrias líderes en contaminación a nivel global, se ha encargado de generar en las personas una necesidad de mitigar las afectaciones del entorno y asegurar los recursos vitales o de primera necesidad, así mismo muchos sectores sociales y económicos han aportado su grano de arena para mejorar la calidad de vida de la humanidad, orientado a una producción sostenible y consumo responsable.

Debido a esto la moda sostenible ha tenido con el paso de los años un notable crecimiento, con ello las tiendas de segunda mano se han convertido en una oportunidad de negocio en la que nuevos y actuales comerciantes, generando ingresos y captando nuevo público, involucrándose con el cuidado del medio ambiente y la responsabilidad de la sociedad, debido a este compromiso social y ambiental este segmento de negocio tiene una mayor aceptación y se evidencia un notable apoyo emergente.

Durante el transcurso de la actividad económica de la empresa pulguero.ma encargada de comercializar ropa de segunda mano, se identificó la necesidad de corregir sus procesos mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad, basándose en la norma ISO 9001:2015, para poder cumplir en forma con las necesidades de sus clientes y mejorar cualquier otro aspecto de la empresa que lo requiera.

Esto permitió a la empresa identificar que no cumple con lo estipulado en la norma obteniendo como resultado un bajo porcentaje, así mismo se realizó un análisis DOFA donde se pudieron observar las fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades de la empresa pulguero.ma ya que estos son factores importantes para tener en cuenta, por consiguiente, se

establecieron los encargados de cada área de trabajo y se estandarizaron los procesos identificando las actividades pertinente en cada proceso o área, normalizando las áreas de la empresa estableciendo los diferentes procedimientos y formatos a implementar en la misma. Finalizando de esta manera con la implementación del sistema de gestión con el fin de que la empresa pueda evaluar sus procesos y otros aspectos presentados generando un impacto a sus clientes, demostrando sus intereses, percepciones y motivaciones, dándole a la misma un valor agregado y diferenciador.

Planteamiento del Problema

Con el pasar de los años y los constantes cambios al que las empresas están expuestas se han visto en la obligación de implementar estrategias que ayuden a expandirse, garantizando la comercialización y distribución de manera óptima de sus productos, conociendo esto un factor importante y que toma el primer lugar es la calidad, ya que está asegura la satisfacción del cliente.

La calidad siempre ha sido un factor importante en la industria debido a la gran competitividad que existe en las empresas, ya que, la calidad tiene como función primordial generar interés en los consumidores impactando el mercado en el que se presente, en cuanto a calidad los primeros estudios se realizaron por el doctor W.A. Shewhard en el año1993 donde aplica el control estadístico para mejorar en una línea de producción el costo-beneficio aumentando de esta manera la productividad y reduciendo el margen de error (Alcazar, 2018)

Con el pasar de los años el concepto de calidad no es preciso, pero siempre se ha visto evidenciado en el día a día del ser humano entendiendo que cuando se realizan las cosas de mejor manera y bien se lleva una ventaja competitiva sus oponentes y sobre su entorno (Cubillos & Rozo, 2009), pero con el pasar de los años y dada la globalización la calidad dejó de implementarse por “moda” sino que se convierte en una herramienta esencial para el sostenimiento de una empresa u organización.

La empresa pulguero.ma no cuenta con una herramienta que denote la calidad en sus productos y dado al crecimiento de la misma la empresa debe pensar en estrategias que permitan disminuir costos y margen de error en sus procesos. Esto permite inducir a la necesidad de disponer de un sistema de gestión de calidad de calidad cuya finalidad sea mejorar sus procesos,

brindando pautas que cumplan en tiempo y en forma con los estándares de sus clientes y su capacidad para atender cualquier situación cambiante del mercado de segunda mano.

Descripción del Problema

Pulguero.ma una empresa comercializadora de ropa de segunda mano que incentiva al consumo sostenible, cuenta con 4 empleados actualmente, se originó en la ciudad de santa marta, magdalena, primeramente, de manera virtual en una plataforma llamada Instagram y luego debido a la demanda de sus clientes se creó su punto físico para su mayor comodidad, con el pasar del tiempo este emprendimiento tuvo muy buena acogida y la demanda por parte de sus cliente se fue incrementando a tal punto que esta requiere distribuir a otros puntos del país, debido a esto las procesos se realizan con mayor dificultad a la que anteriormente se estaba manejando, en vista de que la personas encargadas de cada proceso no dan abasto con la demanda, la empresa debe contratar personal para la realización de estos procesos, un sistema de gestión de calidad permitirá a la empresa coordinar las pertinentes actividades de manera ordenada ofreciendo productos de calidad y satisfaciendo de las necesidades sus clientes.

Formulación del Problema

El diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa pulguero.ma se ha convertido en una estrategia básica de gestión empresarial la cual permitirá a la empresa demostrar a sus clientes la calidad de sus productos.

- ¿Cuál es la mejor propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa pulguero.ma que permita la estandarización de sus procesos, la mejora continua y la satisfacción de sus clientes?

Justificación

El presente proyecto se enfoca en el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 para la empresa pulguero.ma ubicada en la ciudad de santa marta, en busca de conocer las problemáticas, falencias y necesidades de la empresa, de manera general se puede decir que, al implementar un sistema de gestión en la empresa pulguero.ma esta permite fomentar la mejora de todos los ámbitos de la empresa dado a los incontables beneficios que obtendría no solo en cuanto a la calidad, sino también en la optimización de procesos, productividad, analizando sus fortalezas y debilidades.

Por otra parte, mejora el rendimiento de la empresa, obteniendo como resultado un incremento en las ventas, credibilidad, confianza de sus clientes y nuevas oportunidades en el mercado, mejorando la imagen de la empresa.

Este proyecto será ejecutado minuciosamente con la metodología de la norma ISO 9001:2015 ya que este documento va a permitir a la empresa pulguero.ma tener toda la información documentada del diseño de un sistema de gestión de calidad, además de permitir tener una visión más clara, dándole un mejor control y manejo proporcionando un desarrollo en cuanto a direccionamiento de la misma.

Brindando un beneficios tanto para los trabajadores adquiriendo nuevos conocimientos, como para la empresa llevando a cabo el desarrollo de herramientas que ayuden a la empresa pulguero.ma a obtener un mejor desarrollo en las actividades, con un mayor control a la hora de contratar nuevo personal, ya que estos contarán con procesos estandarizados y estructurados brindando pautas que aseguren la correcta realización de las actividades y la calidad de los procesos dentro de la empresa, mitigando problemas que se presenten a corto, mediano y largo plazo, obteniendo un margen de error mucho menor a la hora de llevar a cabo el desarrollo de la

actividad asignada, alcanzado de esta manera mayor productividad, reducción de costos, cumplimiento de metas y objetivos y aumentando el nivel de satisfacción del cliente.

Objetivos

General

Diseñar la propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa pulguero.ma con el fin de mejorar sus procesos y el cumplimiento de las exigencias de sus clientes.

Específicos

Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa pulguero.ma con el fin de conocer el grado de cumplimiento en los requisitos de la ISO 9001:2015

Realizar un análisis del diagnóstico de la empresa pulguero.ma mediante herramientas estadísticas con el fin de generar un plan de acción.

Diseñar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la empresa pulguero.ma.

Marco Referencial

Antecedentes

Internacionales. TORRES ORTIZ, Andrés Giancarlo y LAVAYEN GALDEA, Marcos Guillermo, en el desarrollo del diseño de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 para una empresa textil de la ciudad de Guayaquil, se afirma que " es muy importante la implementación de un manual de calidad con base a la norma ISO 9001:2015 ya que esta busca destacar la calidad de todos los departamentos de la empresa fomentando la documentación, evaluación, administración y realización de cualquier proceso enfocado en las necesidades del cliente".

TRI PUTRI, Nilda, en su diseño de la documentación del sistema de calidad en la unidad de producción de Motocultivadores en indonesia explica que "las empresas necesitan implementar un sistema de gestión de calidad para obtener competencia dada la globalización".

ABU AL RUB, Fahmi y SHIBHAB, Penélope en su trabajo llamado diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en Ar Ramtha en el norte de Jordania concluye que "un sistema de gestión de calidad ayuda a prevenir y controlar peligros, generando buenas prácticas en las fábricas brindando seguridad en sus productos".

Nacionales. ARIAS PEÑA, John Alexander, en el desarrollo de la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa QUALITY & CONSULTING GROUP S.A.S conforme a la norma ISO 9001, afirma que "por medio de las mediciones de los diferentes procesos fue posible tener una visión clara de la situación real de la organización y realizar una proyección frente a la situación ideal, mediante el establecimiento de objetivo retador y efectivo en cada una de las áreas".

GARZON RODRIGUEZ, Diego Fernando, En su proyecto sobre el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa CONCORD SPORT, nos explica que “al implementar las herramientas de la norma ISO 9001:2015, pudieron evaluar todas las áreas de la empresa obteniendo como resultado el cumplimiento de los requisitos de la norma facilitando la identificación de los sectores que no cumplían con lo estipulado en la misma, con el fin de generar mejora continua en los procesos”.

RODRIGUEZ HENAO, Christian y PEREZ DIAZ, Jefferson en la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en la ciudad de Bogotá, concluye que” implementar un sistema de gestión es una estrategia la cual genera un beneficio para las organizaciones, esto permite tener una distinción de las demás empresas, esto de igual manera ayudara a mantener las empresas dentro del mercado , mejorando sus partes internas y procesos”.

ARBELAEZ VEJARANO, Claudia y HOYOS MUÑOZ, Elizabeth en el diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa de venta de ropa Liz Styles ubicada en Pereira nos dice que “un sistema de gestión de calidad ayuda a las empresas a desarrollar estrategias para ocupar un puesto importante en el mercado, dándole una estructura a la empresa que permita una mejora continua”.

OTAVO MADRIGAL, Gerardo y SOSA BERNAL, Steven en el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 para la empresa Mars S.A.S nos explica que “un sistema de gestión de calidad nos brinda herramientas como la planificación de estrategias de calidad, cadena de valor y caracterización de procesos, entre otras, esto dará como resultado una propuesta para solucionar la situación actual de la empresa”.

Local. BURGOS GONZALEZ, Danna Julieth en el desarrollo de un sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar OUZO AGAVE AZUL S.A.S bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 expresa que “el desarrollo de un sistema de gestión se convierte en un pilar para el funcionamiento de la empresa ya que sirve como propuesta de cultura encaminada hacia la calidad y mejora continua en este tipo de mercado, lo cual le da un valor agregado y diferenciador”.

MURCIA VILLAZON, Jonatan en el diseño de un sistema integrado de gestión de calidad para C.B hoteles y resort S.A en la ciudad de santa marta nos dice que “un sistema de gestión permite realizar un diagnóstico de la empresa e identificar si se cumple con los niveles de cumplimiento, además de permitir certificar los procesos que se realizan en el hotel”.

MALDONADO RHENALS, Hanny Paola en el diseño de un sistema de control de calidad del proceso de pos cosecha de las fincas bananeras de C.J La Samaria S.A del grupo Daabon en santa marta concluye que “un sistema de gestión permitió a la empresa una mejora en la calidad de sus productos, un mejor desempeño en los trabajadores a la hora de realizar las tareas, se presentó mejora en la relación con el cliente cumpliendo las necesidades del mismo”.

Marco Teórico

El actual proyecto está basado en los fundamentos y teorías que están enfocados en el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2105. Para adentrarse en el tema debemos tener claro primeramente que es la calidad, aunque este es un tema extenso y son numerosos los conceptos encontrados dado a que es un concepto bastante complejo para darle una sola definición, pero la asertiva en cuanto a los objetivos del presente proyecto explica que "la definición de calidad que es más aceptada actualmente es la que compara las expectativas de los clientes es decir esta está más enfocada en la visión del cliente con su percepción del servicio" (Garcia, 2001).

La calidad con el pasar de los años ha tenido una gran evolución sus inicios se dieron "en el año 2150 A.C época en la cual el código de Hammurabi regia la calidad en la construcción de las casas donde se establecía que si dicha construcción no estaba fundamenta con bases sólidas y contaba con buena resistencia, el constructor debía ser ejecutado ya que esto podría la construcción podría acabar con la vida de los habitantes" (Lara, 2008).

Con la llegada de revolución industrial se exigieron altos niveles de demanda generando una necesidad de incrementar la mejora de la calidad en los procesos, ya que, estos procesos empezaron a ser sometidos a inspecciones y esquemas productivos convirtiéndose estos en los elementos fundamentales para la producción de las empresas, permitiendo identificar procesos que no cumplían en forma con los estándares deseados por los clientes. (Garvin, 1988)

Ya en los años 90, el significado de calidad se ve como ventaja competitiva, el cual agrupa todos los procesos para obtener una calidad total, donde el cliente es el principal indicador y de la misma manera impulsar a los trabajadores a una mejora continua de la empresa.

Un Sistema de Gestión de una organización, según la norma ISO 9001:2015, se define como un "conjunto de elementos relacionados que interactúan para establecer la política u objetivos, para poder llevar a cabo dichos objetivos establecidos y poder dirigir y controlar la organización encaminada a la calidad".

Así mismo los modelos de gestión se convierten en un mecanismo que facilitan el cumplimiento de los objetivos, generando un correcto funcionamiento de los procesos integrando todas las partes entre sí, para contribuir en la mejora y asegurando la calidad de sus productos o servicios. (Jaime Ortiz, 2017)

Es decir, un sistema de gestión de calidad es una agrupación de actividades, guías y procesos que se relacionan para alcanzar los objetivos encaminados a la calidad de la empresa, este está enfocado en la integración de las partes que necesitan una adecuada gestión para cumplir de esta manera los requerimientos de los clientes, al igual que las necesidades de la empresa.

Los consumidores de moda en todo el mundo han aumentado teniendo una exigencia en cuanto a la calidad de las prendas y la responsabilidad social, logrando que, a su vez, las empresas de la industria textil deban repensar en sí su oferta de valor para adaptarse a los nuevos requerimientos del mercado. (Martinez, 2014)

Conociendo esto al diseñar un sistema de gestión de calidad para la empresa pulguero.ma se debe tener en cuenta que el principal objetivo es dirigir a la organización de manera que mejore su capacidad y desempeño, cumpliendo con los requerimientos de los clientes.

El sistema de gestión de calidad según (NTC-ISO 9001 , 2015) está compuesto por:

- Contexto de la organización: La organización debe precisar todos los factores externos e internos sean pertinentes para su propósito y direccionamiento que puedan afectar el cumplimiento de los resultados esperados del sistema de gestión de calidad.
- Liderazgo: Hace referencia a todos los requisitos que debe cumplir la dirección, asegurándose de establecer correctamente las políticas y objetivos, cumpliendo con los requerimientos exigidos en el sistema de gestión de calidad en cada proceso, asegurando así mismo los recursos para el logro de los objetivos establecidos.
- Planificación: la organización debe considerar cualquier riesgo y oportunidad que se pueda presentar en la planificación del sistema de gestión la organización logrando la mejora, previniendo y reduciendo el error.
- Apoyo: Para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad se deben proporcionar los recursos necesarios, así mismo proporcionar las personas, infraestructura adecuada y un ambiente óptimo para que la implementación del sistema se realice de manera eficaz.
- Operación: Se debe determinar los productos y servicios para cumplir con la implementación, planificación y control de los procesos de la organización, demostrando que estos cumplen en forma con los requisitos del sistema de gestión calidad.
- Evaluación del desempeño: En esta etapa se determina los métodos de medición y seguimiento pertinentes llevando un adecuado control para analizar y evaluar los resultados previstos, donde se conserve la documentación como evidencia.
- Mejora: Se realiza una selección de las oportunidades de mejora considerando las necesidades y no conformidades que se presenten, realizando a su vez acciones correctivas luego de evaluar y revisar los riesgos.

Por otra parte, en el diseño de un sistema de gestión de calidad se busca aumentar la confianza de sus clientes, fomentando de la misma manera mucha más participación en los trabajadores de la empresa, implementando y transmitiendo los siguientes principios para caracterizar y controlar la gestión de calidad en los procesos (NTC-ISO 9001 , 2015)

✓ Principio 1, Enfoque al cliente: este principio hace referencia a la responsabilidad que adquiere la organización para detectar las necesidades que presentan los clientes, con el fin de alcanzar los resultados esperados mediante la implementación de la política de calidad y la dirección estratégica, permitiendo a su vez controlar los procesos alcanzando un mejor desempeño global de la organización. (NTC-ISO 9001 , 2015)

✓ Principio 2, Liderazgo: Se deben establecer por los líderes en el ambiente interno de la organización una evidente orientación y encaminarla hacia el mismo propósito, cumpliendo los objetivos previstos ya que estos son los encargados de conducir a los trabajadores a estar en comunión con el ambiente interno de trabajo. (NTC-ISO 9001 , 2015)

✓ Principio 3, Compromiso de las personas: El personal de la organización es de vital importancia ya que debido a su compromiso con la misma estos podrán dar a conocer nuevas ideas y demostrar sus habilidades permitiendo mantener un sistema de gestión de calidad en funcionamiento, por otra parte, esto genera motivación compromiso y participación activa en las actividades de la empresa desempeñando mejor su trabajo. (Sirvent, Gisbert, & Perez, 2017)

✓ Principio 4, Enfoque en procesos: Cuando se integran como procesos independientes los recursos y actividades de la organización se logran resultados más eficientes ya que se marcan objetivos para cada uno de estos, permitiendo una óptima gestión de los equipos, instalaciones e infraestructura, analizando costos y desechando aquellos que generen un cuello de botella en la organización.

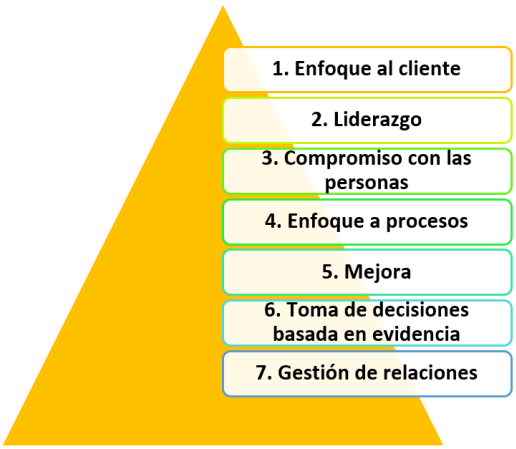
✓ Principio 5, Mejora: este factor debe ser objeto permanente, la organización debe comprenderlo para generar un valor agregado, esta se puede aplicar tanto en avances tecnológicos como en procesos productivos, para la obtención de mejores resultados ya que sin una mejora continua no se garantiza la calidad. (NTC-ISO 9001 , 2015)

✓ Principio 6, Toma de decisiones basadas en la evidencia: este factor se convierte en una ventaja ya que tomar decisiones con base a información o evidencia repercute directamente con la calidad del producto disminuyendo el margen de error y aumentando el desarrollo del proceso de manera eficaz.

✓ Principio 7, Gestión de las relaciones: Al tener una relación mutua entre clientes y proveedores, se genera un beneficio para la organización ya que, si el cliente tiene conocimiento que los proveedores certifican la calidad, esto aumentará las expectativas y satisfacción del cliente, generando mayor rentabilidad reducción de tiempo, recursos y costo, disminuyendo así mismo el margen de error. (Sirvent, Gisbert, & Perez, 2017)

Figura 1.

Figura 1.los 7 principios de calidad



Nota. *Imagen referente a los principios de la calidad. Adaptado de https://www.kyocode.com/2018/04/principios-de-gestion-de-la-calidad/*

Para el diseño del presente sistema de gestión de calidad se debe realizar un autodiagnóstico para determinar si la empresa pulguero.ma cumple en forma con los requerimientos exigidos en la norma ISO 9001:2015, donde permita a su vez, conocer el estado actual en el que se encuentra la organización y las problemáticas que impiden el óptimo desarrollo de los procesos, de esta manera se genera una correcta implementación y adecuado nivel de cumplimiento al poner en marcha el sistema de gestión de la calidad.

Un diagnóstico inicial es una herramienta o proceso el cual permite identificar la situación actual de la empresa y los problemas que no hacen posible el óptimo desarrollo de los procesos, así mismo obtener una visión detalladamente clara de la situación de la empresa con relación a su producción. (Portugal, 2017)

Así mismo el ciclo PVHA es parte importante del diseño de un sistema de gestión de calidad el cual permite gestionar los procesos de manera controlada y planificada con el fin de generar una mejora continua en sus procesos como en la empresa en general, al implementar estos factores ayudará a la empresa a prevenir o evitar el incumplimiento de la norma ISO 9001:2015, las siglas del ciclo PHVA están conformado por:

Planear: la plantación consiste en el establecimiento de objetivos, planes y metas que se deseen llevar a cabo, así mismo, se debe realizar un diagnóstico para determinar la situación actual en la que se encuentra la empresa y que procesos requieren una mejora.

Hacer: Se desarrolla todo lo planeado en la fase uno acompañado de un control para su óptimo desarrollo.

Verificar: En este punto se hace la comparación de los resultados obtenidos del segundo factor (hacer), verificando que cumpla con los objetivos planteados.

Actuar: Por último, al cumplir con la verificación de los resultados obtenidos se puede sistematizar y documentar cambios, correcciones e implementaciones. (Pineda, 2019)

Marco Conceptual

Acción correctiva: acción que lleva como objetivo suprimir la causa del problema, ayudando a prevenir y evitar el retorno del mismo. (NTC-ISO 9001 , 2015)

Auditoria: Documento donde se establecen los intervalos planificados del sistema de gestión de calidad donde se encuentran los requerimientos dados conforme a la norma ISO y propios de la organización. (NTC-ISO 9001 , 2015)

Calidad: Rasgos y características que comprende un producto o servicio sustentables para la satisfacción de necesidades y expectativas del cliente cumpliendo en forma con las especificaciones, así mismo comprende todos los aspectos de una organización en cuanto a la mejora continua de los procesos. (Arias, 2010)

Control de los cambios: los cambios realizados en la producción o la prestación de un servicio necesita ser revisados y controlados conservando la información de manera documentada conde se perciban los resultados de revisar dichos cambios asegurando la conformidad en relación a los requisitos. (NTC-ISO 9001 , 2015)

Diseño: Es la capacidad que tiene el ser humano de crear y dar forma aplicando la creatividad con el fin de satisfacer una necesidad y dar sentido a un fin específico. (Bessant & Bruce, 2002)

Gestión de la calidad: la gestión de la calidad es una serie de métodos aleatorios utilizados de manera puntual para controlar la calidad de diferentes aspectos como los productos y procesos. (Witcher, 1995)

ISO 9001: Norma internacional la cual es aplicada en sistemas de gestión de calidad en organizaciones ya sea públicas o privadas, convirtiéndose en un método que aportará una mejora

en la calidad de los procesos, productos o servicios, obteniendo como resultado la satisfacción del cliente. (Isotools, 2021)

Mejora continua: Actividad que determina las oportunidades de mejora proporcionando acciones correctivas para reducir efectos no deseados con el objetivo de cumplir con las peticiones del cliente aumentando la satisfacción del mismo. (calidad, 2015)

Sistema de gestión: El sistema de gestión es un conjunto de elementos presentes en una organización relacionados entre sí con el objetivo de instaurar objetivos, procesos, políticas y herramientas para lograr de manera óptima los objetivos previstos. (NTC-ISO 9001 , 2015)

Producto no conforme: Todo producto que no cumpla con los requerimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad. (NTC-ISO 9001 , 2015)

Proceso: Actividades relacionadas entre sí que interactúan para suministrar resultados planificados y controlados para agregar valor. (NTC-ISO 9001 , 2015)

Satisfacción del cliente: Cumplir con las necesidades, expectativas y requerimientos de los clientes mediante métodos que permitan obtener un seguimiento de las percepciones de los mismos. (NTC-ISO 9001 , 2015)

Marco Geográfico (Si aplica)

El área de estudio comprende un territorio ubicado a orillas de la bahía del mismo nombre sobre el Mar Caribe, en las estribaciones de la Sierra Nevada de Santa Marta en el departamento del Magdalena, sus coordenadas geográficas son: 11º 14’ 50” de latitud norte y 74º 12’ 06” de latitud oeste.

