

### Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

Informe de práctica empresarial realizada en Corporación Luna Viva

Eduardo José Ramos Castañeda

Informe de práctica presentado como requisito para optar por el título de Ingeniero Industrial

Director

Jonathan David Morales Méndez

Universidad Santo Tomás

Seccional Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Facultad de Ingeniería Industrial

2018

### **Dedicatoria**

En el presente informe, quiero agradecer principalmente a Dios, quien me ha regalado muchas bendiciones y dones para llevar a cabo esta etapa de mi vida, también agradecer a mis padres por todo el apoyo y el amor incondicional en cada momento, a mis hermano agradecerle por todo el apoyo y cada palabra de aliento, a mis sobrinos que son el motor que me impulsan a seguir adelante cada día; a cada uno de los profesores que me guiaron por este proceso que más que formación profesional, formación personal y a cada uno de los amigos siempre brindaron un apoyo.

## Tabla de contenido

1. Introducción .....	9
2. Justificación .....	10
3. Objetivos .....	11
3.1. Objetivo General: .....	11
3.2. Objetivos específicos: .....	11
4. Marco Referencial.....	12
5. Perfil de la empresa.....	13
5.1. Misión .....	13
5.2. Visión.....	13
5.3. Valores Corporativos .....	13
5.4. Estructura Organizacional .....	14
5.5. Portafolio de servicios.....	14
6. Actividades realizadas .....	15
6.1. Elaboración de Diagnóstico Inicial y Plan de Trabajo .....	15
6.2. Elaboración de manual de calidad.....	16
6.3. Matriz de Partes Interesadas.....	17
6.4. Elaboración de Mapa de los Procesos .....	17
6.5. Caracterización de Procesos.....	18
6.6. Elaboración de Procedimientos.....	19
6.7. Elaboración y modificación de Formatos y Documentos del SGC.....	20
6.8. Encuesta de satisfacción al usuario .....	21
6.9. Apoyo en actividades en el area de Recursos Humanos .....	22

6.10.	Apoyo en actividad del SG-SST .....	22
7.	Aportes .....	23
7.1.	Aporte del practicante a la empresa .....	23
7.2.	Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante .....	24
7.3.	Recomendaciones .....	24
8.	Lecciones aprendidas .....	24
9.	Conclusiones .....	25
10.	Apéndices: .....	28
11.	Referencias .....	26

### **Figuras**

FIGURA 1 - Organigrama Funcional de la empresa .....	14
FIGURA 2 - Mapa de procesos .....	18
FIGURA 3 - Entrega de regalo de cumpleaños .....	22
FIGURA 4 - Acompañamiento en desarrollo de actividades .....	23

### **Resumen**

Este informe contiene las evidencias del trabajo realizado durante el semestre de práctica, opción escogida como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial en la Universidad Santo Tomás de Aquino sede Bucaramanga.

La práctica empresarial se realizó en la empresa Corporación Luna Viva, en el área de Calidad, dicha empresa se dedica a la protección del medio ambiente a través del acompañamiento, asesoría y prestación de servicios en talento humano a empresas de servicios públicos domiciliarios.

Durante el periodo de tiempo, bajo el cargo de apoyo en el diseño, la implementación y el seguimiento al sistema de gestión de calidad se logró poner en práctica los conocimientos adquiridos en el aula de clase.

*Palabras claves:* Corporación Luna Viva, Sistemas de Gestión, Calidad, medio ambiente.

### **Abstract**

This report contains the evidences of the work done during the semester of practice, option chosen as a requirement to qualify for the title of Industrial Engineer at the Santo Tomás de Aquino University Bucaramanga.

The business practice was carried out in the company Corporación Luna Viva, in the area of Quality, this company is dedicated to the protection of the environment through the accompaniment, advice and provision of services in human talent to companies of public utilities.

During the period of time, under the charge of support in the design, implementation and monitoring of the quality management system, the knowledge acquired in the classroom was put into practice.

*Keywords:* Luna Viva Corporation, Management Systems, Quality, environment.



## 1. Introducción

El presente informe de actividades ejecutadas como estudiante practicante de la empresa Corporación Luna Viva, se desarrolla por haber seleccionado la modalidad de práctica empresarial como opción de grado como lo tiene establecido la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Santo Tomas de Aquino, seccional Bucaramanga.

La Corporación Luna Viva constituida desde el año 2015, ubicada en el municipio de Piedecuesta, tiene como objetivo general gestionar, planear, diseñar y ejecutar proyectos, planes y programas sociales, ambientales, culturales que contribuyan al desarrollo socioeconómico de una sociedad más justa. El objetivo principal de la práctica empresarial fue *apoyar en el proceso de diseño, implementación y seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, en cumplimiento de la normatividad ISO 9001:2015.*

El presente informe se desarrolla con una estructura organizada de tal forma que sea de mayor agrado de las personas interesadas, a lo largo del informe se presentan detalles de la práctica en el periodo establecido teniendo en cuenta los objetivos establecidos.