Su núcleo más poblado y de mayor actividad comercial es la zona central, desde donde se desarrolló la ciudad a partir del siglo XVII. El plano comprendido entre la carrera Primera y las avenidas Santa Rita y del Ferrocarril enmarca su centro histórico y su núcleo comercial, encontrándose además su núcleo de turismo.

Santa marta cuenta con una población de 1.326.525 habitantes con una tasa de desempleo del 12,9%, por otra parte, cuenta con un índice de innovación de 27,8 y con un índice de competitividad de 4,8.

Santa marta esta soportado por 4 ejes estratégicos, proporcionando mejores niveles de competitividad y desarrollo económico, contribuyendo a su vez al cuidado del medio ambiente, pulguero.ma al ser una empresa comercializadora de ropa de segunda ayuda a impulsar el desarrollo social, económico y ambiental del distrito.

La empresa pulguero.ma al ser un emprendimiento con base ambiental, creativa y tecnológica contribuyendo a la economía naranja de la ciudad al fortalecer y crear mecanismos que permitan el desarrollo potencial económico generando sostenibilidad en la organización, aportando a la generación de empleo digno y apoyando ideas creativas e innovadoras.

Marco Legal

Tabla 1.

Tabla 1. Marco legal y normativo

NORMA	TEMA
NTC ISO 9000:2015	Sistema de gestión de la calidad- Conceptos
NTC ISO 9000:2015	Sistema de gestión de la calidad- Requisitos
NORMA ISO 10005:2005	Sistema de gestión de calidad- Direccionamiento para el plan de calidad
NORMA ISO 10002: 2004	Gestión de la calidad. quejas en la organización. Satisfacción del clientes.
NTC ISO 6001:2017	Sistema de gestión para micro y pequeñas empresas.
NTC 1806:2015	Cuidado de telas
DECRETO 4110:2004	Obligatoriedad de las entidades de diseñar un sistema de seguimiento.

Fuente: *Elaboración propia*.

***Nota**: Normas técnicas colombianas. Guías para la elaboración del sistema de gestión de calidad.*

Diseño Metodológico

El presente proyecto está enfocado en el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa pulguero.ma, iniciando con un diagnóstico actual de la empresa, identificando principalmente aquellos procesos y aspectos de la empresa que necesitan mejora.

Tipo y Enfoques de Investigación

El diseño es no experimental ya que los estudios que se realizaron no están manipulados por variables y solo se realizaron observaciones y análisis de los fenómenos que ocurrían en su entorno, por otra parte, es una investigación descriptiva, en la que se describe el problema buscando información relacionada con el tema para darle mejor solución y dándole fin a la raíz del mismo. Es decir, implementar un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 que mejore los servicios y productos prestados por la empresa pulguero.ma ubicada en la ciudad de santa marta el cual permitió tener una visión amplia sobre los intereses, motivaciones y afinidades de los consumidores e identificar los agentes que interfieren con el cumplimiento de norma permitiendo realizar las debidas correcciones cuando un proceso no se esté realizando de la manera adecuada, además de conocer la manera en la que el modelo de negocio opera y los factores de éxito que pueden hacer de pulguero.ma una empresa potente en cuanto a la moda sostenible.

Recolección y Análisis de Datos

Para obtener el análisis y recolección de los datos primeramente se realizaron encuestas y entrevistas al gerente administrativos y trabajadores de la empresa para conocer las necesidades, inconformidades y conocer las a fondo cómo lleva a cabo el desarrollo de las actividades en su área de trabajo determinada, por otra parte, se implementó el método analítico el cual permite realizar observaciones directas exhaustivas de las procesos, analizando los errores más comunes, esto permitió conocer las falencias en la empresas pulguero.ma para mejorar y optimizar sus procesos, analizando con más detención y poder determinar si estos cumplen con la norma ISO 9001:2015.

Unidad de Estudio o Muestra (Si aplica)

La población objeto de estudio para el presente proyecto está representada por la misma unidad productiva pulguero.ma.

Fases y Actividades Metodológicas

Fase 1. Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa pulguero.ma con el fin de conocer el grado de cumplimiento en los requisitos de la ISO 9001:2015. Para iniciar el proyecto debemos tener clara la situación actual en la que se encuentra la empresa identificando el nivel de cumplimiento de la norma ISO y el correcto funcionamiento de la empresa para esto se requiere realizar primeramente una matriz de autodiagnóstico para evaluar los requisitos de gestión, permitiendo un análisis de las inconformidades presentadas en la empresa que se deben resolver.

Así mismo, se realizó una matriz de autodiagnóstico para obtener un diagnóstico de la situación actual de la empresa con respecto al entorno con el que esta se relaciona, este nos

permitirá evaluar los factores de la norma ISO 9001:2015 que influyen de manera interna y externa a la organización de modo que se puedan conocer las debilidades que se presentan en misma, por otra parte, se dan a conocer los resultados de unas encuestas de satisfacción al cliente para conocer las falencias de la empresa desde la perspectiva de sus consumidores habituales y atípicos.

Fase 2. Realizar un análisis del diagnóstico de la empresa pulguero.ma mediante herramientas estadísticas con el fin de generar un plan de acción. El siguiente paso para poder llevar a cabo el diseño del sistema de gestión fue realizar un análisis porcentual de la matriz de auto-diagnóstico presentado en la fase 1, el cual permitió conocer e identificar los aspectos que presentan no conformidades que la empresa pulguero.ma requiere dar solución mediante herramientas estadísticas el porcentaje en cuanto al nivel de cumplimiento de la norma.

Fase 3. Diseñar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la empresa pulguero.ma. En esta fase se llevó a cabo toda la documentación necesaria y pertinente del mapa procesos el cual va a permitir mostrar que tarea puede o no afectar el desarrollo del trabajo, así mismo se llevará cabo la estandarización de los procesos mediante formatos que van a permitir el correcto desarrollo del mismo y poder llevar un mejor control y manejo, por otra parte, se va a realizar un análisis DOFA para analizar de manera estratégica todo factor interno y externo que pueda favorecer o afectar a la empresa.

Título Desarrollo y Resultados Objetivo Específico 1

Matriz de autodiagnóstico conforme a la norma ISO 9001:2015

Figura 2.

Figura 2. Matriz autodiagnóstico conforme NTC 9001:2015

DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CONFORME AL MODELO ISO 9001:2015							
ORGANIZACIÓN				PULGUERO.MA			
No.	**4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**	**0%**	**25%**	**50%**	**75%**	**100%**	**N/A**
	4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	**25%**					
	La organización debe:						
1	Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC		X				
2	Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas		X				
	Subtotal	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**
	4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	**17%**					
	La organización debe:						
3	Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC		X				
4	Determinar los requisitos pertinentes de estas partes para el SGC		X				
5	Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes	X					
	Subtotal	**1**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**
	4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	**10%**					
	La organización debe:						
6	Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance	X					
7	Considerar las cuestiones externas e internas identificadas en el apartado 4.1	X					
8	Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinenetes indicados en el apartado 4.2	X					
9	Considerar los productos y servicios de la organización		X				
10	Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta norma internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC		X				
	Subtotal	**3**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**

	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	**15%**					
	4.4.1 La organización debe :						
11	Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional	X					
12	Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización	X					
13	Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos	X					
14	Determinar la secuencia e interaccion de estos procesos		X				
15	Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento,mediciones e indicadores de desempeño relacionados)		X				
16	Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad			X			
17	Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos		X				
18	Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1	X					
19	Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos logran los resultados previstos		X				
20	Mejorar los procesos y el SGC	X					
	4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:						
21	Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos		X				
22	Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	X					
	Subtotal	**6**	**5**	**1**	**0**	**0**	**0**

	5.2 POLÍTICA	0%					
	5.2.1.Desarrollar la política de la calidad La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:						
14	a) sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoya su dirección estratégica;	X					
15	b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad	X					
16	c) incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables;	X					
17	d) incluya el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	X					
	5.2.2 Comunicar la política de la calidad La política de la calidad debe:						
18	a) estar disponible y mantenerse como información documentada;	X					
19	b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;	X					
20	c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	X					
	Subtotal	7	0	0	0	0	0
	5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	15%					
	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:						
21	a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;	X					
22	b) asegurarse de que los procesos están dando las salidas previstas;			X			
23	c) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);	X					
24	d) asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de la organización;		X				
25	e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad	X					
	Subtotal	3	1	1	0	0	0

	6.PLANIFIACIÓN	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
	6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
	6.1.1 Generalidades			13%			
	Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:						
1	a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;	X					
2	b) aumentar los efectos deseables;		X				
3	c) prevenir o reducir efectos no deseados;		X				
4	d) lograr la mejora	X					
	6.1.2 La organización debe planificar:						
5	a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;		X				
6	b) La manera de: 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad;	X					
7	2) evaluar la eficacia de estas acciones.	X					
8	Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios		X				
	Subtotal	4	4	0	0	0	0
	6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS						
	6.2.1 La organización debe establecer los objetivos de la calidad para las funciones, niveles y procesos pertinentes necesarios para el sistema de gestión de la calidad.			15%			
	Los objetivos de la calidad deben:						
9	a) ser coherentes con la política de la calidad;		X				
10	b) ser medibles;		X				
11	c) tener en cuenta los requisitos aplicables;		X				
12	d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;		X				
13	e) ser objeto de seguimiento;		X				
14	f) comunicarse		X				
15	g) actualizarse, según corresponda.	X					
16	La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.	X					
	6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:						
17	a) qué se va a hacer;	X					
18	b) qué recursos se requerirán;		X				
19	c) quién será responsable;		X				
20	d) cuándo se finalizará;	X					
21	e) cómo se evaluarán los resultados.	X					
	Subtotal	5	8	0	0	0	0
	6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS						
	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada y sistemática (véase 4.4). La organización debe considerar:			6%			
22	a) el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias;	X					
23	b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;	X					
24	c) la disponibilidad de recursos;		X				
25	d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.	X					
	Subtotal	3	1	0	0	0	0

	7.SOPORTE	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
	7.1 RECURSOS **7.1.1. Generalidades**	16%					
1	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	X					
	La organización debe considerar:						
2	a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;		X				
3	b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.		X				
	7.1.2 Personas						
4	La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.	X					
	7.1.3 Infraestructura						
5	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para que la operación de sus procesos logre la conformidad de los productos y servicios.			X			
	7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos						
6	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		X				
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición **7.1.5.1 Generalidades**						
7	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.		X				
	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:						
8	a) son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;		X				
9	La organización debe conservar la información documentada adecuada como evidencia de la adecuación para el propósito del seguimiento y medición de los recursos.	X					
	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones						
	Cuando la trazabilidad de las mediciones sea un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial de proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:						
10	a) verificarse o calibrarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;	X					
11	b) identificarse para determinar su estado;	X					
12	c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.	X					
13	de medición previos se ha visto afectada de manera adversa	X					
	7.1.6 Conocimientos organizativos						
14	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		X				
15	Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la extensión necesaria.		X				
16	Cuando se tratan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.		X				
	Subtotal	**7**	**8**	**1**	**0**	**0**	**0**

	7.2 COMPETENCIA	19%					
	La organización debe:						
17	a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X				
18	b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas;		X				
19	c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;		X				
20	evidencia de la competencia.	X					
	Subtotal	1	3	0	0	0	0
	7.3 TOMA DE CONCIENCIA	0%					
	La organización debe asegurarse de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de:						
21	a) la política de la calidad;	X					
22	b) los objetivos de la calidad pertinentes;	X					
23	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;	X					
24	d) las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	X					
	Subtotal	4	0	0	0	0	0
	7.4 COMUNICACIÓN	0%					
	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:						
25	a) qué comunicar;	X					
26	b) cuándo comunicar;	X					
27	c) a quién comunicar;	X					
28	d) cómo comunicar.	X					
29	e) quién comunica.	X					
	Subtotal	5	0	0	0	0	0
	7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.1 Generalidades	0%					
	El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:						
30	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional	X					
31	b) la información documentada que la organización ha determinado que es necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	X					
	7.5.2 Creación y actualización						
	organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado						
32	a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);	X					
33	b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);	X					
34	c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.	X					
	7.5.3 Control de la información documentada						
	7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:						
35	a) esté disponible y adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite;	X					
36	b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).	X					
	7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe tratar las siguientes actividades, según corresponda:						
37	a) distribución, acceso, recuperación y uso;	X					
38	legibilidad;	X					
39	c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);	X					
40	d) conservación y disposición.	X					
41	La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se debe identificar según sea adecuado y controlar.	X					
42	La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra las modificaciones no intencionadas.	X					
	Subtotal	13	0	0	0	0	0

	8.OPERACIÓN	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
	8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL						
	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la producción de productos y prestación de servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:			22%			
1	a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;		X				
2	b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios;		X				
3	c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios;		X				
4	d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;		X				
5	e) la determinación y almacenaje de la información documentada en la medida necesaria: 1) para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos..		X				
6	El elemento de salida de esta planificación debe ser adecuado para las operaciones de la organización.		X				
7	La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.	X					
8	La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).		X				
	Subtotal	**1**	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**
	8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
	8.2.1 Comunicación con el cliente			32%			
	La comunicación con los clientes debe :						
1	a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;		X				
2	b) la atención de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;				X		
3	c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;		X				
4	d) manipular o controlar las propiedades del cliente;		X				
5	e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	X					
	8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios						
	Cuando determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:						
6	a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización;		X				
7	b) la organización puede cumplir las reclamaciones de los productos y servicios que ofrece.			X			
	8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios						
8	**8.2.3.1** La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.		X				

	La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:						
9	a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;		X				
10	b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;		X				
11	c) los requisitos especificados por la organización;		X				
12	d) los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios;				X		
13	e) las diferencias existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente.		X				
14	La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		X				
15	La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.				X		
	8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:						
16	a) sobre los resultados de la revisión;		X				
17	b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.		X				
	8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios						
18	La organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios	X					
	Subtotal	**2**	**12**	**1**	**3**	**0**	**0**
	8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	3%					
	8.3.1 Generalidades						
19	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior producción de productos y prestación de servicios.	X					
	8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo						
	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:						
20	a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;	X					
21	b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;	X					
22	c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;	X					
23	d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;	X					
24	e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;	X					
25	f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas implicadas en el proceso de diseño y desarrollo;	X					
26	g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;	X					
27	h) los requisitos para la posterior producción de productos y prestación de servicios;	X					
28	i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;	X					
29	j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	X					
	8.3.3 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo						
	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:						

30	a) los requisitos funcionales y de desempeño;		X				
31	b) la información proveniente de actividades de diseño y desarrollo previas similares;		X				
32	c) los requisitos legales y reglamentarios;		X				
33	d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;	X					
34	e) las consecuencias potenciales del fracaso debido a la naturaleza de los productos y servicios;		X				
35	Los elementos de entrada deben ser adecuados para los fines de diseño y desarrollo, estar completos y sin ambigüedades. Los conflictos entre elementos de entrada deben resolverse.	X					
36	Las entradas deben ser adecuadas para los fines de diseño y desarrollo, estar completos y sin ambigüedades.	X					
37	Deben resolverse las entradas del diseño y desarrollo contradictorias.	X					
38	La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	X					
	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo						
	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:						
39	a) los resultados a lograr están definidos;	X					
40	b) las revisiones se realizan para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo de cumplir los requisitos;	X					
41	c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;	X					
42	d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;	X					
43	e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;	X					
44	f) se conserva la información documentada de estas actividades.	X					
	8.3.5 Elementos de salida del diseño y desarrollo						
	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:						
45	a) cumplen los requisitos de las entradas;	X					
46	b) son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;	X					
47	c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea adecuado, y a los criterios de aceptación;	X					
48	d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su uso seguro y correcto.	X					
	8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo						
	La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios o posteriormente, en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada sobre:						
49	a) los cambios del diseño y desarrollo;	X					
50	b) los resultados de las revisiones;	X					
51	c) la autorización de los cambios;	X					
52	d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	X					
	Subtotal	**30**	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**
	8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	**28%**					
	8.4.1 Generalidades						
53	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.				X		
	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:						
54	a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;			X			
55	b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;			X			
56	c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.				X		

57	La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.		X				
58	La organización debe conservar la información documentada adecuada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	X					
	8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa						
	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. La organización debe:						
59	a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;		X				
60	b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;	X					
61	c) tener en consideración: 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;		X				
62	d) determinar la verificación, u otras actividades, necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.		X				
	8.4.3 Información para los proveedores externos						
63	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.		X				
	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:						
64	a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;		X				
65	b) la aprobación de: 1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipo; 3) la liberación de productos y servicios;		X				
66	c) la competencia, incluyendo cualquier calificación de las personas requerida;	X					
67	d) las interacciones del proveedor externo con la organización;		X				
68	e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por la organización;		X				
69	f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	X					
	Subtotal	4	9	2	2	0	0
	8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO						
	8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio			**29%**			
70	La organización debe implementar la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas.				X		
	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:						
71	a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar;		X				
72	b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;		X				
73	c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o las salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;		X				
74	d) el uso de la infraestructura y el ambiente adecuados para la operación de los procesos;			X			
75	e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;			X			
76	f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, donde el elemento de salida resultante no pueda verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;		X				
77	g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;		X				
78	h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		X				
	8.5.2 Identificación y trazabilidad						
79	La organización debe utilizar los medios adecuados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la			X			

79	La organización debe utilizar los medios adecuados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios.			X			
80	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.				X		
81	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y		X				
82	Se debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	X					
	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos						
83	La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma	X					
84	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.	X					
85	Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y	X					
86	conservar la información documentada sobre lo que ha ocurrido..	X					
	8.5.4 Preservación						
87	La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.				X		
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega						
88	La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		X				
	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:						
89	a) los requisitos legales y reglamentarios;		X				
90	b) las potenciales consecuencias no deseadas asociadas con sus productos y servicios;		X				
91	c) la naturaleza, el uso y la vida prevista de sus productos y servicios;				X		
92	d) los requisitos del cliente;		X				
93	e) retroalimentación del cliente;		X				
	8.5.6 Control de los cambios						
94	La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados.	X					
95	La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.	X					
	Subtotal	**7**	**12**	**3**	**4**	**0**	**0**

	8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	0%					
96	La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	X					
97	La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.	X					
98	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	X					
99	La información documentada debe incluir: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación.	X					
	Subtotal	4	0	0	0	0	0
	8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	34%					
100	**8.7.1** La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.				X		
101	La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.				X		
	La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:						
102	a) corrección;		X				
103	b) separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de los productos y servicios;				X		
104	c) informar al cliente;				X		
105	d) obtener autorización para su aceptación bajo concesión.		X				
106	Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando las salidas no conformes se corrigen.	X					
107	**8.7.2** La organización debe mantener la información documentada que: a) describa la no conformidad;		X				
108	b) describa las acciones tomadas;	X					
109	c) describa las concesiones obtenidas;	X					
110	d) identifique la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.	X					
	Subtotal	4	3	0	4	0	0
	NUMERAL						
	8.1 Planificación y control operacional	22%					
	8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	32%					
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	3%					
	8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente	28%					
	8.5 Producción y prestación del servicio	29%					
	8.6 Liberación de los productos y servicios	0%					
	8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes	34%					
	PROMEDIO	21%					

	9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
	9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	5%					
	9.1.1 Generalidades						
	La organización debe determinar:						
1	a) a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir;		X				
2	b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;		X				
3	c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;	X					
4	d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.	X					
5	La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	X					
6	La organización debe mantener la información documentada como evidencia de los resultados.	X					
	9.1.2 Satisfacción del cliente						
7	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		X				
8	La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	X					
	9.1.3 Análisis y evaluación						
9	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados originados por el seguimiento y la medición.	X					
	Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:						
10	a) la conformidad de los productos y servicios;	X					
11	b) el grado de satisfacción del cliente;	X					
12	c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	X					
13	d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;	X					
14	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;	X					
15	f) el desempeño de los proveedores externos;	X					
16	g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.	X					
	Subtotal	**13**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**
	9.2 Auditoría interna	0%					
17	**9.2.1** La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:	X					
	a) cumple:						
18	1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;	X					
19	2) los requisitos de esta Norma Internacional;	X					
20	b) está implementado y mantenido eficazmente.	X					
	9.2.2 La organización debe:						
21	a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;	X					
22	b) para cada auditoría, definir los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría;	X					
23	c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;	X					
24	d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente;	X					
25	e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;	X					
26	f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.	X					
	Subtotal	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

	9.3 Revisión por la dirección 9.3.1. Generalidades	0%					
27	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización continuas.	X					
	9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:						
28	a) el estado de las acciones desde revisiones por la dirección previas;	X					
29	b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;	X					
30	c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:	X					
31	1) satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;	X					
32	2) el grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad;	X					
33	3) desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;	X					
34	4) no conformidades y acciones correctivas;	X					
35	5) resultados de seguimiento y medición;	X					
36	6) resultados de las auditorías;	X					
37	7) el desempeño de los proveedores externos;	X					
38	d) la adecuación de los recursos;	X					
39	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);	X					
40	f) oportunidades de mejora.	X					
	9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección						
41	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con: a) las oportunidades de mejora;	X					
42	b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;	X					
43	c) las necesidades de recursos.	X					
44	La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	X					
	Subtotal	18	0	0	0	0	0
	10. MEJORA	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
	10.1 Generalidades	19%					
45	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.		X				
	Estas deben incluir:						
46	a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas futuras;		X				
47	b) corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados;		X				
48	c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	X					
	Subtotal	1	3	0	0	0	0
	10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	12%					
	10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:						
49	a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;		X				
50	b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:		X				
51	1) la revisión y el análisis de la no conformidad;		X				
52	2) la determinación de las causas de la no conformidad;	X	X				
53	3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;	X					
54	c) implementar cualquier acción necesaria;		X				

55	d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;		X				
56	e) si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;	X					
57	f) si es necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.	X					
58	Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	X					
	10.2.2 La organización debe conservar información documentada, como evidencia de:						
59	a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada;	X					
60	b) los resultados de cualquier acción correctiva.	X					
	Subtotal	**7**	**6**	**0**	**0**	**0**	**0**
	10.3 MEJORA CONTINUA	**25%**					
61	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X				
62	La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.		X				
	Subtotal	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**

% de implementación por cláusula	
4. Contexto de la organización	**16%**
5. Liderazgo	**13%**
6. Planificación	**13%**
7. Soporte	**8%**
8. Operación	**21%**
9.Evaluación del desempeño	**2%**
10. Mejora	**14%**

Nota: Matriz de diagnóstico para conocer el nivel de cumplimiento de los requisitos conforme a la ISO 9001.

Para la matriz anterior de auto-diagnóstico se utilizó el siguiente método de evaluación para asignar los porcentajes de cumplimiento.

Tabla 2.

Tabla 2. Valores asignados para conocer el nivel de cumplimiento

Valores de cumplimiento	
% De cumplimiento	Detalle
0%	No documentado/ No existe
25%	Aplicado/No documentado
50%	Documentado/No aplicado
75%	Aplicado y documentado
100%	Aplicado, documentado y controlado
N/A	No aplica

Encuesta realizada a los clientes de la empresa pulguero.ma ubicada en la ciudad de santa marta conforme a las necesidades presentadas.

En la presente, se da a conocer la encuesta de satisfacción al cliente, realizada en la empresa pulguero.ma con el objetivo de conocer a profundidad las necesidades de los mismos tanto en las prendas como en la comodidad y experiencia del cliente.

Tabla 3.

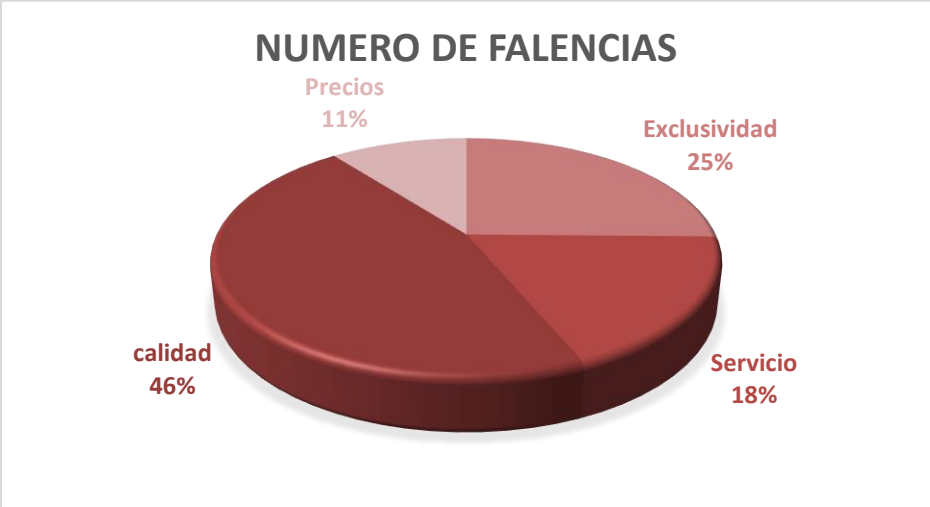
Tabla 3. Falencias de la empresa pulguero.ma según encuesta de satisfacción.

Falencias de la empresa pulguero en cuanto a las ventas	**Número de falencias**
Exclusividad	299
Servicio	59
Variedad	672
Precios	70
TOTAL	1030

***Nota**: Datos de las encuestas de satisfacción al cliente en cuanto a las falencias de la empresa.*

Figura 3.

Figura 3. Resultado de la encuesta de satisfacción al cliente.



***Nota**: Resultados de las encuestas de satisfacción al cliente en cuanto a las falencias de la empresa.*

La empresa pulguero.ma debe buscar estrategias para mejorar la calidad y aumentar la competitividad con más variedad de prendas y diseños exclusivos cumpliendo con todos los estándares de calidad exigidos por el mercado, para así facilitar el proceso de compra y garantizar una fidelización del cliente.

Fortaleciendo así mismos, su servicio para poder mantener el buen nombre del establecimiento comercial, ya que los clientes desean sentirse siempre cómodos y bien atendidos en un lugar donde sientan confort.

Tabla 4.

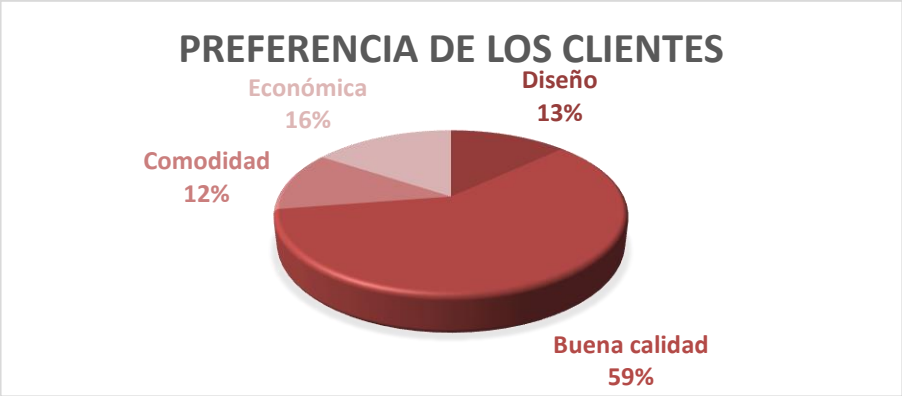
Tabla 4. Preferencias de los clientes en cuanto a una prenda de vestir.

Preferencia de los clientes	Número de clientes encuestados
Diseño	134
Buena calidad	613
Comodidad	122
Económica	161
TOTAL	1030

***Nota**: Datos de las encuestas de satisfacción al cliente en cuanto a las falencias de la empresa.*

Figura 4.

Figura 4. Falencias en la empresa pulguero.ma.



***Nota:** Resultados de las encuestas de satisfacción al cliente en cuanto a las falencias de las prendas comercializadas por la empresa pulguero.ma.*

Los clientes de la tienda pulguero.ma prefieren primeramente que los productos comercializados sean de buena calidad lo que pertenece al (59%), al igual que la economía en las prendas que pertenece al (16%) de los compradores.

Dicho esto, podemos confirmar que al momento de comprar el cliente es muy exigente en cuanto a la calidad de los productos, además de su comodidad y economía, por tal razón, es necesario realizar un seguimiento y control a los proveedores para garantizar a los clientes prendas de calidad.

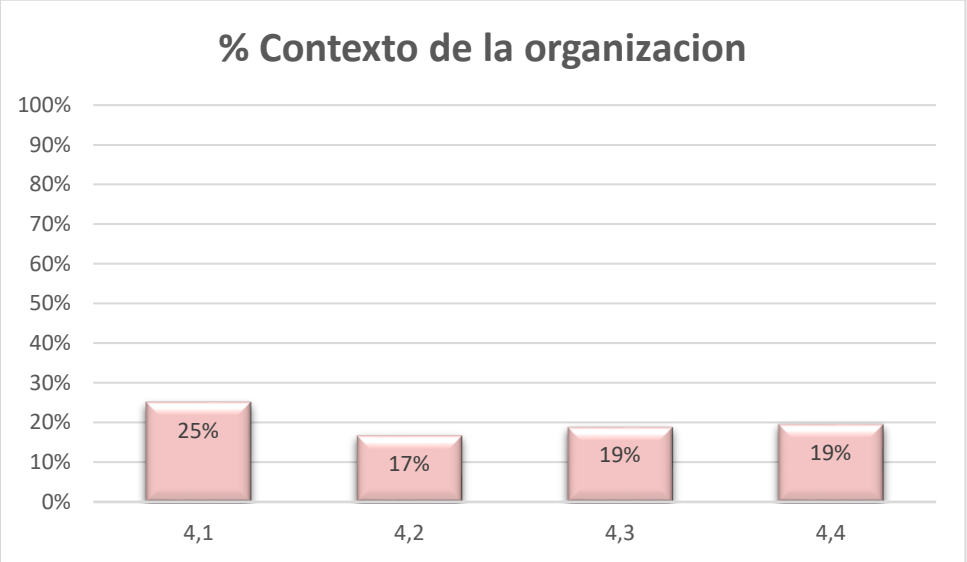
Título Desarrollo y Resultados Objetivo Específico 2

Análisis porcentual de matriz autodiagnóstico

Primeramente, se realizó un análisis de cumplimiento de la norma de manera individual, es decir, de cada cláusula presentada en la NTC ISO 9001 los cuales dan a conocer el nivel de cumplimiento de la norma de manera porcentual.

Figura 5.

Figura 5. Resultado porcentual del diagnóstico del contexto de la organización numeral 4 de la NTC ISO 9001.



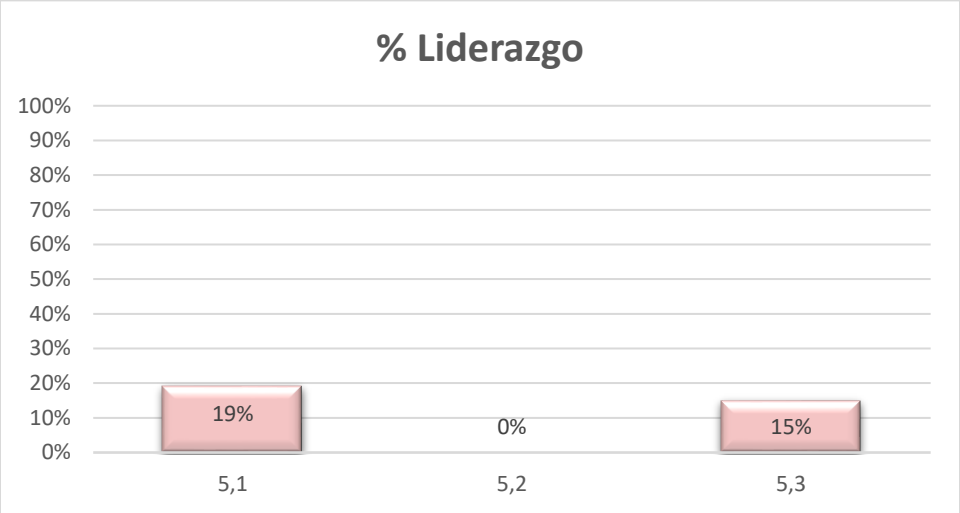
Nota: Resultado del diagnóstico del numeral 4. Elaboración propia.

Se pudo observar que la empresa presenta debilidad en los ítems referentes al contexto de la organización, ya que no se está realizando un seguimiento pertinente en ningún aspecto de la organización, limitando la determinación de los requisitos sin tener conocimiento de lo que puede afectar a corto o largo plazo a la empresa, se le recomienda a la empresa realizar un mapa de procesos, para sistematizarlos de manera adecuada así mismo documentar el alcance del

sistema de gestión de calidad con el propósito de que este sea de mayor provecho y uso de toda la organización.

Figura 6.

Figura 6. Resultado porcentual del diagnóstico del liderazgo numeral 5 de la NTC ISO 9001.

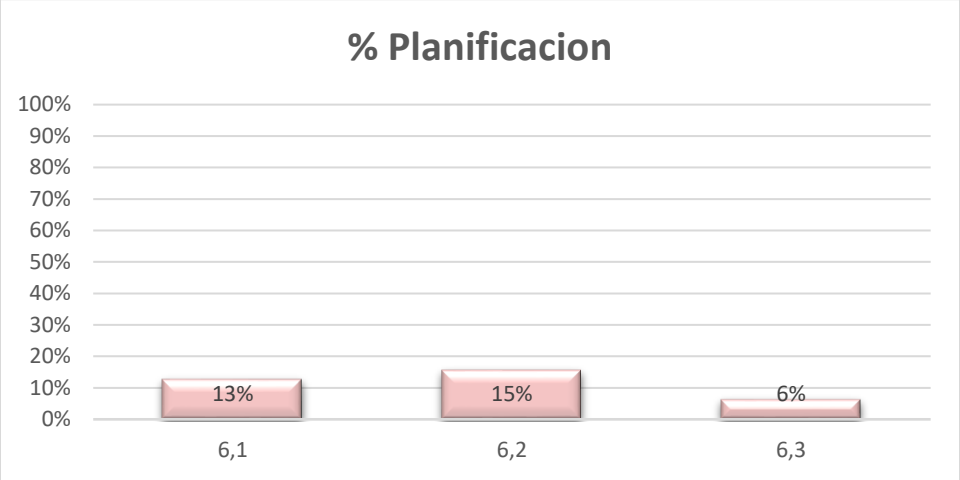


Nota: Resultado del diagnóstico del numeral 5. Elaboración propia

En el liderazgo se evidenció que la empresa pulguero.ma no cumple son los indicadores de gestión, por otra parte, es importante que la organización cumpla y conozca las políticas y los objetivos de la calidad, de debe definir el personal que va a liderar el sistema de gestión de calidad para llevarlo a cabo y garantizar su cumplimiento conforme a la norma, implementando matriz de riesgo, presupuesto, acciones correctivas y ejecutando de manera eficiente planes de acción.

Figura 7.

Figura 7. Resultado porcentual del diagnóstico de planificación numeral 6 de la NTC ISO 9001.

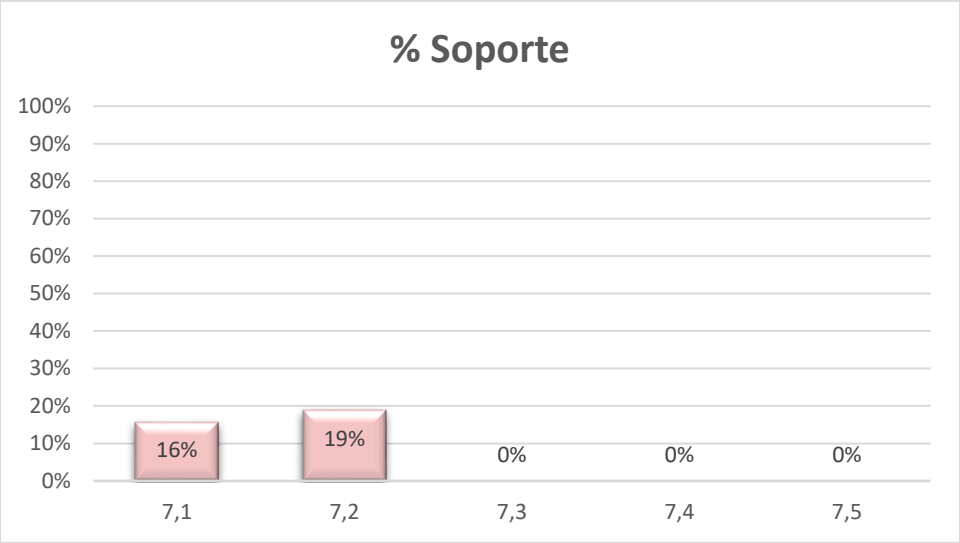


Nota: Resultado del diagnóstico del numeral 6. Elaboración propia

En la planificación se evidenció un bajo control a la hora de evaluar e identificar los riesgos y oportunidades en los que se encuentra propensa la empresa, se deben realizar cambio dentro de la organización en cuanto al manejo de riesgos y oportunidades, con su debido seguimiento, creando responsabilidades para cada uno de los miembros de la empresa pulguero.ma.

Figura 8.

Figura 8. Resultado porcentual del diagnóstico de soporte numeral 7 de la NTC ISO 9001.

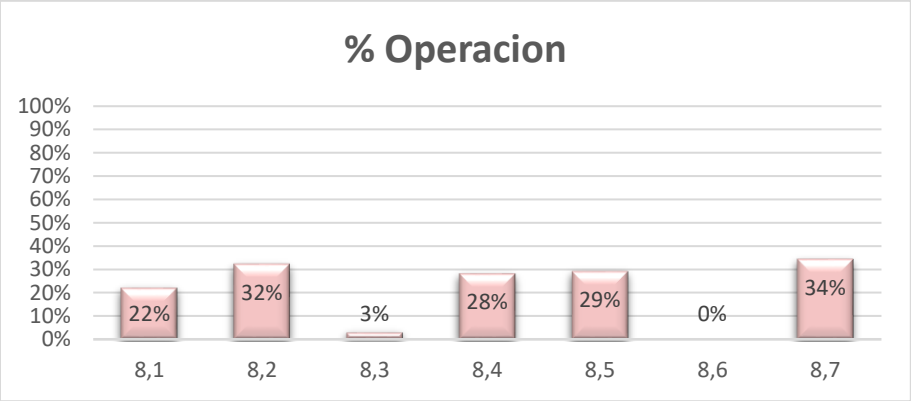


Nota: Resultado del diagnóstico del numeral 7. Elaboración propia

Cuando se evaluó el soporte, se evidencia un cumplimiento de manera parcial, no obstante, esta no arroja un porcentaje óptimo al requerido por la norma, se debe verificar el cumplimiento de la misma de manera documentada, además de determinar los procesos y procedimientos para que se realicen de manera óptima y en caso de que sea necesario crear unos nuevos.

Figura 9.

Figura 9. Resultado porcentual del diagnóstico de operación numeral 8 de la NTC ISO 9001

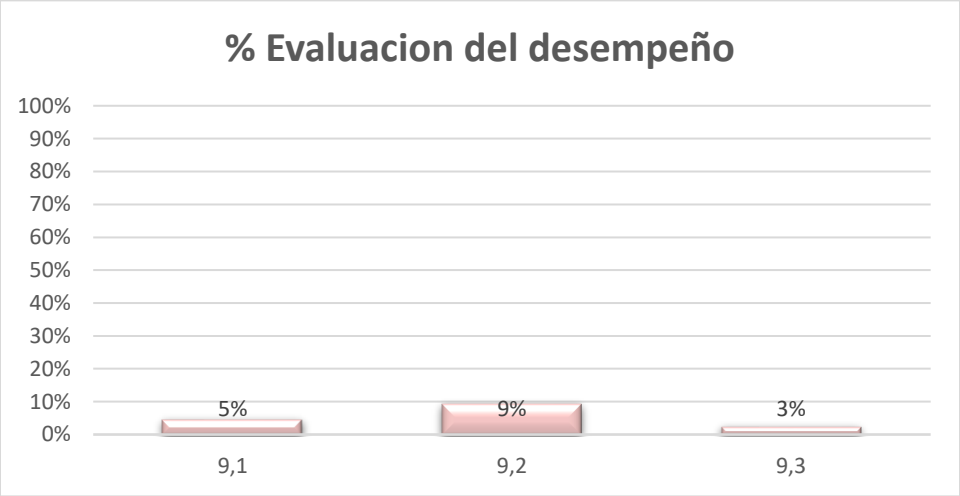


Nota: Resultado del diagnóstico del numeral 8. Elaboración propia

En estos resultados se pudo evidenciar que hay muchos aspectos de la organización que no se encuentran planificados de manera adecuada y esto presente un cuello de botella ya que no se podrá identificar a futura los cambios pertinentes que se deben llevar a cabo, se le recomienda a la organización que todos los procedimientos se les debe evaluar el desempeño, documentar los procedimientos, para llevar un óptimo control al que actualmente se está manejando, tener una estrecha relación con los clientes y proveedores para conocer su necesidades, haciendo énfasis en el cuidado de las prendas.

Figura 10.

Figura 10. Resultado porcentual del diagnóstico de evaluación del desempeño numeral 9 de la NTC ISO 9001.

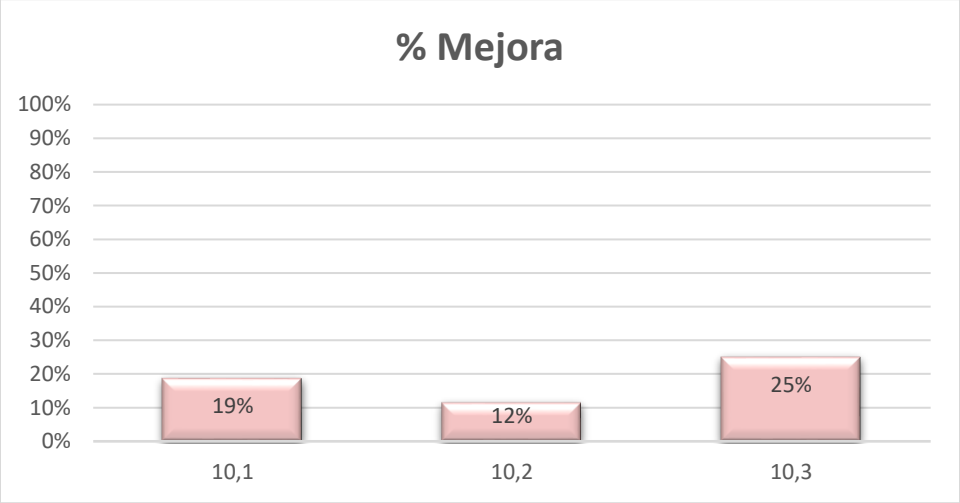


Nota: Resultado del diagnóstico del numeral 9. Elaboración propia

En el análisis realizado el resultado evidenció que la evaluación de desempeño no se está cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma, dicho esto se debe implementar un método para conocer las inconformidades de los clientes, por otra parte, identificar factores que puedan afectar a la organización ya se de manera interna o externa, para ello se debe implementar indicadores de desempeño tanto para proveedores como para procesos en la organización, así mismo, crear encuestas de satisfacción al cliente cada determinado tiempo.

Figura 11.

Figura 11. Resultado porcentual del diagnóstico de mejora numeral 10 de la NTC ISO 9001.

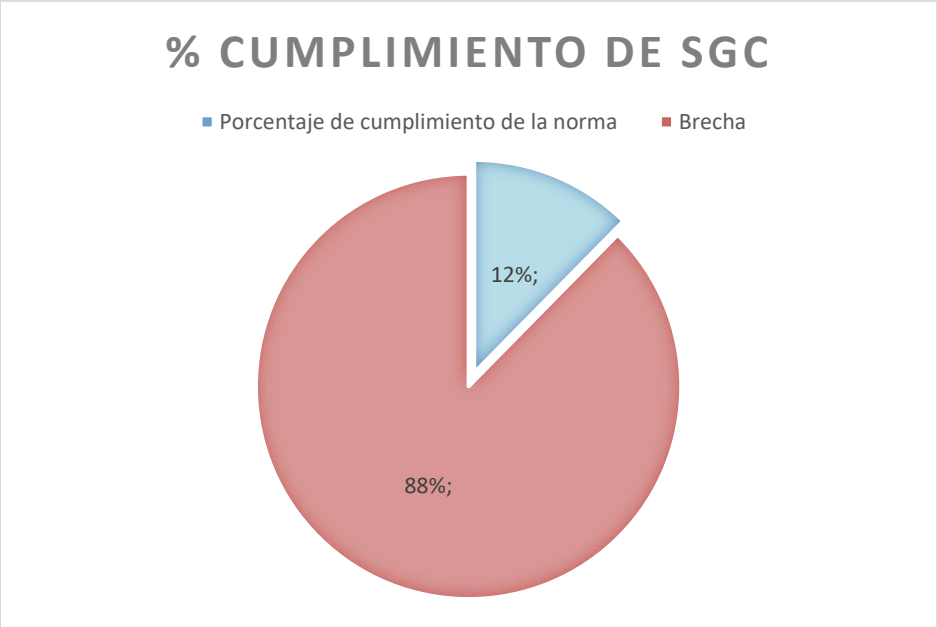


Nota: Resultado del diagnóstico del numeral 10. Elaboración propia

En este ítem la organización debe hacer un mayor esfuerzo al que actualmente está realizando asegurando que todas las partes de la organización trabajen entre sí, buscando un óptimo desarrollo de los procesos buscando siempre la mejora continua de los mismos, actuando de manera contundente sobre la raíz del problema.

Figura 12.

Figura 12. Resultado porcentual del nivel de cumplimiento de la NTC 9001:2015 de manera global de los requisitos.



Nota: Resultado porcentual del nivel de cumplimiento de la NTC 9001:2015 a nivel global. Elaboración propia.

Tabla 4.

Tabla 5. Datos del resultado porcentual a nivel global, evidenciando la brecha.

Porcentaje de cumplimiento de la norma	**12%**
Mínimo de norma	**100%**
Brecha	**88%**

***Nota**: Datos del resultado porcentual a nivel global del nivel de incumplimiento de la norma.*

Se pudo observar finalmente que la empresa pulguero.ma presenta un porcentaje de cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015 de un 12%, con una brecha de 88% de no cumplimiento, se le recomienda a la organización tomar en cuenta las pautas anteriormente

planteadas para desarrollar de manera óptima el sistema de gestión de calidad, sensibilizando de igual forma al personal en cuanto a la normal y al cumplimiento de los requisitos estipulados es la misma para un adecuado desarrollo de las operaciones, aportando de esta ,manera a el crecimiento de la empresa, generando satisfacción en sus clientes.

Título Desarrollo y Resultados Objetivo Específico 3

1.Diseñar la documentación pertinente y los formatos de los procesos requeridos en el sistema de gestión de calidad con base a la NTC 9001:2015 buscando como resultado la estandarización de los mismos.

Primeramente, se realizó un análisis DOFA para conocer los factores internos y externos de la empresa que puedan influir en la misma ya sea de forma favorable o no, por otra parte, se realizó el mapa de procesos para la ejecución óptima de cada uno de ellos y su organigrama para tener claro el rol de cada persona presente en la empresa, finalmente se llevó a cabo la creación de la estandarización de cada proceso donde se establecen las responsabilidades de cada tarea.

1.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Figura 13.

Figura 13. Análisis DOFA de la empresa pulguero.ma

	FORTALEZAS	
	•Experiencia en el mercado •Precios accesibles para todo tipo de público •Posibilidad de capacitar el personal •Alto reconocimiento en el mercado •Mejores productos que la competencia	
OPORTINIDADES		FO
•Infraestructura con posibilidad de mejora •Alta recomendación por parte de los clientes •Competencia débil •Mejora del servicio de atención •Adquisición de nueva tecnología		Crear estrategias para el aumento del segmento de cliente, ayudando a que la empresa no solo venda al detal sino al por mayor sus productos e incluir de manera directa los requerimientos de los clientes para suplir sus necesidades.
AMENAZAS		FA
•Cambios socio-Económicos negativos •Poca seguridad en la zona •Falta de capacitación del personal •Incumplimiento de los proveedores en las entregas		Diseñar programas para exaltar la fidelidad de los clientes e incrementar estrategias de Mercado para obtener mayor reconocimiento que la competencia, por otra parte cambiar de zona a una más central con más seguridad.

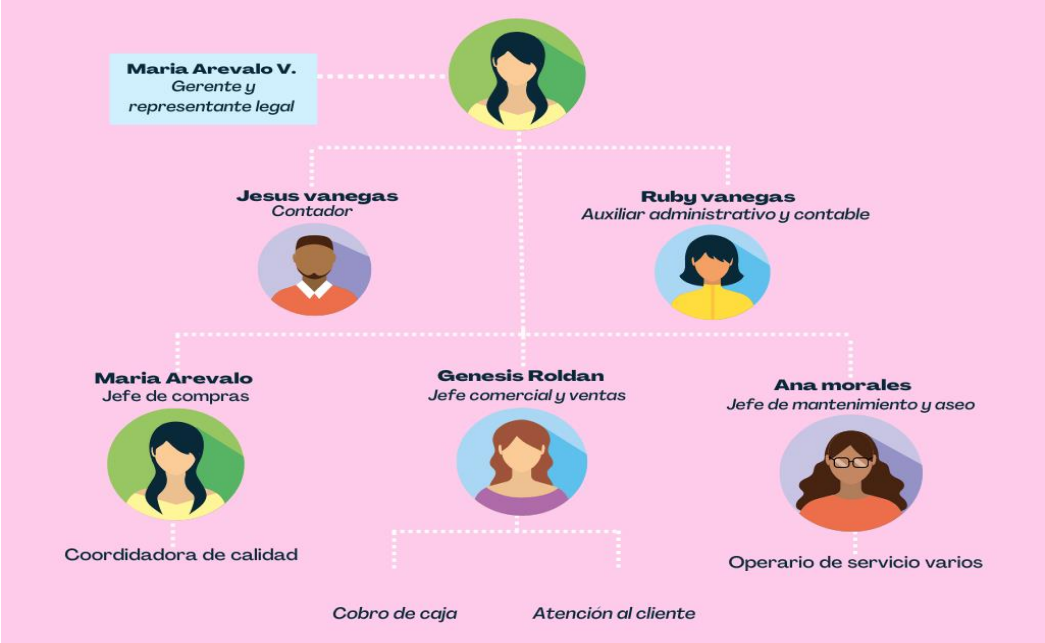
Nota: Descripción de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de la empresa. Elaboración propia.

Para observar de mejor manera darle clic al link

ANALISIS DOFA.pdf

Figura 14.

Figura 14. Organigrama de la empresa pulguero.ma.

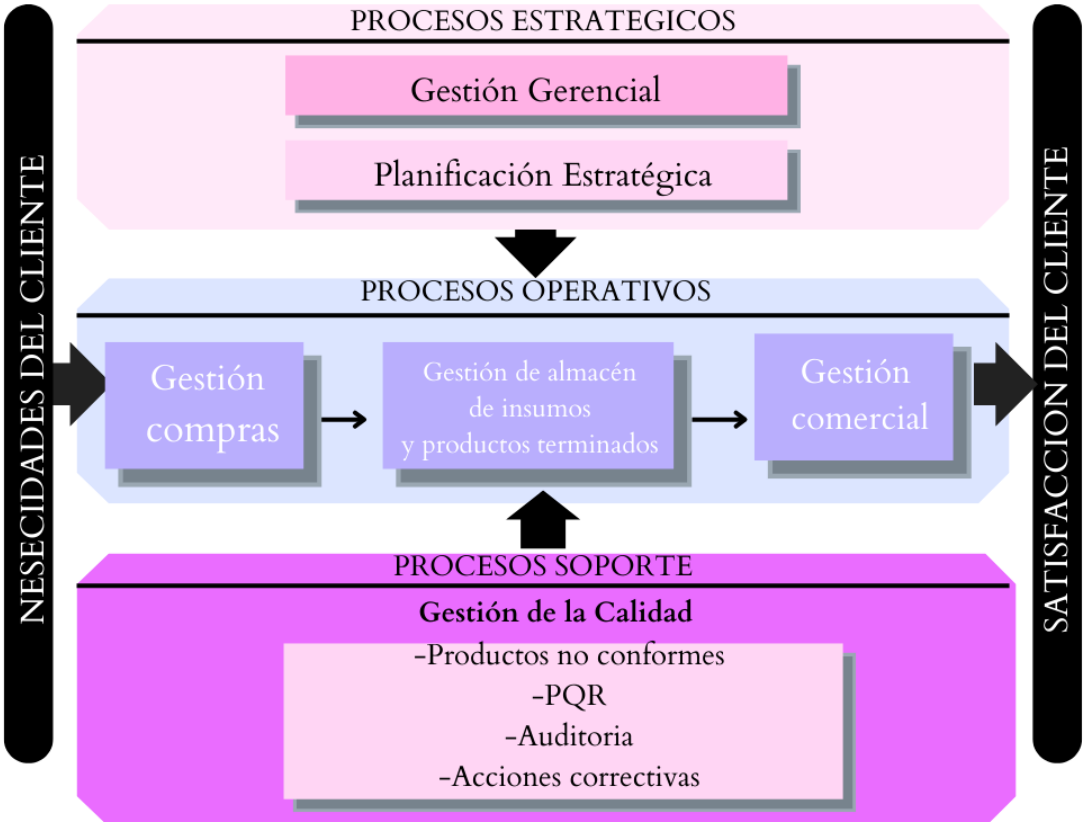


Nota: Descripción de las funciones y cargos de cada operario de la empresa. Elaboración propia.

1.2 MAPA DE PROCESOS

Figura 15.

Figura 15. Mapa de procesos de la empresa pulguero.ma.



Nota: Se muestran los procesos determinados por el sistema de gestión de calidad. Elaboración Propia.

1.2.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Para el diseño de la documentación y formatos de los procesos nuevos y ya existentes conforme al sistema de gestión de calidad en la empresa pulguero.ma deben tener en cuenta los siguientes procesos necesarios de SGC:

Gestión general del SGC
Compra
Almacenamiento
Comercialización
Gestión de calidad

Para la estandarización y caracterización de cada proceso se llevó a cabo mediante la herramienta de Excel la cual permite descubrir las características fundamentales, objetivos y demás funciones donde permita a la persona involucra comprender con mayor facilidad los aspectos de cada proceso de la siguiente manera:

1.Entradas y salidas
2.Objetivo del proceso
3.Proveedores y clientes
4. Responsables
5.Recursos para ejecutarlo
6. Mecanismo de seguimiento y medicion
7.Cominicaciones
8.Registros y documentos pertinentes para su control
9.Riesgos
10.Actividades del proceos (PHVA)

Para que cada proceso fuera registrado y documentado se tuvieron en cuenta los factores anteriormente mencionados como la descripción de los objetivos de cada proceso, los encargados de ejecutar el proceso, documentación, registros y el desarrollo del proceso, permitiendo a la persona involucrada comprende el paso a paso que se debe llevar a cabo el proceso de manera óptima.

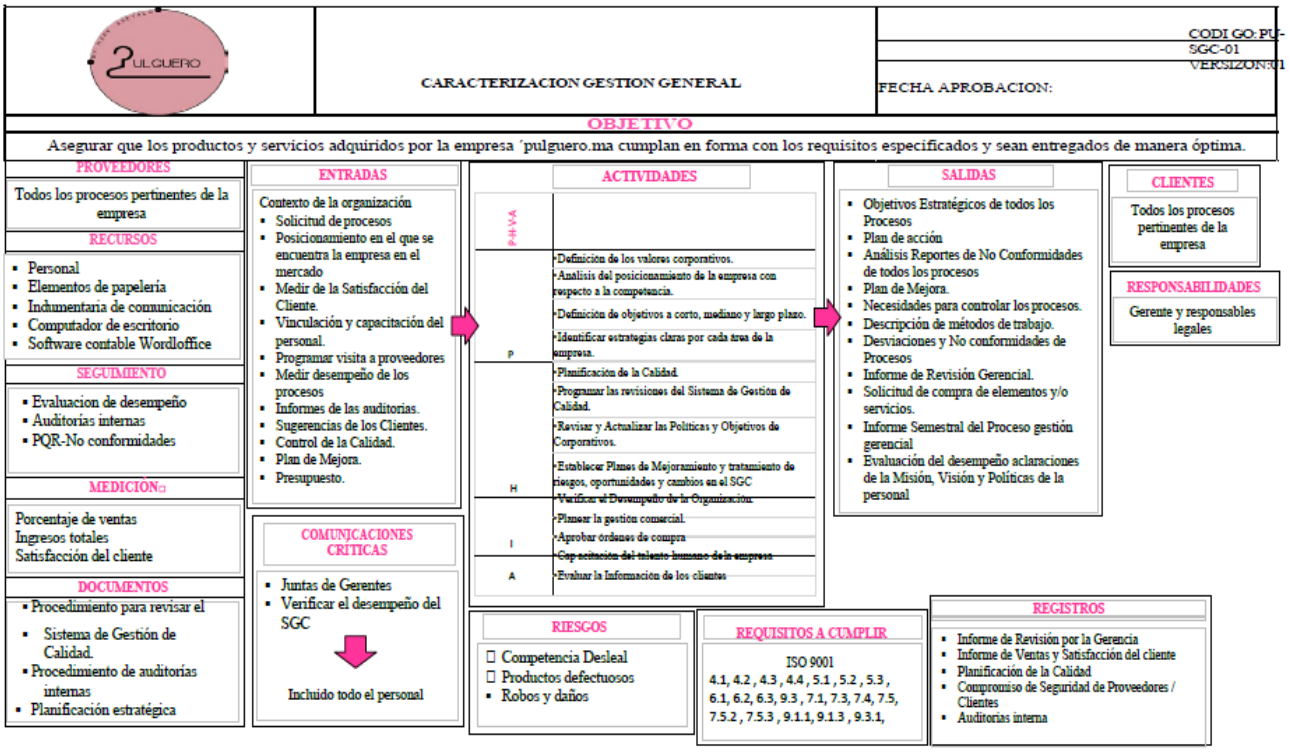
Así mismo, se diseñaron los formatos de control para ser diligenciados por el personal de manera adecuada conforme a las exigencias del sistema de gestión de calidad.

Seguidamente, se realiza la descripción de cada formato y proceso diseñado para la empresa pulguero.ma para su SGC, se adjuntan los archivos pertinentes de cada proceso:

1.2.1.1CARACTERIZACIÓN DE GESTION GENERAL

Figura 16.

Figura 16. Caracterización gestión general.

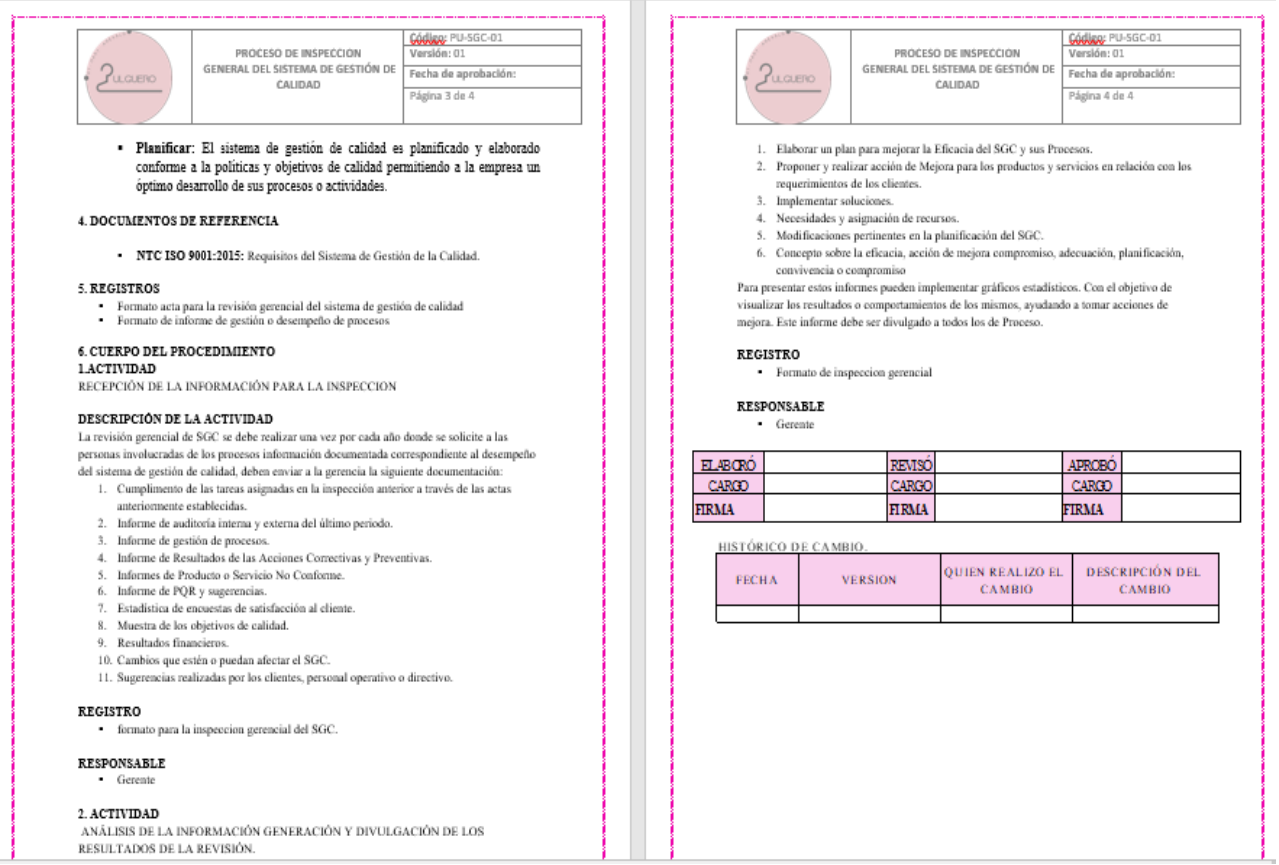


Para observar de mejor manera darle clic al link

CARACTERIZACION DE LA GESTION.pdf

Figura 17.

Figura 17. Acta de proceso de inspección general.



	PROCESO DE INSPECCION GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PU-SGC-01 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 3 de 4

- **Planificar**: El sistema de gestión de calidad es planificado y elaborado conforme a la políticas y objetivos de calidad permitiendo a la empresa un óptimo desarrollo de sus procesos o actividades.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **NTC ISO 9001:2015:** Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

5. REGISTROS

- Formato acta para la revisión gerencial del sistema de gestión de calidad
- Formato de informe de gestión o desempeño de procesos

6. CUERPO DEL PROCEDIMIENTO
1.ACTIVIDAD
RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA INSPECCION

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
La revisión gerencial de SGC se debe realizar una vez por cada año donde se solicite a las personas involucradas de los procesos información documentada correspondiente al desempeño del sistema de gestión de calidad, deben enviar a la gerencia la siguiente documentación:

1. Cumplimento de las tareas asignadas en la inspección anterior a través de las actas anteriormente establecidas.
2. Informe de auditoría interna y externa del último periodo.
3. Informe de gestión de procesos.
4. Informe de Resultados de las Acciones Correctivas y Preventivas.
5. Informes de Producto o Servicio No Conforme.
6. Informe de PQR y sugerencias.
7. Estadística de encuestas de satisfacción al cliente.
8. Muestra de los objetivos de calidad.
9. Resultados financieros.
10. Cambios que estén o puedan afectar el SGC.
11. Sugerencias realizadas por los clientes, personal operativo o directivo.

REGISTRO

- formato para la inspeccion gerencial del SGC.

RESPONSABLE

- Gerente

2. ACTIVIDAD
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN GENERACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA REVISIÓN.

	PROCESO DE INSPECCION GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PU-SGC-01 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 4 de 4

1. Elaborar un plan para mejorar la Eficacia del SGC y sus Procesos.
2. Proponer y realizar acción de Mejora para los productos y servicios en relación con los requerimientos de los clientes.
3. Implementar soluciones.
4. Necesidades y asignación de recursos.
5. Modificaciones pertinentes en la planificación del SGC.
6. Concepto sobre la eficacia, acción de mejora compromiso, adecuación, planificación, convivencia o compromiso

Para presentar estos informes pueden implementar gráficos estadísticos. Con el objetivo de visualizar los resultados o comportamientos de los mismos, ayudando a tomar acciones de mejora. Este informe debe ser divulgado a todos los de Proceso.

REGISTRO

- Formato de inspeccion gerencial

RESPONSABLE

- Gerente

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
CARGO		CARGO		CARGO	
FIRMA		FIRMA		FIRMA	

HISTÓRICO DE CAMBIO.

FECHA	VERSION	QUIEN REALIZO EL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Nota: Se establecen las especificaciones pertinentes para llevar a cabo la inspección gerencial del sistema de gestión de calidad.

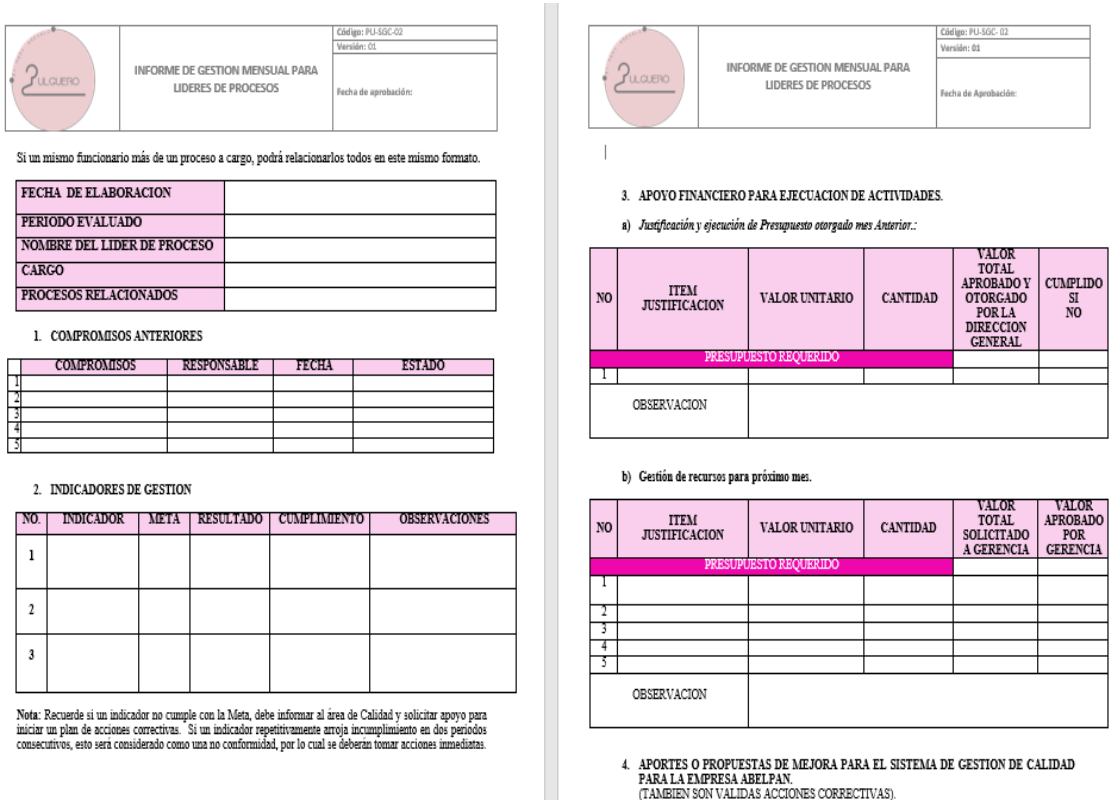
Para observar de mejor manera darle clic al link

PROCESO GENERAL DE INSPECCION.pdf

Así mismos se diseñó un informe para los líderes de cada proceso donde lleven un control de los mismo, para conocer cómo se están desempeñando y si cumplen en forma con los requerimientos, si no, iniciar proyectos de acciones correctivas avalados por la gerencia, para mejorar procesos que tengan fallas o tengan incidencia de fallas.

Figura 18.

Figura 18. Informe para líderes de procesos.



INFORME DE GESTION MENSUAL PARA LIDERES DE PROCESOS

Código: PU-SGC-02
Versión: 01
Fecha de aprobación:

Si un mismo funcionario más de un proceso a cargo, podrá relacionarlos todos en este mismo formato.

FECHA DE ELABORACION	
PERIODO EVALUADO	
NOMBRE DEL LIDER DE PROCESO	
CARGO	
PROCESOS RELACIONADOS	

1. COMPROMISOS ANTERIORES

	COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO
1				
2				
3				
4				
5				

2. INDICADORES DE GESTION

NO.	INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1					
2					
3					

Nota: Recuerde si un indicador no cumple con la Meta, debe informar al área de Calidad y solicitar apoyo para iniciar un plan de acciones correctivas. Si un indicador repetitivamente arroja incumplimiento en dos periodos consecutivos, esto será considerado como una no conformidad, por lo cual se deberán tomar acciones inmediatas.

INFORME DE GESTION MENSUAL PARA LIDERES DE PROCESOS

Código: PU-SGC- 02
Versión: 01
Fecha de Aprobación:

3. APOYO FINANCIERO PARA EJECUACION DE ACTIVIDADES.

a) *Justificación y ejecución de Presupuesto otorgado mes Anterior.:*

NO	ITEM JUSTIFICACION	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL APROBADO Y OTORGADO POR LA DIRECCION GENERAL	CUMPLIDO SI NO
PRESUPUESTO REQUERIDO					
1					
OBSERVACION					

b) Gestión de recursos para próximo mes.

NO	ITEM JUSTIFICACION	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL SOLICITADO A GERENCIA	VALOR APROBADO POR GERENCIA
PRESUPUESTO REQUERIDO					
1					
2					
3					
4					
5					
OBSERVACION					

4. APORTES O PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA EMPRESA ABELPAN.
(TAMBIEN SON VALIDAS ACCIONES CORRECTIVAS).

Nota: formato del informe mensual para cada uno de los líderes de los procesos

Para observar de mejor manera darle clic al link

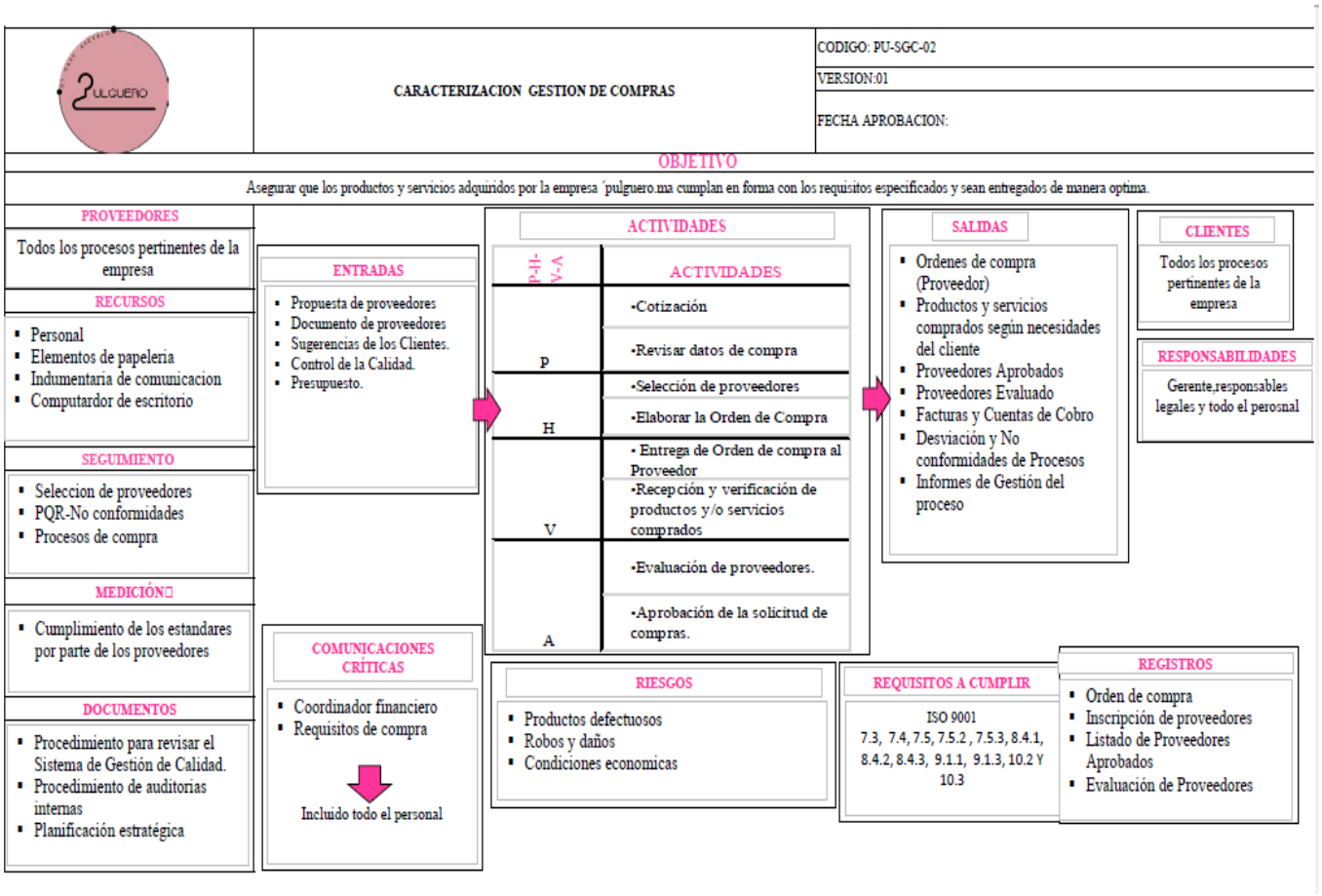
FORMATO INFORME PARA LIDERES.pdf

1.2.1.2 CARACTERIZACION DE GESTION DE COMPRAS

Para el proceso de compra se diseñó la siguiente caracterización del proceso incluyendo la selección de proveedores.

Figura 19

Figura 19. Caracterización de gestión de compras.

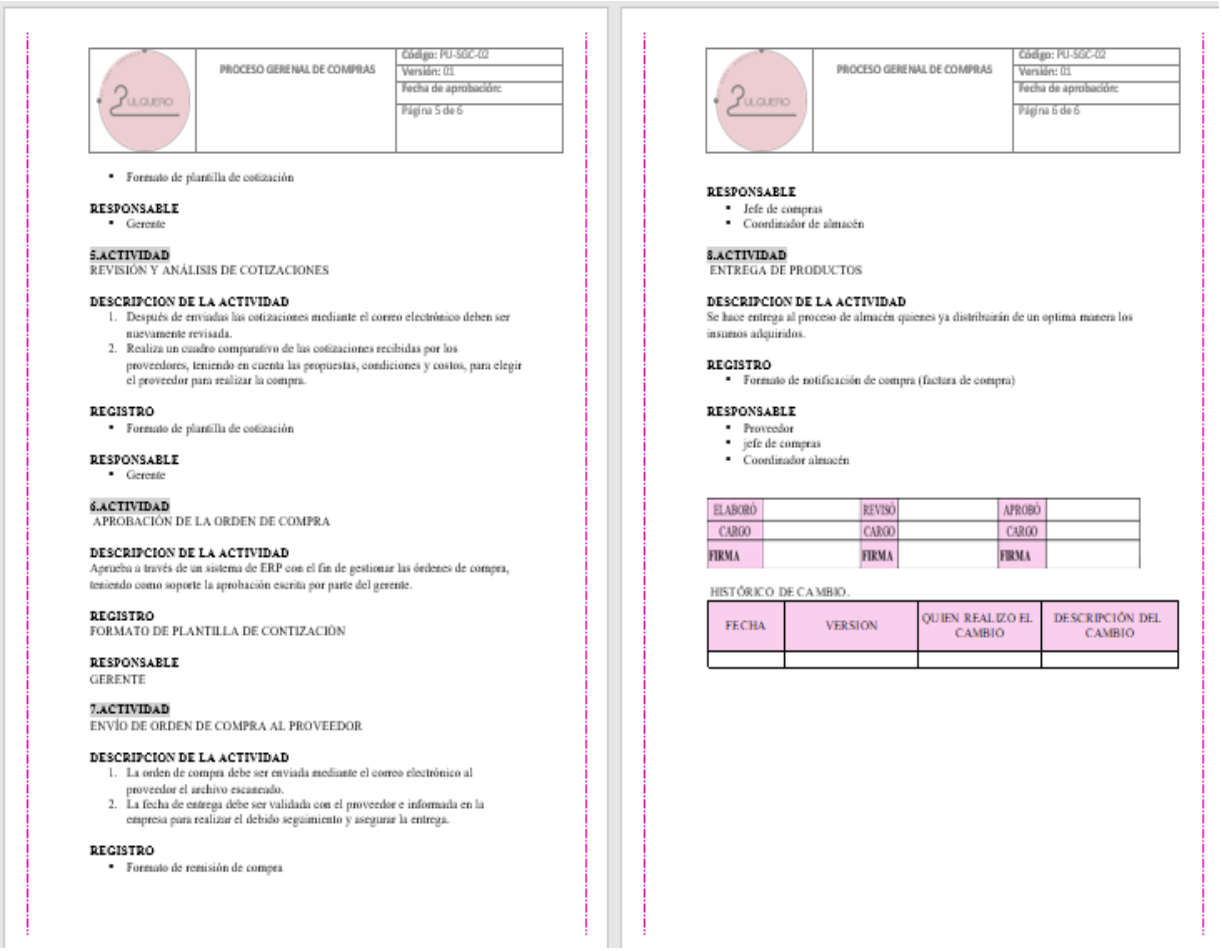


Para observar de mejor manera darle clic al link

CARACTERIZACION DE LA GESTION DE COMPRA.pdf

Figura 20.

Figura 20. Formato general de compra



PROCESO GERENAL DE COMPRAS

Código: PU-SGC-02
Versión: 01
Fecha de aprobación:
Página 5 de 6

- Formato de plantilla de cotización

RESPONSABLE
- Gerente

5.ACTIVIDAD
REVISIÓN Y ANÁLISIS DE COTIZACIONES

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1. Después de enviadas las cotizaciones mediante el correo electrónico deben ser nuevamente revisada.
2. Realiza un cuadro comparativo de las cotizaciones recibidas por los proveedores, teniendo en cuenta las propuestas, condiciones y costos, para elegir el proveedor para realizar la compra.

REGISTRO
- Formato de plantilla de cotización

RESPONSABLE
- Gerente

6.ACTIVIDAD
APROBACIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Aprueba a través de un sistema de ERP con el fin de gestionar las órdenes de compra, teniendo como soporte la aprobación escrita por parte del gerente.

REGISTRO
FORMATO DE PLANTILLA DE CONTIZACIÓN

RESPONSABLE
GERENTE

7.ACTIVIDAD
ENVÍO DE ORDEN DE COMPRA AL PROVEEDOR

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1. La orden de compra debe ser enviada mediante el correo electrónico al proveedor el archivo escaneado.
2. La fecha de entrega debe ser validada con el proveedor e informada en la empresa para realizar el debido seguimiento y asegurar la entrega.

REGISTRO
- Formato de remisión de compra

PROCESO GERENAL DE COMPRAS

Código: PU-SGC-02
Versión: 01
Fecha de aprobación:
Página 6 de 6

RESPONSABLE
- Jefe de compras
- Coordinador de almacén

8.ACTIVIDAD
ENTREGA DE PRODUCTOS

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Se hace entrega al proceso de almacén quienes ya distribuirán de un optima manera los insumos adquiridos.

REGISTRO
- Formato de notificación de compra (factura de compra)

RESPONSABLE
- Proveedor
- jefe de compras
- Coordinador almacén

ELABORÓ		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FIRMA		FIRMA		FIRMA	

HISTÓRICO DE CAMBIO.

FECHA	VERSION	QUIEN REALIZO EL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

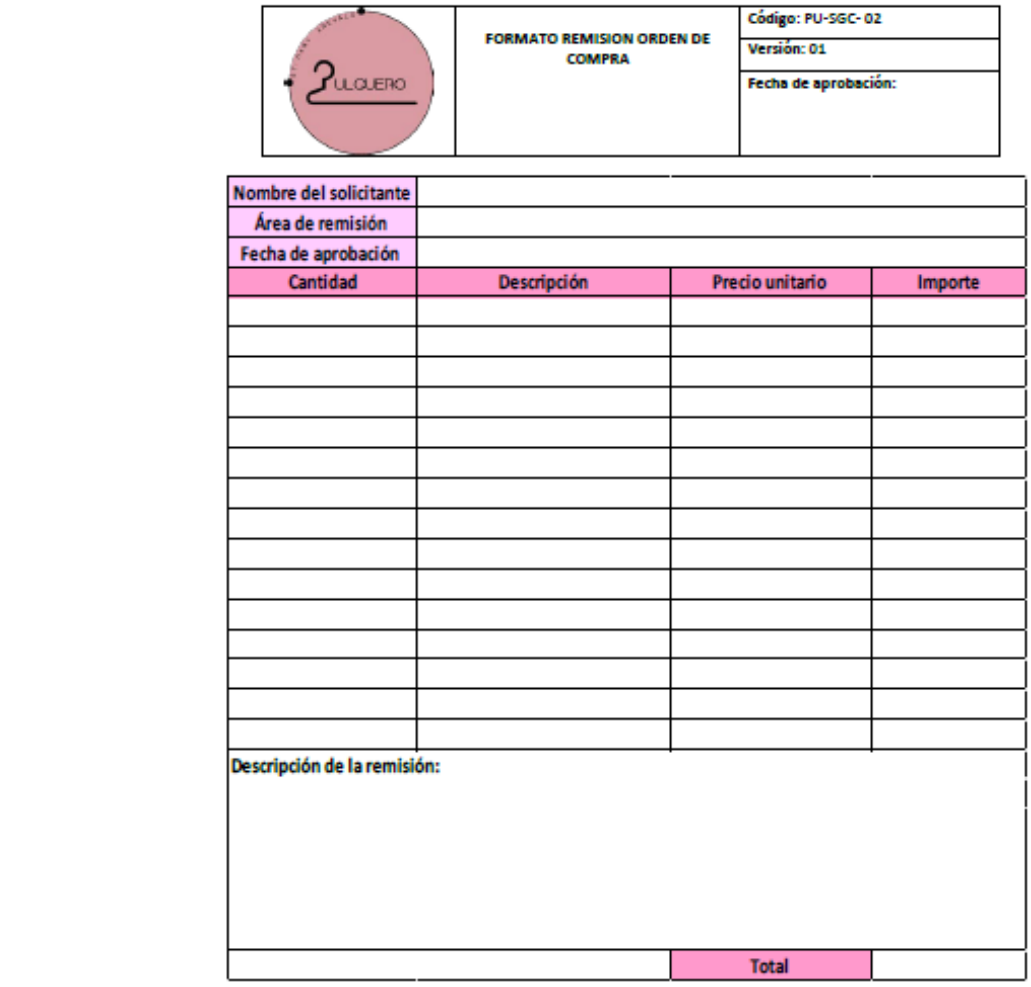
Nota: Se establecen las especificaciones pertinentes para llevar a cabo el proceso general de compra del sistema de gestión de calidad.

Para observar de mejor manera darle clic al link

PROCESO DE COMPRA.pdf

Figura 21.

Figura 21. Formato remisión de orden de compra



	FORMATO REMISION ORDEN DE COMPRA	Código: PU-SGC- 02
		Versión: 01
		Fecha de aprobación:

Nombre del solicitante			
Área de remisión			
Fecha de aprobación			
Cantidad	Descripción	Precio unitario	Importe
Descripción de la remisión:			
		Total	

Para observar de mejor manera darle clic al link

FORMATO ORDEN DE COMPRA.pdf

Figura 22.

Figura 22. Formato de cotización

PULGUERO	FORMATO DE COTIZACIONES DE LA EMPRESA PULGUERO.MA	Codigo: PU-SGC-01 Versión: 01 Fecha de Aprobación:

NIT	CLIENTE SOLICTIANTE	CONTACTO	FECHA	CIUDAD
TELEFONO	**DIRECCIÓN**	**CORREO ELECTRONICO**		**TIPO DE PAGO**

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad	Valor unitario	Valor total
1					$ -
2					$ -
3					$ -
4					$ -
5					$ -
6					$ -
7					$ -
8					$ -
9					$ -
10					$ -
11					$ -
12					$ -
13					$ -
14					$ -
15					$ -
16					$ -
17					$ -
18					$ -
19					$ -
20					$ -
			Valor total (Parcial)		$ -
			Descuento (si aplica)		
			Subtotal		$ -
			IVA (19%)		$ -
			Valor total de la cotización		$ -

Para observar de mejor manera darle clic al link

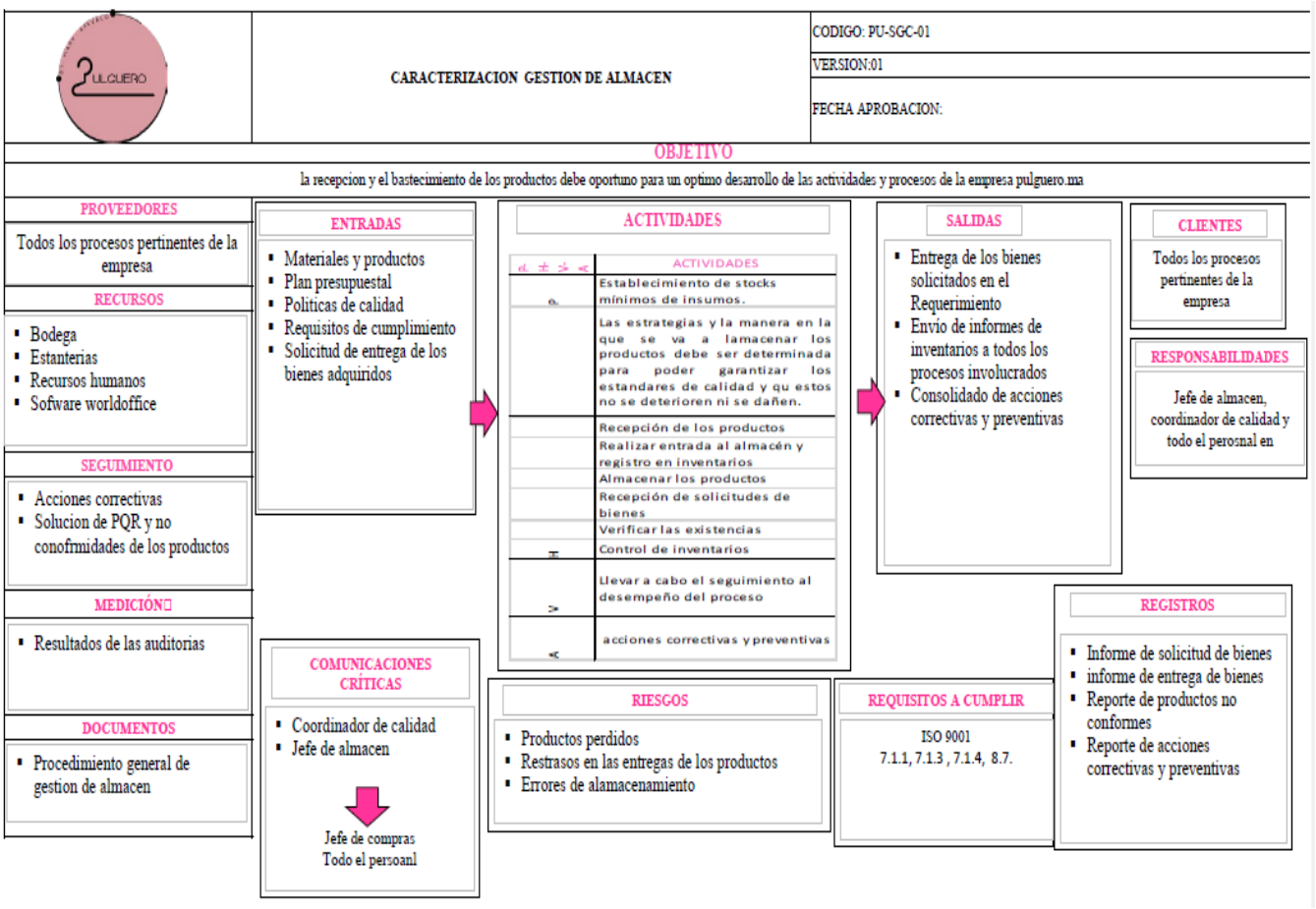
FORMATO COTIZACION.pdf

1.2.1.3 CARACTERIZACION DE GESTION DE ALMACEN

Para el proceso de almacenamiento se diseñó la siguiente caracterización del proceso.

Figura 23

Figura 23. Caracterización de almacenamiento.

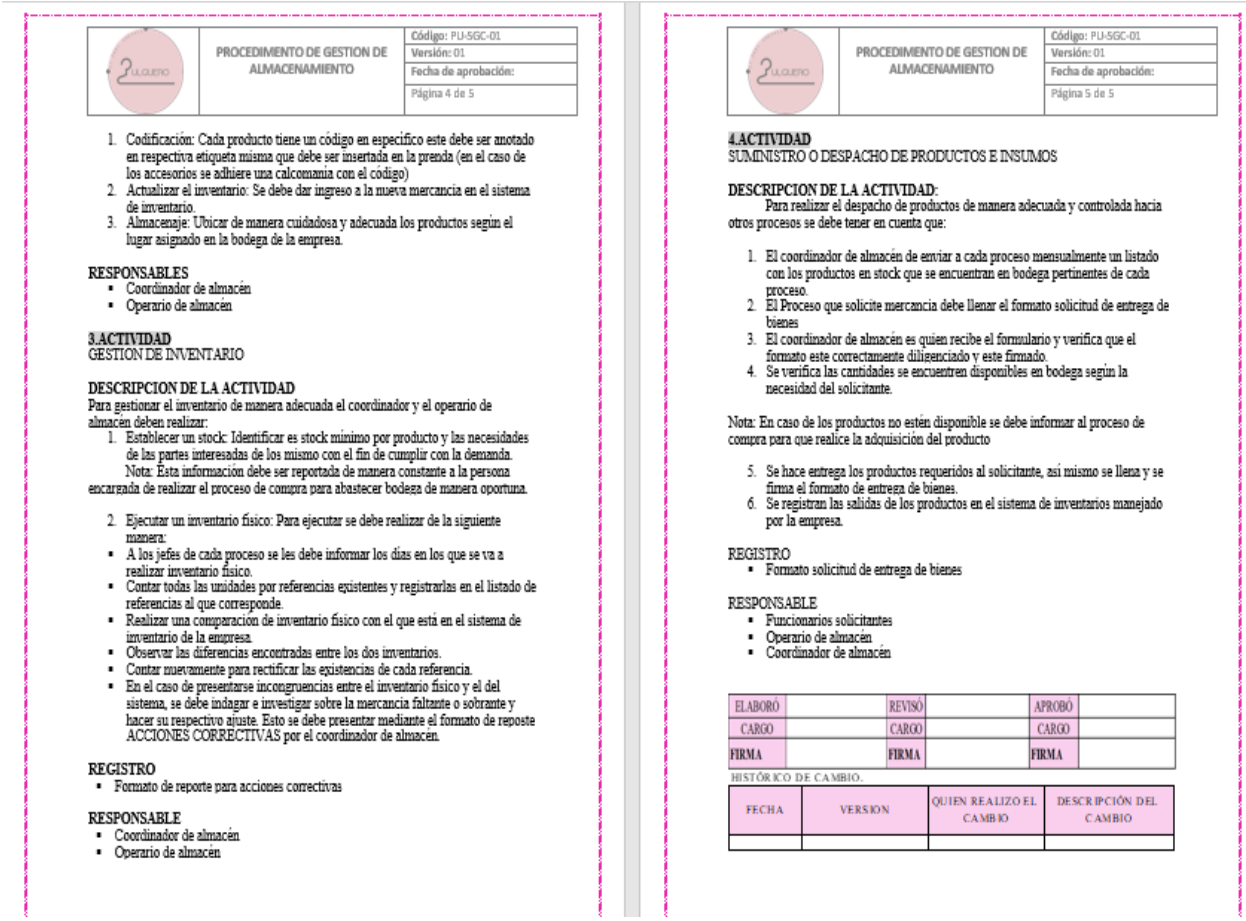


Para observar de mejor manera darle clic al link

CARACTERIZACION DE ALMACEN.pdf

Figura 24.

Figura 24. Formato general de gestión de almacenamiento.



	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE ALMACENAMIENTO	Código: PU-SGC-01 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 4 de 5

1. Codificación: Cada producto tiene un código en especifico este debe ser anotado en respectiva etiqueta misma que debe ser insertada en la prenda (en el caso de los accesorios se adhiere una calcomanía con el código)
2. Actualizar el inventario: Se debe dar ingreso a la nueva mercancía en el sistema de inventario.
3. Almacenaje: Ubicar de manera cuidadosa y adecuada los productos según el lugar asignado en la bodega de la empresa.

RESPONSABLES
- Coordinador de almacén
- Operario de almacén

3.ACTIVIDAD
GESTION DE INVENTARIO

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Para gestionar el inventario de manera adecuada el coordinador y el operario de almacén deben realizar:

1. Establecer un stock: Identificar es stock mínimo por producto y las necesidades de las partes interesadas de los mismo con el fin de cumplir con la demanda.
   Nota: Esta información debe ser reportada de manera constante a la persona encargada de realizar el proceso de compra para abastecer bodega de manera oportuna.

2. Ejecutar un inventario físico: Para ejecutar se debe realizar de la siguiente manera:
- A los jefes de cada proceso se les debe informar los días en los que se va a realizar inventario físico.
- Contar todas las unidades por referencias existentes y registrarlas en el listado de referencias al que corresponde.
- Realizar una comparación de inventario físico con el que está en el sistema de inventario de la empresa.
- Observar las diferencias encontradas entre los dos inventarios.
- Contar nuevamente para rectificar las existencias de cada referencia.
- En el caso de presentarse incongruencias entre el inventario físico y el del sistema, se debe indagar e investigar sobre la mercancía faltante o sobrante y hacer su respectivo ajuste. Esto se debe presentar mediante el formato de reposte ACCIONES CORRECTIVAS por el coordinador de almacen.

REGISTRO
- Formato de reporte para acciones correctivas

RESPONSABLE
- Coordinador de almacén
- Operario de almacén

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE ALMACENAMIENTO	Código: PU-SGC-01 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 5 de 5

4.ACTIVIDAD
SUMINISTRO O DESPACHO DE PRODUCTOS E INSUMOS

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:
Para realizar el despacho de productos de manera adecuada y controlada hacia otros procesos se debe tener en cuenta que:

1. El coordinador de almacén de enviar a cada proceso mensualmente un listado con los productos en stock que se encuentran en bodega pertinentes de cada proceso.
2. El Proceso que solicite mercancía debe llenar el formato solicitud de entrega de bienes
3. El coordinador de almacén es quien recibe el formulario y verifica que el formato este correctamente diligenciado y este firmado.
4. Se verifica las cantidades se encuentren disponibles en bodega según la necesidad del solicitante.

Nota: En caso de los productos no estén disponible se debe informar al proceso de compra para que realice la adquisición del producto

5. Se hace entrega los productos requeridos al solicitante, así mismo se llena y se firma el formato de entreza de bienes.
6. Se registran las salidas de los productos en el sistema de inventarios manejado por la empresa.

REGISTRO
- Formato solicitud de entrega de bienes

RESPONSABLE
- Funcionarios solicitantes
- Operario de almacén
- Coordinador de almacén

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
CARGO		CARGO		CARGO	
FIRMA		FIRMA		FIRMA	

HISTÓRICO DE CAMBIO.

FECHA	VERSION	QUIEN REALIZO EL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

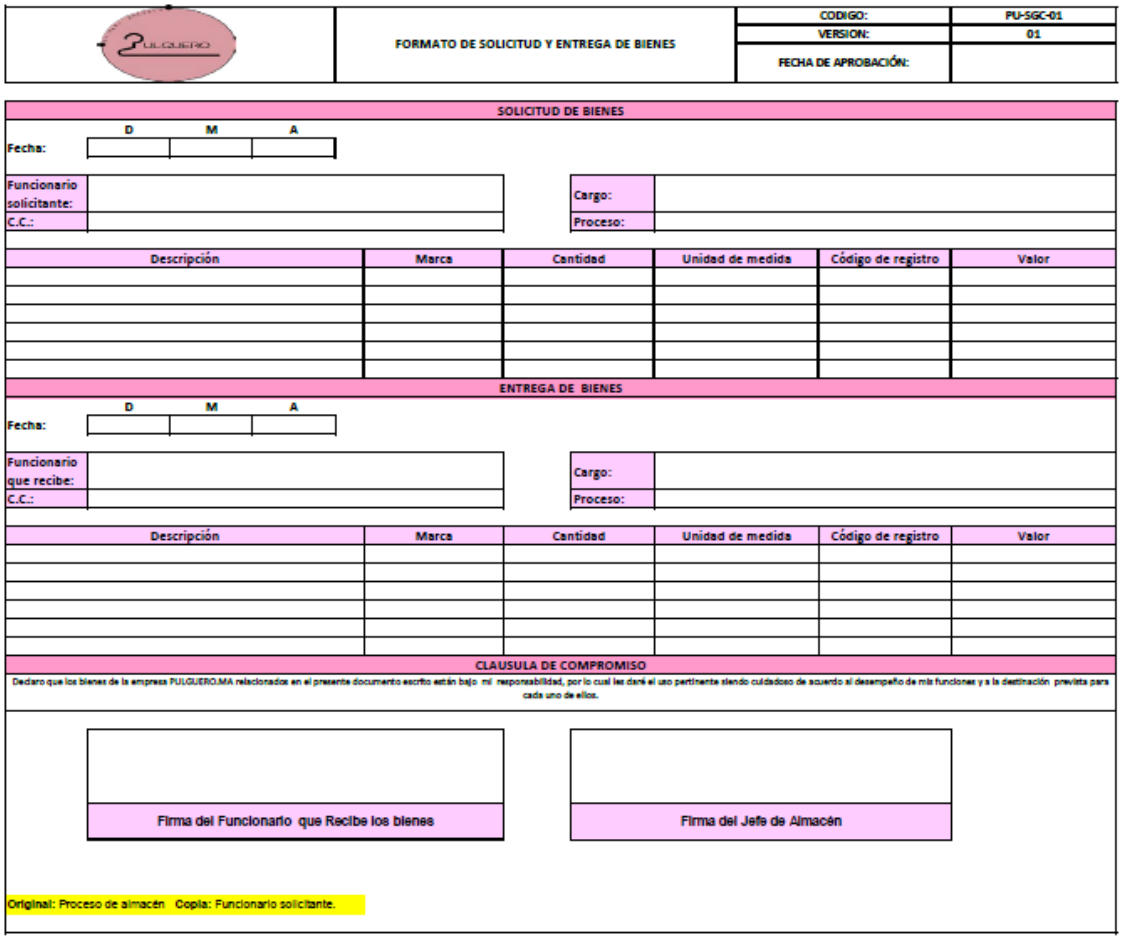
Nota: Se establecen las especificaciones pertinentes para llevar a cabo el proceso general de almacenamiento del sistema de gestión de calidad.

Para observar de mejor manera darle clic al link

PROCESO DE ALMACENAMIENTO.pdf

Figura 25.

Figura 25. Formato de solicitud y entrega.



	FORMATO DE SOLICITUD Y ENTREGA DE BIENES	CODIGO:	PU-SGC-01
		VERSION:	01
		FECHA DE APROBACIÓN:	

SOLICITUD DE BIENES

Fecha: D M A

Funcionario solicitante: | Cargo:

C.C.: | Proceso:

Descripción	Marca	Cantidad	Unidad de medida	Código de registro	Valor

ENTREGA DE BIENES

Fecha: D M A

Funcionario que recibe: | Cargo:

C.C.: | Proceso:

Descripción	Marca	Cantidad	Unidad de medida	Código de registro	Valor

CLAUSULA DE COMPROMISO

Declaro que los bienes de la empresa FULGUERO.MA relacionados en el presente documento escrito están bajo mi responsabilidad, por lo cual les daré el uso pertinente siendo cuidadoso de acuerdo al desempeño de mis funciones y a la destinación prevista para cada uno de ellos.

Firma del Funcionario que Recibe los bienes

Firma del Jefe de Almacén

Original: Proceso de almacén Copia: Funcionario solicitante.

Para observar de mejor manera darle clic al link

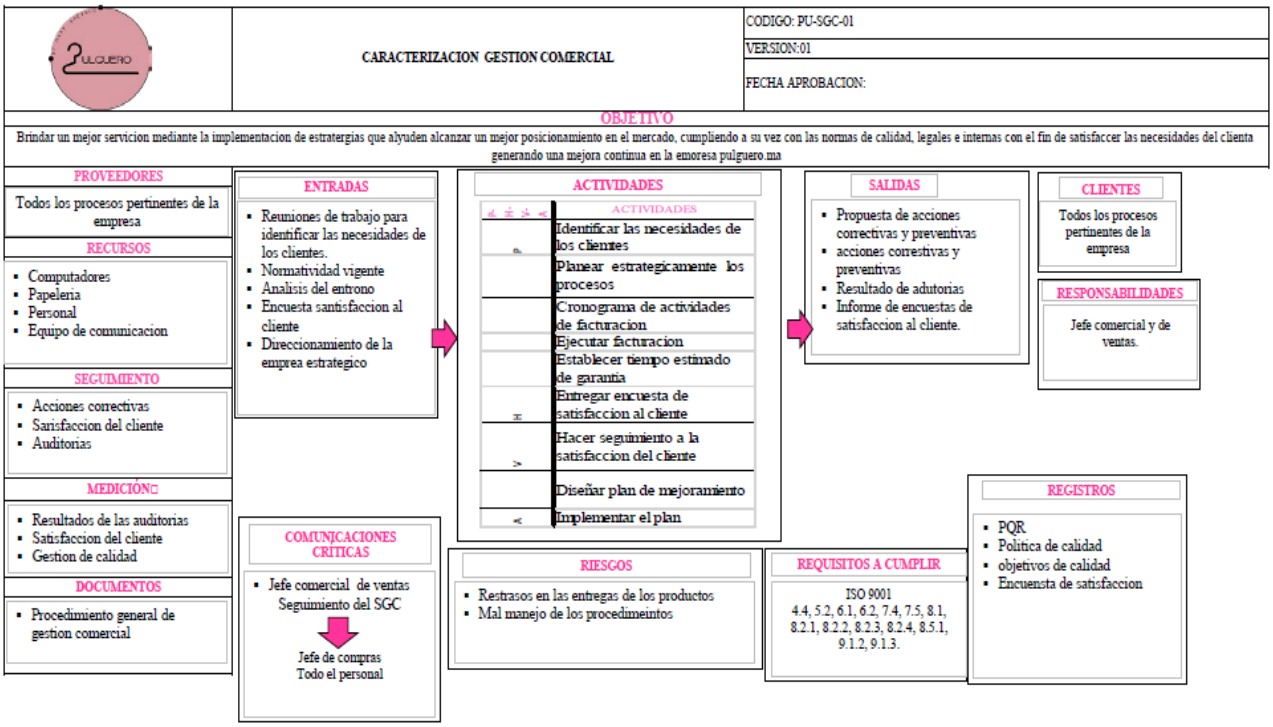
FORMATO SOLICITUD DE ENTREGA.pdf

1.2.1.4 CARACTERIZACION DE GESTION DE COMERCIAL

Para el proceso de comercialización se diseñó la siguiente caracterización del proceso.

Figura 26.

Figura 26. Caracterización comercial.

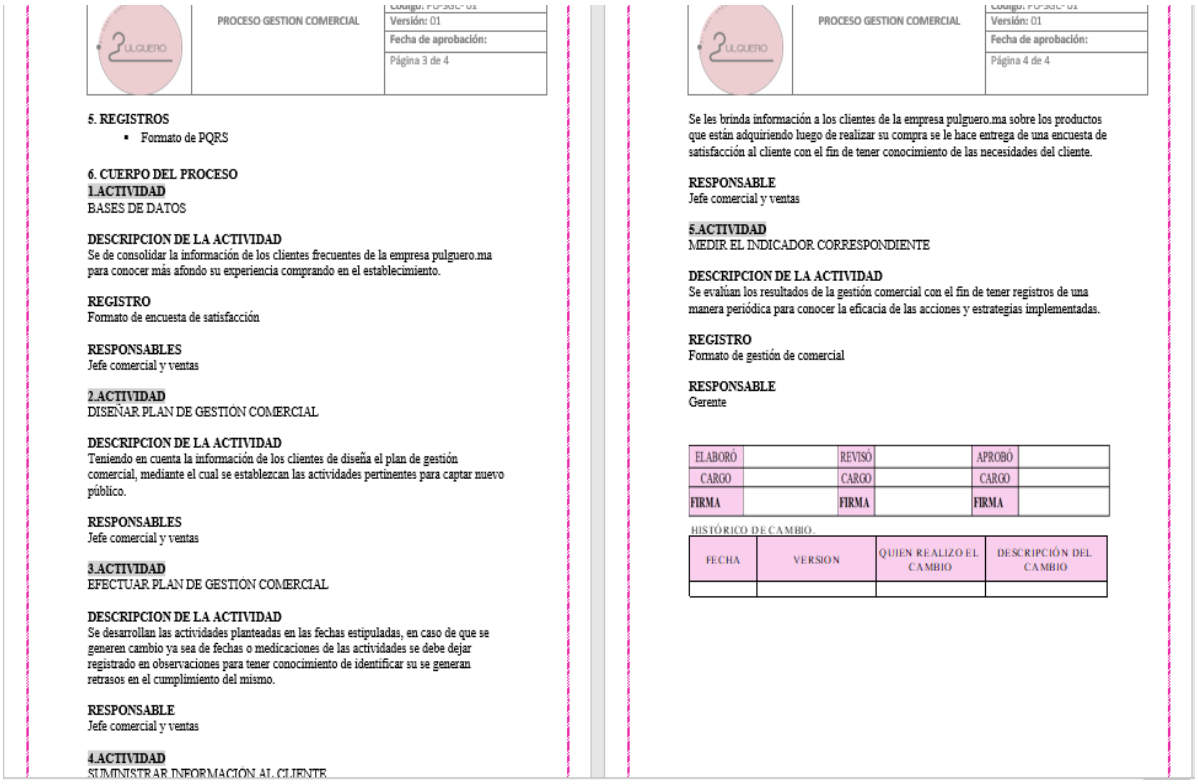


Para observar de mejor manera darle clic al link

CARACTERIZACION DE LA GESTION COMERCIAL.pdf

Figura 27.

Figura 27. Formato de gestión comercial.



PROCESO GESTION COMERCIAL | Versión: 01 | Fecha de aprobación: | Página 3 de 4

5. REGISTROS

- Formato de PQRS

6. CUERPO DEL PROCESO

1.ACTIVIDAD
BASES DE DATOS

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Se de consolidar la información de los clientes frecuentes de la empresa pulguero.ma para conocer más afondo su experiencia comprando en el establecimiento.

REGISTRO
Formato de encuesta de satisfacción

RESPONSABLES
Jefe comercial y ventas

2.ACTIVIDAD
DISEÑAR PLAN DE GESTIÓN COMERCIAL

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Teniendo en cuenta la información de los clientes de diseña el plan de gestión comercial, mediante el cual se establezcan las actividades pertinentes para captar nuevo público.

RESPONSABLES
Jefe comercial y ventas

3.ACTIVIDAD
EFECTUAR PLAN DE GESTIÓN COMERCIAL

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Se desarrollan las actividades planteadas en las fechas estipuladas, en caso de que se generen cambio ya sea de fechas o medicaciones de las actividades se debe dejar registrado en observaciones para tener conocimiento de identificar su se generan retrasos en el cumplimiento del mismo.

RESPONSABLE
Jefe comercial y ventas

4.ACTIVIDAD
SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL CLIENTE

PROCESO GESTION COMERCIAL | Versión: 01 | Fecha de aprobación: | Página 4 de 4

Se les brinda información a los clientes de la empresa pulguero.ma sobre los productos que están adquiriendo luego de realizar su compra se le hace entrega de una encuesta de satisfacción al cliente con el fin de tener conocimiento de las necesidades del cliente.

RESPONSABLE
Jefe comercial y ventas

5.ACTIVIDAD
MEDIR EL INDICADOR CORRESPONDIENTE

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Se evalúan los resultados de la gestión comercial con el fin de tener registros de una manera periódica para conocer la eficacia de las acciones y estrategias implementadas.

REGISTRO
Formato de gestión de comercial

RESPONSABLE
Gerente

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
CARGO		CARGO		CARGO	
FIRMA		FIRMA		FIRMA	

HISTÓRICO DE CAMBIO.

FECHA	VERSION	QUIEN REALIZO EL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Nota: Se establecen las especificaciones pertinentes para llevar a cabo el proceso de comercialización del sistema de gestión de calidad.

Para observar de mejor manera darle clic al link

PROCESO GESTION COMERCIAL.pdf

Figura 28.

Figura 28. Formato PQRS

	FORMATO DE PQRS	Código: PU-SGC- 01 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 1 de 1

FORMATO DE PQRS

DATOS GENERALES

Nombre completo: _____ Fecha: ___/___/_____

Correo electrónico: _____

Dirección: _____

ASUNTO

Seleccione la opción tachando con una (X).

Queja: __ Sugerencia: __ Reclamo: __ Sugerencia: __

MOTIVO DEL RECLAMO

Atención al cliente: __ Calidad del producto: __ Tiempo de entrega: __ Otro: __

Si el motivo no está expuesto, expóngalo aquí: _____

Narre lo sucedido de manera clara y precisa:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Seleccione la opción tachando con una (X).

Anexa alguna prueba o documento: SI___ NO___

USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

Encargado del seguimiento:

_____

Para observar de mejor manera darle clic al link

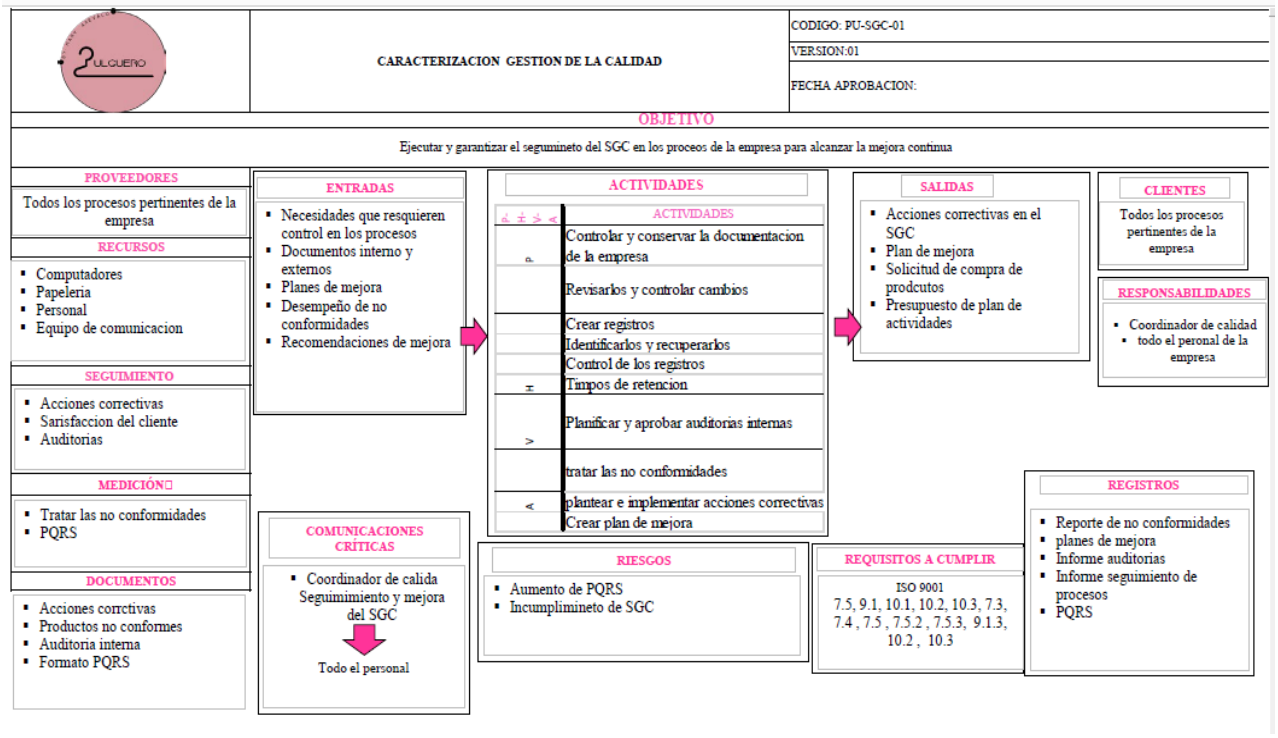
FORMATO DE PQRS.pdf

1.2.1.5 CARACTERIZACION DE GESTION LA CALIDAD

En este apartado se encontrará toda la documentación pertinente para llevar un proceso de gestión de calidad adecuado y controlado con base a los requisitos planteado en la norma ISO 9001:2015, con el fin de que cada proceso de la empresa PULGUERO.MA cumpla con los requisitos exigidos por la misma, direccionando cada uno de ellos de manera óptima, para este proceso de gestión de la calidad de la empresa se diseñó los siguiente formatos y caracterización del proceso:

Figura 29.

Figura 29. Caracterización Gestión de la calidad.

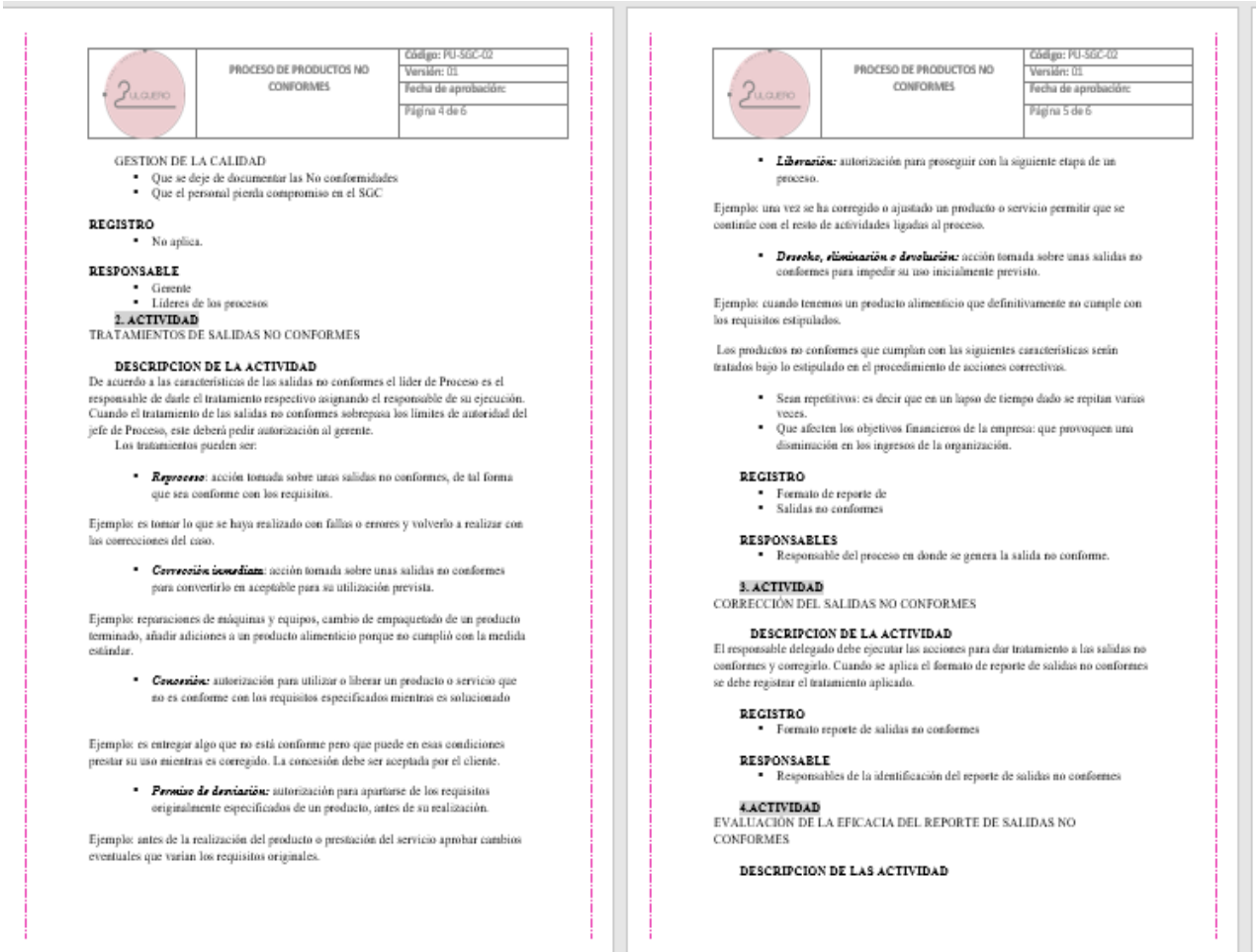


Para observar de mejor manera darle clic al link

CARACTERIZACION DEGESTION DE LA CALIDAD.pdf

Figura 30.

Figura 30. Formato de tratamiento de productos no conformes.



PROCESO DE PRODUCTOS NO CONFORMES | Código: PU-SGC-02 | Versión: 01 | Fecha de aprobación: | Página 4 de 6

GESTION DE LA CALIDAD
- Que se deje de documentar las No conformidades
- Que el personal pierda compromiso en el SGC

REGISTRO
- No aplica.

RESPONSABLE
- Gerente
- Líderes de los procesos

2. ACTIVIDAD
TRATAMIENTOS DE SALIDAS NO CONFORMES

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
De acuerdo a las características de las salidas no conformes el líder de Proceso es el responsable de darle el tratamiento respectivo asignando el responsable de su ejecución. Cuando el tratamiento de las salidas no conformes sobrepasa los límites de autoridad del jefe de Proceso, este deberá pedir autorización al gerente.
Los tratamientos pueden ser:

- ***Reproceso***: acción tomada sobre unas salidas no conformes, de tal forma que sea conforme con los requisitos.

Ejemplo: es tomar lo que se haya realizado con fallas o errores y volverlo a realizar con las correcciones del caso.

- ***Corrección inmediata***: acción tomada sobre unas salidas no conformes para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Ejemplo: reparaciones de máquinas y equipos, cambio de empaquetado de un producto terminado, añadir adiciones a un producto alimenticio porque no cumplió con la medida estándar.

- ***Concesión:*** autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados mientras es solucionado

Ejemplo: es entregar algo que no está conforme pero que puede en esas condiciones prestar su uso mientras es corregido. La concesión debe ser aceptada por el cliente.

- ***Permiso de desviación:*** autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.

Ejemplo: antes de la realización del producto o prestación del servicio aprobar cambios eventuales que varían los requisitos originales.

PROCESO DE PRODUCTOS NO CONFORMES | Código: PU-SGC-02 | Versión: 01 | Fecha de aprobación: | Página 5 de 6

- ***Liberación:*** autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

Ejemplo: una vez se ha corregido o ajustado un producto o servicio permitir que se continúe con el resto de actividades ligadas al proceso.

- ***Desecho, eliminación o devolución:*** acción tomada sobre unas salidas no conformes para impedir su uso inicialmente previsto.

Ejemplo: cuando tenemos un producto alimenticio que definitivamente no cumple con los requisitos estipulados.

Los productos no conformes que cumplan con las siguientes características serán tratados bajo lo estipulado en el procedimiento de acciones correctivas.

- Sean repetitivos: es decir que en un lapso de tiempo dado se repitan varias veces.
- Que afecten los objetivos financieros de la empresa: que provoquen una disminución en los ingresos de la organización.

REGISTRO
- Formato de reporte de
- Salidas no conformes

RESPONSABLES
- Responsable del proceso en donde se genera la salida no conforme.

3. ACTIVIDAD
CORRECCIÓN DEL SALIDAS NO CONFORMES

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
El responsable delegado debe ejecutar las acciones para dar tratamiento a las salidas no conformes y corregirlo. Cuando se aplica el formato de reporte de salidas no conformes se debe registrar el tratamiento aplicado.

REGISTRO
- Formato reporte de salidas no conformes

RESPONSABLE
- Responsables de la identificación del reporte de salidas no conformes

4.ACTIVIDAD
EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL REPORTE DE SALIDAS NO CONFORMES

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDAD

Nota: Se establecen las especificaciones pertinentes para llevar a cabo el proceso de salidas de productos no conformes del sistema de gestión de calidad.

Para observar de mejor manera darle clic al link

PROCESO DE SALIDAS NO CONFORMES.pdf

Figura 31.

Figura 31. Formato de salida de productos no conformes

	FORMATO DE REPORTE DE SALIDA DE PRODUCTOS NO CONFORMES	Código: PU-SGC -05 Versión: 01 Fecha de aprobación:

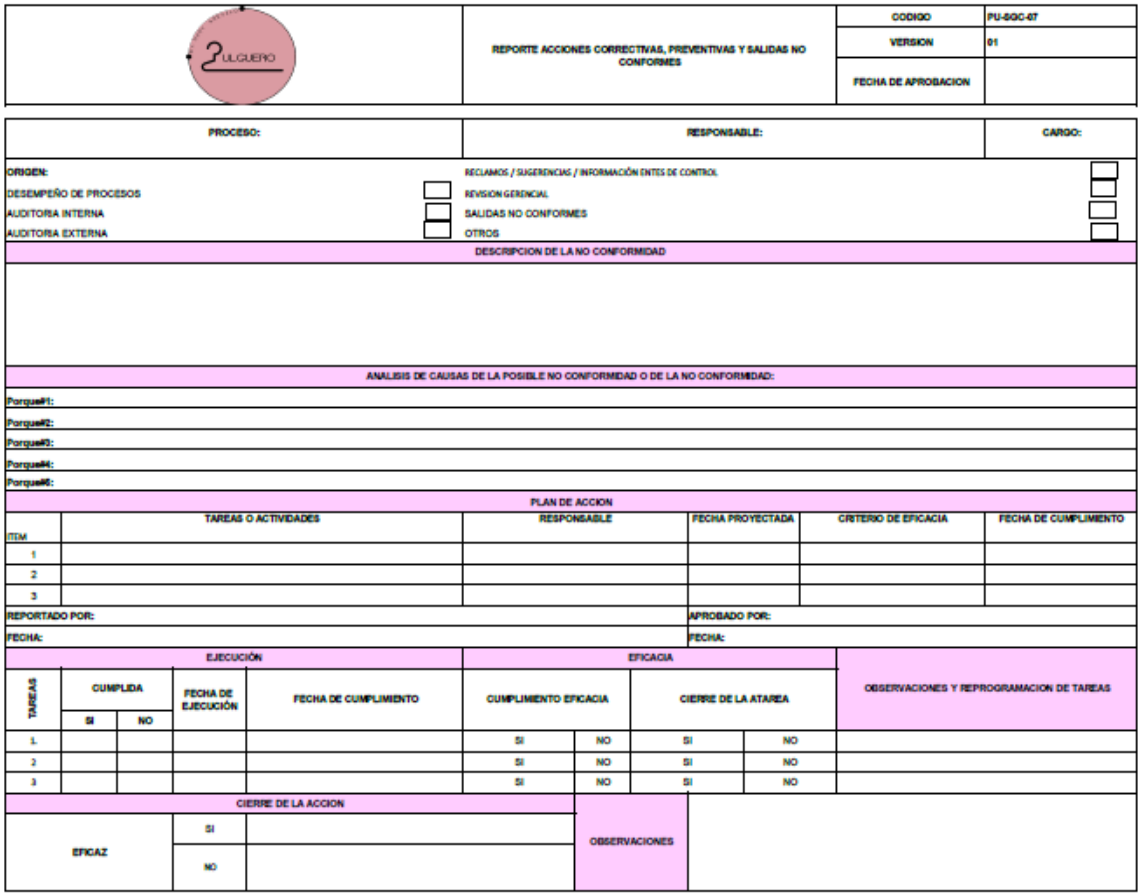
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	PROCESO	REPORTADO POR:	TRATAMIENTO	ACCION TOMADA PARA ELIMINAR LA NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	EJECUTADO POR: FECHA	VERIFICADO POR: FECHA	EFICAZ		A.C	
									SI	NO	SI	NO

Para observar de mejor manera darle clic al link

REPORTE DE SALIDAS DE PRODUCTOS NO CONFORMES.pdf

Figura 32.

Figura 32. Formato reporte de acciones correctivas, preventivas y productos no conformes.



2 ULQUERO	REPORTE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y SALIDAS NO CONFORMES	CODIGO	PU-SGC-07
		VERSION	01
		FECHA DE APROBACION	

PROCESO:	RESPONSABLE:	CARGO:

ORIGEN:			
DESEMPEÑO DE PROCESOS	☐	RECLAMOS / SUGERENCIAS / INFORMACIÓN ENTES DE CONTROL	☐
AUDITORIA INTERNA	☐	REVISION GERENCIAL	☐
AUDITORIA EXTERNA	☐	SALIDAS NO CONFORMES	☐
		OTROS	☐

DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD

ANALISIS DE CAUSAS DE LA POSIBLE NO CONFORMIDAD O DE LA NO CONFORMIDAD:

Porque#1:
Porque#2:
Porque#3:
Porque#4:
Porque#5:

PLAN DE ACCION

ITEM	TAREAS O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA PROYECTADA	CRITERIO DE EFICACIA	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1					
2					
3					

REPORTADO POR:	APROBADO POR:
FECHA:	FECHA:

EJECUCIÓN					EFICACIA				
TAREAS	CUMPLIDA		FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO EFICACIA		CIERRE DE LA ATAREA		OBSERVACIONES Y REPROGRAMACION DE TAREAS
	SI	NO							
1.					SI	NO	SI	NO	
2					SI	NO	SI	NO	
3					SI	NO	SI	NO	

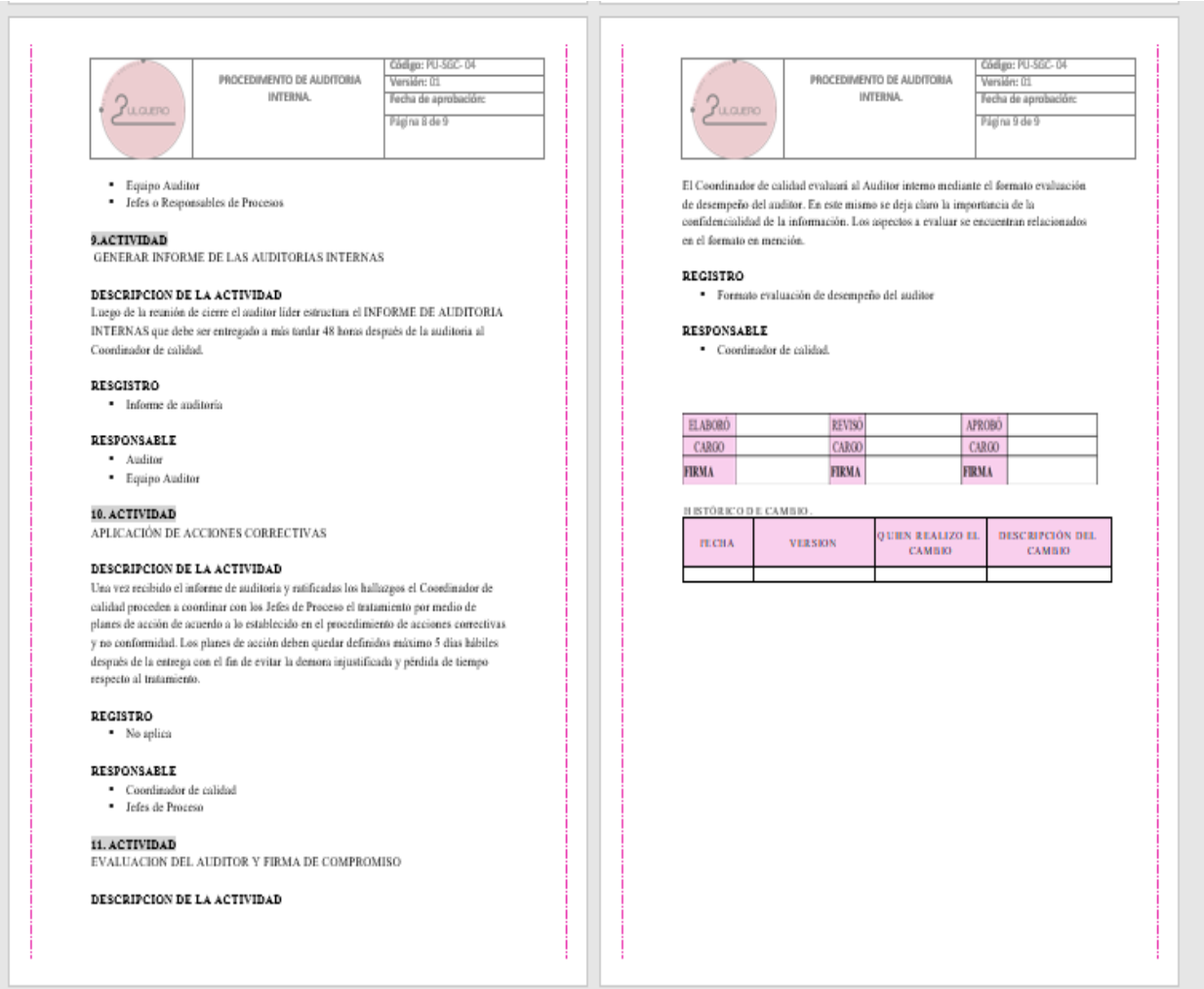
CIERRE DE LA ACCION				
EFICAZ	SI		OBSERVACIONES	
	NO			

Para observar de mejor manera darle clic al link

REPORTE ACCIONES CORRECTIVAS.pdf

Figura 33.

Figura 33. Proceso de auditoría



	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA.	Código: PU-SGC- 04 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 8 de 9

- Equipo Auditor
- Jefes o Responsables de Procesos

9.ACTIVIDAD
GENERAR INFORME DE LAS AUDITORIAS INTERNAS

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Luego de la reunión de cierre el auditor líder estructura el INFORME DE AUDITORIA INTERNAS que debe ser entregado a más tardar 48 horas después de la auditoria al Coordinador de calidad.

RESGISTRO
- Informe de auditoria

RESPONSABLE
- Auditor
- Equipo Auditor

10. ACTIVIDAD
APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Una vez recibido el informe de auditoria y ratificadas los hallazgos el Coordinador de calidad proceden a coordinar con los Jefes de Proceso el tratamiento por medio de planes de acción de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas y no conformidad. Los planes de acción deben quedar definidos máximo 5 días hábiles después de la entrega con el fin de evitar la demora injustificada y pérdida de tiempo respecto al tratamiento.

REGISTRO
- No aplica

RESPONSABLE
- Coordinador de calidad
- Jefes de Proceso

11. ACTIVIDAD
EVALUACION DEL AUDITOR Y FIRMA DE COMPROMISO

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA.	Código: PU-SGC- 04 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 9 de 9

El Coordinador de calidad evaluará al Auditor interno mediante el formato evaluación de desempeño del auditor. En este mismo se deja claro la importancia de la confidencialidad de la información. Los aspectos a evaluar se encuentran relacionados en el formato en mención.

REGISTRO
- Formato evaluación de desempeño del auditor

RESPONSABLE
- Coordinador de calidad.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
CARGO		CARGO		CARGO	
FIRMA		FIRMA		FIRMA	

HISTÓRICO DE CAMBIO:

FECHA	VERSION	QUIEN REALIZO EL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

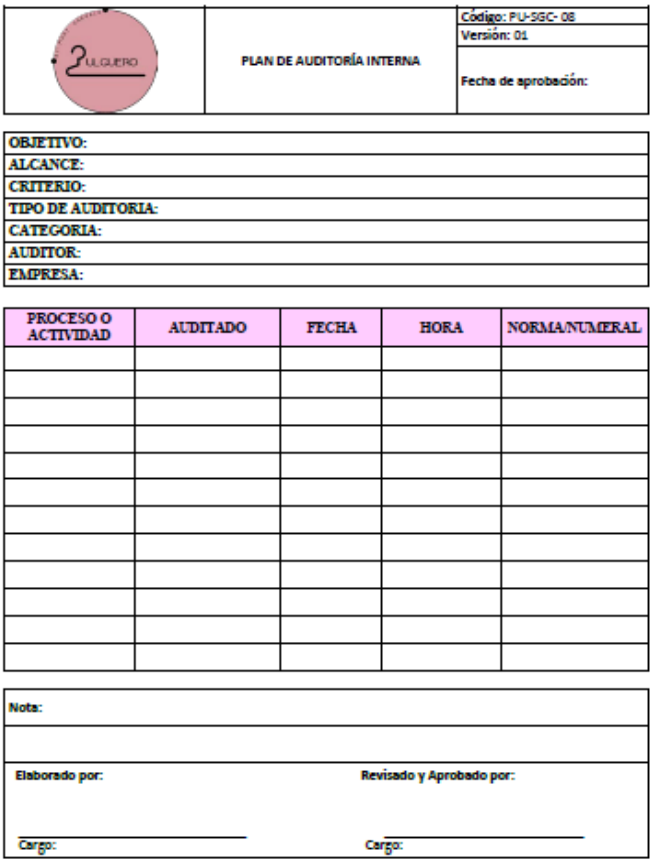
Nota: Se establecen las especificaciones pertinentes para llevar a cabo el proceso de auditoría interna del sistema de gestión de calidad.

Para observar de mejor manera darle clic al link

PROCESO DE AUDITORIA.pdf

Figura 34.

Figura 34. Formato plan de auditoría



	PLAN DE AUDITORÍA INTERNA	Código: PU-SGC- 08 Versión: 01 Fecha de aprobación:

OBJETIVO:
ALCANCE:
CRITERIO:
TIPO DE AUDITORIA:
CATEGORIA:
AUDITOR:
EMPRESA:

PROCESO O ACTIVIDAD	AUDITADO	FECHA	HORA	NORMA/NUMERAL

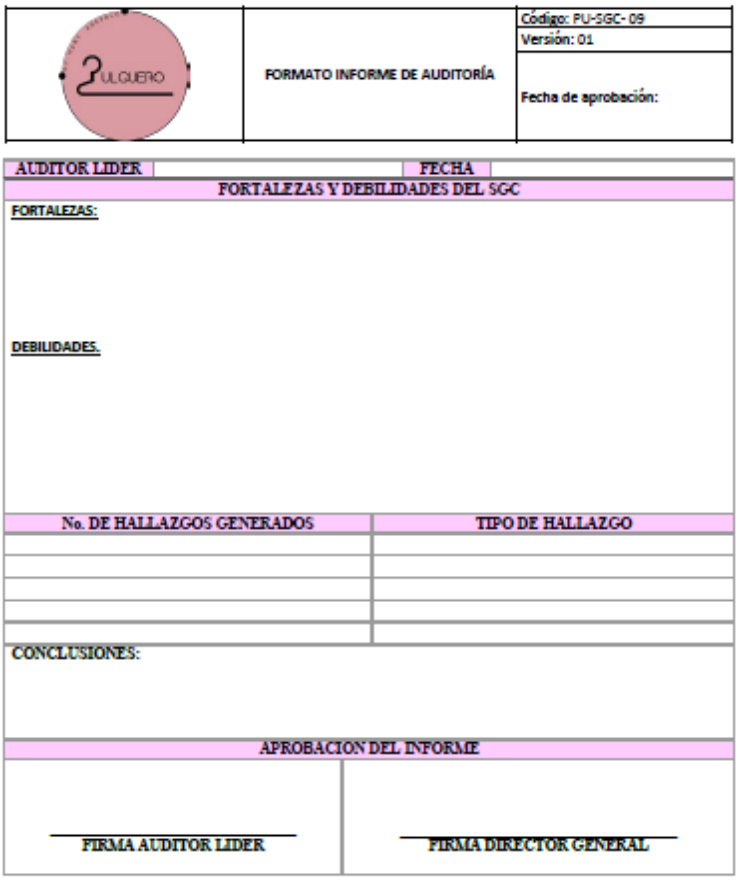
Nota:	
Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
Cargo:	Cargo:

Para observar de mejor manera darle clic al link

PLAN DE AUDITORIA INTERNA.pdf

Figura 35.

Figura 35. Informe de auditoría



	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: PU-SGC- 09 Versión: 01 Fecha de aprobación:

AUDITOR LIDER		FECHA	

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SGC

FORTALEZAS:

DEBILIDADES.

No. DE HALLAZGOS GENERADOS	TIPO DE HALLAZGO

CONCLUSIONES:

APROBACION DEL INFORME

FIRMA AUDITOR LIDER	FIRMA DIRECTOR GENERAL

Para observar de mejor manera darle clic al link

PLAN DE AUDITORIA INTERNA.pdf

Figura 36.

Figura 36. Evaluación desempeño auditor

	EVALUACION DE DESEMPEÑO AUDITOR INTERNO	CODIGO: PU-SGC-10
		VERSIÓN: 01
		Fecha de Aprobación:

Con el fin de fomentar el mejoramiento continuo del SGC, se realiza la presente evaluacion de desempeño para el auditor, la cual agradecemos diligenciar posteriormente a la auditoria recibida y hacer entrega al gerente de la empresa. Al finalizar y firmar este documento el auditor autoriza y se compromete a guardar confidencialidad de la información encontrada durante el desarrollo de la auditoria efectuada.

FECHA:
NOMBRE DEL AUDITOR A EVALUAR:
NOMBRE DEL EVALUADOR:
SISTEMA DE GESTION AUDITADO:

De acuerdo con la siguiente escala de valores, marque su respuesta con una (X) :
E = Excelente, B = Bueno, R = Regular y D = Deficiente.

1. EVALUACION DE LA AUDITORIA:				
ASPECTO	CALIFICACIÓN			
	E	B	R	D
1.1. Oportunidad en la notificación del plan de auditoria.				
1.2. Claridad en la notificación del plan de auditoria.				
1.3. Coherencia entre la metodologia utilizada y el alcance planteado.				
1.4. Enfoque y orientación de la auditoria.				
1.5. Horario de la auditoria.				
1.6. Cumplimiento del objetivo de la auditoria.				
1.7. Cómo calificaria la auditoria en general.				

2. EVALUACIÓN DEL AUDITOR:				
ASPECTO	CALIFICACIÓN			
	E	B	R	D
2.1. Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoria.				
2.2. Claridad de las preguntas realizadas durante la entrevista.				
2.3. Orden y coherencia de las preguntas de la auditoria.				
2.4. Conocimiento sobre las actividades, documentación y funcionamiento del				
2.5. Capacidad de analisis y observación de los procesos auditados.				
2.6. Eficiencia en el uso del tiempo de auditoria.				
2.7. Claridad en la explicación de los hallazgos y conclusiones de la auditoria.				
2.8. Amabilidad y respeto en el trato con los entrevistados.				

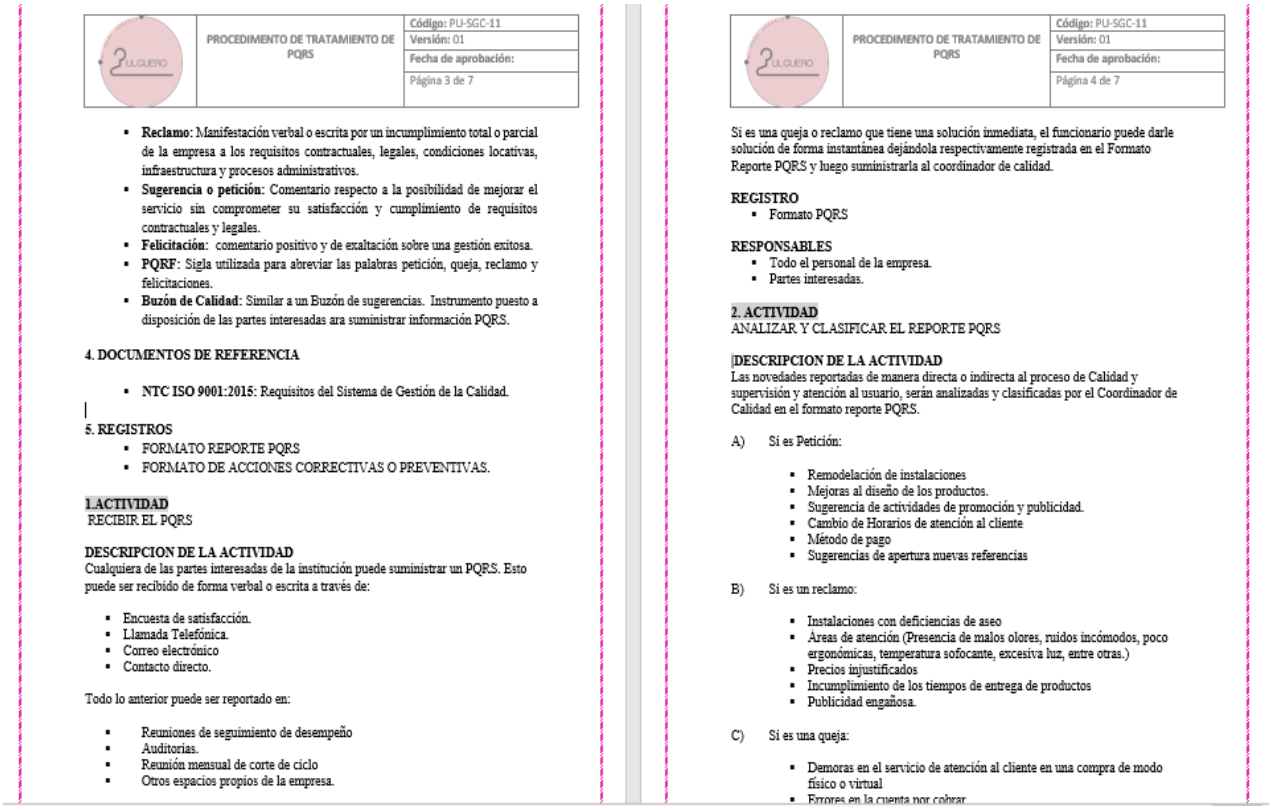
FIRMA DE RECIBIDO DEL AUDITOR:_____
FECHA:_____

Para observar de mejor manera darle clic al link

EVALUACION AUDITOR.pdf

Figura 37.

Figura 37. Proceso de tratamiento de PQRS



	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE PQRS	Código: PU-SGC-11
		Versión: 01
		Fecha de aprobación:
		Página 3 de 7

- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita por un incumplimiento total o parcial de la empresa a los requisitos contractuales, legales, condiciones locativas, infraestructura y procesos administrativos.
- **Sugerencia o petición:** Comentario respecto a la posibilidad de mejorar el servicio sin comprometer su satisfacción y cumplimiento de requisitos contractuales y legales.
- **Felicitación:** comentario positivo y de exaltación sobre una gestión exitosa.
- **PQRF:** Sigla utilizada para abreviar las palabras petición, queja, reclamo y felicitaciones.
- **Buzón de Calidad:** Similar a un Buzón de sugerencias. Instrumento puesto a disposición de las partes interesadas ara suministrar información PQRS.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **NTC ISO 9001:2015:** Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

5. REGISTROS

- FORMATO REPORTE PQRS
- FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS.

1.ACTIVIDAD
RECIBIR EL PQRS

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Cualquiera de las partes interesadas de la institución puede suministrar un PQRS. Esto puede ser recibido de forma verbal o escrita a través de:

- Encuesta de satisfacción.
- Llamada Telefónica.
- Correo electrónico
- Contacto directo.

Todo lo anterior puede ser reportado en:

- Reuniones de seguimiento de desempeño
- Auditorias.
- Reunión mensual de corte de ciclo
- Otros espacios propios de la empresa.

	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE PQRS	Código: PU-SGC-11
		Versión: 01
		Fecha de aprobación:
		Página 4 de 7

Si es una queja o reclamo que tiene una solución inmediata, el funcionario puede darle solución de forma instantánea dejándola respectivamente registrada en el Formato Reporte PQRS y luego suministrarla al coordinador de calidad.

REGISTRO

- Formato PQRS

RESPONSABLES

- Todo el personal de la empresa.
- Partes interesadas.

2. ACTIVIDAD
ANALIZAR Y CLASIFICAR EL REPORTE PQRS

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Las novedades reportadas de manera directa o indirecta al proceso de Calidad y supervisión y atención al usuario, serán analizadas y clasificadas por el Coordinador de Calidad en el formato reporte PQRS.

A) Si es Petición:

- Remodelación de instalaciones
- Mejoras al diseño de los productos.
- Sugerencia de actividades de promoción y publicidad.
- Cambio de Horarios de atención al cliente
- Método de pago
- Sugerencias de apertura nuevas referencias

B) Si es un reclamo:

- Instalaciones con deficiencias de aseo
- Áreas de atención (Presencia de malos olores, ruidos incómodos, poco ergonómicas, temperatura sofocante, excesiva luz, entre otras.)
- Precios injustificados
- Incumplimiento de los tiempos de entrega de productos
- Publicidad engañosa.

C) Si es una queja:

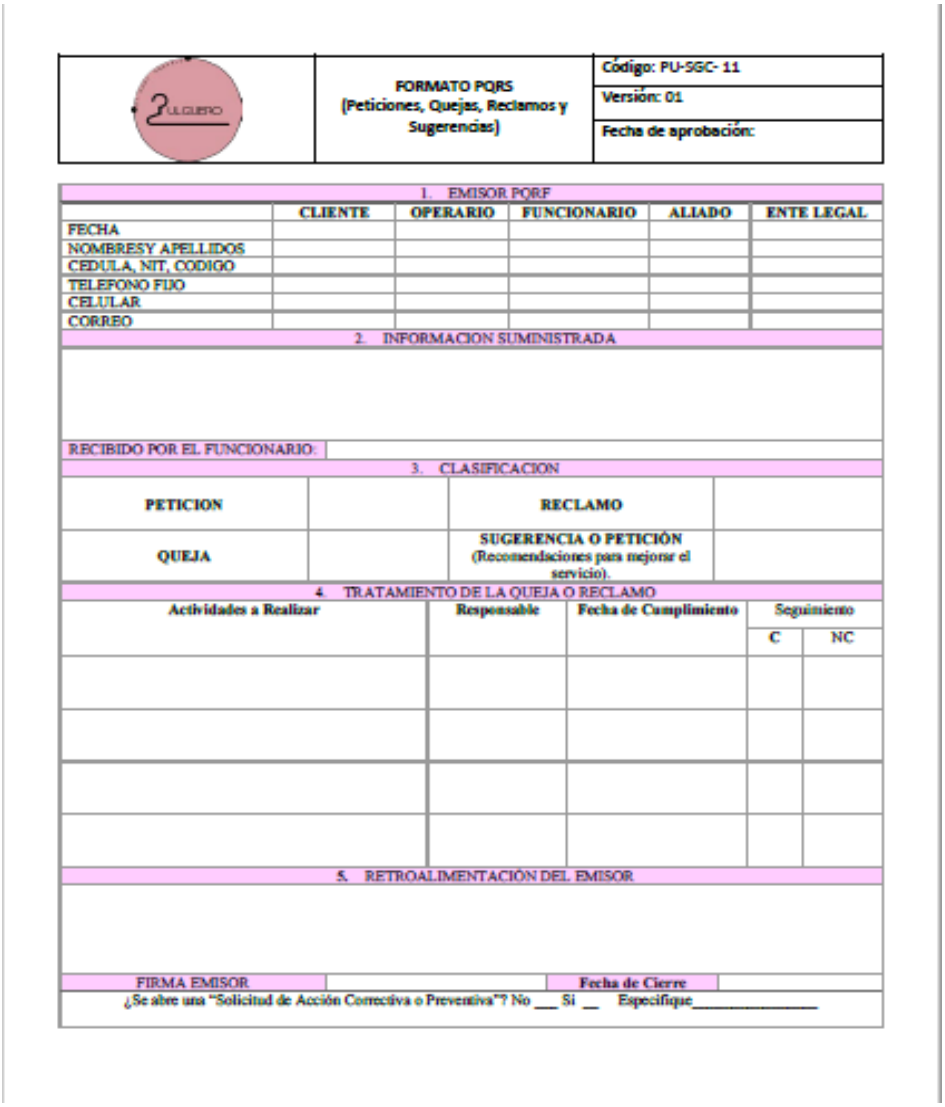
- Demoras en el servicio de atención al cliente en una compra de modo físico o virtual
- Errores en la cuenta por cobrar

Para observar de mejor manera darle clic al link

PROCEDIMIENTO PQRS.pdf

Figura 38.

Figura 38. Reporte de PQRS



	FORMATO PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)	Código: PU-SGC- 11 Versión: 01 Fecha de aprobación:

1. EMISOR PQRF					
	CLIENTE	OPERARIO	FUNCIONARIO	ALIADO	ENTE LEGAL
FECHA					
NOMBRESY APELLIDOS					
CEDULA, NIT, CODIGO					
TELEFONO FIJO					
CELULAR					
CORREO					

2. INFORMACION SUMINISTRADA
RECIBIDO POR EL FUNCIONARIO:

3. CLASIFICACION			
PETICION		RECLAMO	
QUEJA		SUGERENCIA O PETICIÓN (Recomendaciones para mejorar el servicio).	

4. TRATAMIENTO DE LA QUEJA O RECLAMO				
Actividades a Realizar	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Seguimiento	
			C	NC

5. RETROALIMENTACIÓN DEL EMISOR			
FIRMA EMISOR		Fecha de Cierre	
¿Se abre una "Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva"? No ___ Si __ Especifique_____			

Para observar de mejor manera darle clic al link

REPORTE DE TRATAMIENTO DE PQRS.pdf

Figura 39.

Figura 39. Lecciones aprendidas de los PQRS y otros.

	LECCIONES APRENDIDAS	Código: PU-SGC- 12 Version: 01 Fecha de aprobación:

FECHA			PROCESO QUE LA GENERA			
FUENTE	EVENTO / EMERGENCIA	O	SERVICIO AL CLIENTE	O		
	INCIDENTE	O	QUEJA	O		
	FALLAS OPERATIVAS	O	ACCIDENTE DE TRABAJO	O		

SITUACION OCURRIDA						
CAUSAS ASOCIADAS						
PROCESO (S) ASOCIADOS						
CONSECUENCIAS						
LECCION APRENDIDA						
LA LECCIÓN APRENDIDA AMERITA QUE SE CONVIERTA EN ESTANDAR DE LA ORGANIZACIÓN	SI		NO		¿POR QUE?	
ESTANDAR EN QUE SE CONVIERTE (Procedimiento, manual, guia, politica, formato, etc.)						

Para observar de mejor manera darle clic al link

TRATAMIENTO DE LECCIONES APRENDIDAS.pdf

1.4 MISIÓN

Pulguero.ma es una empresa comercializadora de ropa de segunda mano creada para vender prendas a la moda con diseños exclusivos en cuanto a ropa formal e informal,

generando a su vez un consumo sostenible y un impacto positivo al medio ambiente, permitiendo ser día a día una empresa sostenible e innovadora, elevando de la misma manera lo niveles de calidad y satisfacción de los clientes.

1.5 VISIÓN

La empresa pulguero.ma desea convertirse en una de las empresas líderes en cuanto al mercado de segunda mano posicionándose en una de las mejores, creciendo continuamente y contando con un aumento de confianza por parte de los compradores, ofreciendo productos de calidad, creado a su vez un vínculo con los mismos haciéndolos sentir parte de la empresa y nuestros productos generen un impacto positivo en sus vidas.

1.6 POLÍTICAS DE LA CALIDAD

POLÍTICA DE CALIDAD

Pulguero.ma es una empresa comercializadora de ropa de segunda mano ubicada actualmente en la ciudad de Santa Marta, la cual tiene como objetivo brindar prendas a la moda a un bajo costo y a su vez mitigando el impacto ambiental que la industria de la moda genera en el planeta.

En la empresa pulguero.ma son conscientes de que las actividades que se realizan van de la mano con la calidad es por ello que han tomado un compromiso, de poner en marcha el diseño de un Sistema de Gestión de calidad que surge de la necesidad de tener un adecuado control de las prendas que se comercializan.

La presente política de calidad es conocida por todos los integrantes de la empresa pulguero.ma donde se irán formando y motivando de tal manera que cada empleado tome responsabilidad de la calidad de su propio trabajo.

Por lo tanto, la empresa pulguero.ma se compromete a:

1. Cumplir con la normativa y legislación aplicable.
2. Asegurar que los productos vendidos a los clientes tengan la calidad definida y cumplen las especificaciones y normativa aplicable.
3. Establecer sistemas enfocados a la mejora continua tanto del producto, como del sistema de gestión de calidad.
4. Mantener contacto permanente con los clientes, colaborando conjuntamente en la mejora de nuestros productos y servicios.
5. motivar, instruir e incluir a todo el personal en la gestión y desarrollo del Sistema de Calidad implantado, fomentando el concepto de responsabilidad entre todo el personal.
6. Dotar de los recursos necesarios para el logro de la satisfacción de todas las partes interesadas, tanto internas como externas.
7. Asegurar que la política es comunicada, entendida, puesta en práctica y mantenida a todos los niveles de la empresa.
8. Conseguir la mejor calidad del producto como resultado del trabajo.

1.7 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

OBJETIVOS DE CALIDAD

Los presentes objetivos de calidad deben ser conocidos por todos los integrantes de la empresa pulguero.ma de tal manera que la empresa se beneficie y beneficie a los empleados con el debido cumplimiento de estos objetivos.

Por lo tanto, la empresa pulguero.ma se compromete a:

- Brindar un servicio con estándares de calidad.
- Alcanzar un alto posicionamiento en el mercado.
- Obtener un alto desempeño en el ámbito de atención al cliente.
- Optimizar los recursos existentes en la empresa pulguero.ma
- Disponer de un ambiente agradable en el área de trabajo
- Transmitir una sana convivencia entre todas las partes de la empresa.
- Mejorar continuamente cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la empresa pulguero.ma.

18.Conclusiones

Para el desarrollo del presente sistema de gestión se tuvo que partir desde la parte inicial donde encontramos la situación actual en la que se encuentra la empresa, mediante un autodiagnóstico, se pudo evidenciar en qué procesos estaba fallando con mayor frecuencia la

empresa, mostró un bajo cumplimiento, debido a la falta de control, personal y estandarización de los procesos, así mismo se realizó un análisis mediante la herramienta encuesta de satisfacción al cliente.

Posteriormente para el desarrollo del proyecto se analizaron los datos porcentuales de cada ítem de la norma ISO 9001:2015, evidenciando el bajo cumplimiento de la norma e identificando los factores de causa y efecto, al no contar con la documentación pertinente estos procesos no cumplían en forma con los estándares de calidad exigidos actualmente por sus clientes.

Por último se diseñó la documentación pertinente para organizar de manera óptima los principales procesos para tener en cuenta para la empresa PULGUERO.MA, para llevar a cabo esta documentación se partió de un mapa de procesos se evidenció que la empresa no contaba con un óptimo desarrollo de los procesos ya que cumplían con algunos ítems pero en su mayoría no eran documentado ni realizados de manera adecuada, por otra parte, no contaban con el proceso de gestión de la calidad y se diseñó para ser implementado, para cada proceso expuesto en el sistema de gestión se realizó una caracterización del proceso, formato de realización del proceso y formatos para el control de los mismos.

Finalmente se presentó de manera general el sistema de gestión de calidad, con sus objetivos y políticas de calidad, cumpliendo con los objetivos, el cual va a permitir normalizar, gestionar y controlar los procesos de la empresa, con el fin de satisfacer al cliente como buscar una mejora continua de la empresa, este sistema de gestión fue presentado a la empresa de manera digital y física al gerente de la empresa, el cual debe estar a disposición de todos los miembros de la misma.

19.Recomendaciones

A manera de recomendación se le pide a la empresa que tome las siguientes indicaciones,

1. Promover el desarrollo del sistema de gestión de calidad en todo el personal de la empresa para garantizar una mejora en los procesos.

2. Concientizar al personal de la importancia que tiene la calidad en los procesos, así como en la empresa en el crecimiento de la misma, esto genera una satisfacción en los clientes.
3. Promover entre el personal de la empresa los conceptos de gestión de calidad para su mayor entendimiento.
4. Debido a que la empresa presentaba mayor problemática en el proceso de las compras, se recomienda tener un mayor control e incrementar el personal en esta área para tener un mejor desarrollo para poder garantizar la calidad de los productos así mismo implementar acciones correctivas cada que sea necesario.
5. Se recomienda no abandonar, ni suspender ningún procedimiento expuesto en el presente sistema de gestión de calidad, de la misma forma se promueve la estandarización de los procesos y su mejor desarrollo.
6. Se deben asignar una persona fija para el proceso de gestión de calidad para que este asegure el control y debido funcionamiento del sistema de gestión de calidad, para garantizar una mejora continua y tener como resultado la satisfacción del cliente.

Lista de referencias

Alcazar, G. R. (2018). *HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE GESTIÓN DE CALIDAD*. Obtenido de sutori: https://www.sutori.com/es/historia/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad--VMb6P4wrEX1F3M7fgKtHtjRr

Arbelaez, C., & Hoyos, E. (28 de octubre de 2017). *SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA DE VENTA DE ROPA LIZ STYLES.* Obtenido de

https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/16456/SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arias, A. (2006). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS BÁSICOS.* Obtenido de https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf

Arias, A. (2010). *Gestion de la calidad conceptos basicos*. Obtenido de webs: https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf

Bessant, J., & Bruce, M. (2002). *Design in Business: Strategic Innovation Through Design.* England: Financial Times Prentice Hall.

Bessant, J., & Bruce, M. (Enero de 2002). *Design in Business: Strategic Innovation Through Design.* Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/235700981_Design_in_Business_Strategic_Innovation_Through_Design

Burgos, D. (2017). *DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL RESTAURANTE-BAR OUZO AGAVE AZUL S.A.S. BAJO LOS LINEAMENTOSDE LA NORMA ISO 9001:2015 Y LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTS USNA 008.* Obtenido de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/DOCUMENTO%20FINAL.pdf?sequence=1

calidad, S. d. (2015). *NTC-ISO 9001* . Bogota: Quality management systems.

Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolucion e importancia para la competitividad. *Revista de la universidad de la salle*, 80-99. Obtenido de Revista de la universidad de la salle.

Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad . *Revista de la universidad la salle*, 80-99.

Garcia, E. (2001). *Calidad de servicio en hoteles de sol y playa.* españa: Agencia Valenciana de Turisme.

Garcia, E. (2001). *Calidad de servicio en hoteles de sol y playa.* Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=195992

Garvin, D. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge.* New York: The Free Press.

ISO 9001: 2015 - SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. (2022). Obtenido de https://certifications.controlunion.com/es/certification-programs/certification-programs/iso-9001-2015-sistema-de-gestion-de-la-calidad#:~:text=La%20ISO%209001%3A2015%20es,de%20sus%20productos%20o%20servicios.

Isotools. (2021). *Norma ISO 9001*. Obtenido de isotools: https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/

Jaime Ortiz, A. M. (2017). *PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA CON BASE EN LA ESCALA SERVQUALING, CON ANÁLISIS FACTORIAL Y ANÁLISIS DE REGRESIÓN MÚLTIPLE.* Peru: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo.

Jimenez, D. (11 de 0CTUBRE de 2015). *LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTION DE CALIDAD-DIS/ISO 9001*. Obtenido de https://www.pymesycalidad20.com/los-7-principios-de-la-gestion-de-calidad-disiso-90012015.html

Lara, F. (2008). *Código de Hammurabi.* España: Tecnos.

Maldonado, H. (Julio de 2010). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD DEL PROCESO DE POSCOSECHA DE LAS FINCAS BANANERAS DE C.I LA SAMARIA S.A DEL GRUPO DAABON.* Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/270124406.pdf

Martinez, N. (julio de 2014). *Situación y Evolución del Mercado de la Moda: Análisis de la Percepción del consumidor de E-fashion.* Obtenido de Uiversidad de leon: https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3845/71453105V_GMIM_julio2014.pdf

Martinez, N. (Julio de 2014). *Situación y Evolución del Mercado de la Moda: Análisis de la Percepción del consumidor de E-fashion.* Obtenido de https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3845/71453105V_GMIM_julio2014.pdf

Murcia, J. (2021). *Diseño del sistema integrado de gestión de la calidad para C.B Hoteles y Resort S.A Santa Marta.* Obtenido de http://repositorio.unimagdalena.edu.co/handle/123456789/5478

Otavo, G., & Sosa, Y. (Mayo de 2021). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA MUEBLES MARS S.A.S.* Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34401/5/2021_Gestion_Calidad_Muebles.pdf

Peña, G. (Febrero de 2018). *DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN EL MODELO ISO 9001:2015.* Obtenido de https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/14026/2018elidecotugno1.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Portugal, V. (noviembre de 2017). *Diagnostico empresarial.* Obtenido de areandina: https://core.ac.uk/download/pdf/326423305.pdf

Putri, N. (enero de 2016). *Design of quality system documentation in hydrotiller production unit as improvement of quality management system in small and medium enterprise.* Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/305784889_Design_of_quality_system_documentation_in_hydrotiller_production_unit_as_improvement_of_quality_management_system_in_small_and_medium_enterprise

qualired. (3 de dic de 2015). *Los 7 principios de Gestión de la Calidad*. Obtenido de http://www.qualired.com/despachos1.asp?cod_des=62662

Ramos, G. (2018). *HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE GESTIÓN DE CALIDAD*. Obtenido de https://www.sutori.com/es/historia/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad--VMb6P4wrEX1F3M7fgKtHtjRr

shibhab, P., & Abu, F. (junio de 2020). *Quality Management Systems (ISO 9001:2015).* Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/342182999_Quality_Management_Systems_ISO_90012015

Sirvent, S., Gisbert, V., & Perez, E. (2017). *Los 7 principios de gestion de la calidad ISO 9001*. España.

Sirvent, S., Soler, V., & Perez, E. (22 de Diciemebre de 2017). *LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTION DE LA CALIDAD EN ISO 9001 : 2015.* Obtenido de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_2.pdf

Witcher, B. (1995). *The Changing Scale of Total Quality Management.* anglia: Quality Management Journal.

Europea, U. (2019). Instituto universitario de posgrado. Obtenido de ¿Que es un plan de calidad?: https://www.iep-edu.com.co/movil/index.php?c=2&section=35816

Gonzalez, T. (2 de nov de 2021). Fashion network. Obtenido del mercado de ropa de segunda crece en Colombia: https://pe.fashionnetwork.com/news/El-mercado-de-la-ropa-de-segunda-crece-en-colombia,1348972.html

paz, J. (12 de marzo de 2022). El reverbero. Obtenido de ropa de segunda mano: un negocio de crecimiento: https://juanpaz.net/ropa-de-segunda-mano-un-negocio-en-crecimiento/

Rodriguez, S. (4 de Dic de 2013). Academia superior de artes. Obtenido de la Moda en la actualidad: https://www.corpoasa.edu.co/component/content/article/54-diseno-de-modas/267-la-moda-en-la-actualidad.html

Sacristan, L. (21 de feb de 2022). Forbes. Obtenido de Las claves del crecimiento del mercado de segunda mano: https://forbes.es/actualidad/137068/tu-ropa-usada-mi-renovacion-de-armario-las-claves-del-crecimiento-del-mercado-de-segunda-mano/

Snhu. (6 de dic de 2021). Southern new hampshire university. Obtenido de ¿Que es la moda sustentable?: https://es.snhu.edu/noticias/que-es-la-moda-sustentable.

Anexos

Anexo 1.

Anexo 1. Logo diseñado para empresa estudio de caso.

Nota: logo creado para la empresa pulguero.ma en la ciudad de santa marta.