## 2. Justificación

La práctica empresarial tiene como objetivo principal brindar una oportunidad para acercarse al mundo laboral y poder adquirir una experiencia significativa, que le aporte al estudiante en el desarrollo de su carrera profesional. (1); la formación que se obtiene a lo largo del periodo de la práctica profesional, no solo es de tipo técnico y teórico, también es personal, logrando conjuntamente que el estudiante se moldee como un profesional integral. (2).

La práctica empresarial en La Corporación Luna Viva contribuye de manera satisfactoria en el futuro desempeño como profesional en Ingeniería Industrial debido a las actividades realizadas dentro de la empresa, esta se fundamenta en apoyar procesos gubernamentales y no gubernamentales, ayudando al desarrollo del personal brindando capacidades necesarias para adaptarse al medio con gran facilidad y buen desempeño.

Con el trabajo realizado en la práctica, se referencia un ambiente que logro colaborar con el aterrizaje y la aplicación de teorías aprendidas en la Universidad acerca del Sistema de Gestión de la Calidad y todos los procesos involucrados. Además, aporta conocimiento sobre el mundo laboral, las responsabilidades de los trabajadores, el trabajo en equipo, manejo de presión, entre otras competencias.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General:**

Apoyar el proceso de diseño, implementación y seguimiento del sistema de calidad en el trabajo en la empresa Corporación Luna Viva; en cumplimiento de la normatividad ISO 9001:2015 vigente relacionada.

#### **3.2. Objetivos específicos:**

- Realizar diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Corporación Luna Viva para determinar el estado real del sistema antes de empezar el proceso de Diseño e implementación.
- Generar una sensibilización organizacional para el mejoramiento continuo, partiendo de la conciencia de la dirección que permita en la que se involucren todos los niveles de la organización.
- Definir los procesos a intervenir a partir de los estándares de la norma ISO 9001:2015, realizando seguimiento a los procesos de la organización bajo la orientación de la dirección general.
- Elaborar el Manual de la Calidad, la caracterización de los procesos, procedimientos y formatos de la corporación a partir de los estándares de la norma ISO 9001:2015.

#### **4. Marco Referencial**

La organización internacional para la estandarización, ISO por sus siglas en inglés (International Organization for Standardization), gestiona las normas internacionales ISO que garantizan que los productos y servicios sean seguros, confiables y de buena calidad. Son herramientas estratégicas que reducen los costos al minimizar desperdicios y errores y aumentar la productividad. (3) En el caso colombiano es el ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación) el organismo que coordina la elaboración de Normas y Guías Técnicas y otros documentos de carácter Normativo. Mediante el proceso de normalización, se establecen de manera planeada los requisitos fundamentales para la calidad, la seguridad, la protección a la salud y el medio ambiente, los cuales son de gran utilidad para la organización.(4)

Un componente importante en la estandarización es la calidad y el Sistema de Gestión de la Calidad, la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas. (5)

El SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados que desean. Se encarga de gestionar los procesos y recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes. El SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a los largo y corto plazo. (6)

## 5. Perfil de la empresa

La información del perfil de la empresa Corporación Luna Viva fue extraído de el manual de la calidad.

### 5.1. Misión

Somos una corporación con enfoque social, ambiental y cultural que contribuye al desarrollo integral de procesos gubernamentales y no gubernamentales, a través de planes, programas y proyecto, creados para la construcción y el fortalecimiento de una mejor sociedad.

### 5.2. Visión

Ser reconocidos en el año 2023 como una corporación líder consolidada en el gran Santander, que propende por la búsqueda de soluciones a los problemas sociales, ambientales y culturales de la región, innovando con buenas practicas ciudadanas, la conciencia y el trabajo de los santandereanos para la preservación y protección de los ecosistemas y rescate de la idiosincrasia y cultura santandereana, así como la implementación de procesos administrativas que contribuyan al mejoramiento de sistemas de infraestructuras bajo un ambiente que promueva la salud y seguridad en el trabajo.

### 5.3. Valores Corporativos

- **Honestidad:** Actuamos en base a principios éticos, siendo íntegros, veraces y justos.
- **Puntualidad:** Respeto por el tiempo de los demás, cumpliendo con los plazos establecidos.
- **Perseverancia:** Constancia, dedicación y firmeza en la consecución de propósitos y metas.
- **Lealtad:** Somos fieles a la empresa y buscamos su desarrollo y permanencia en el tiempo.
- **Liderazgo:** Trabajamos con un liderazgo participativo, que promueve el desarrollo de competencias y el empoderamiento de cada una de las personas que contribuyen a nuestro desarrollo.

- **Excelencia:** El mejoramiento continuo de nuestros procesos permite alcanzar y atender las necesidades de nuestros clientes a través de la efectividad de nuestro trabajo.

#### 5.4. Estructura Organizacional

La Corporación Luna Viva define su estructura organizacional por medio de un organigrama (Ver Figura 1 – Organigrama Funcional de la Organización) con el fin de evidenciar la relación existente entre todos los colaboradores de la organización.

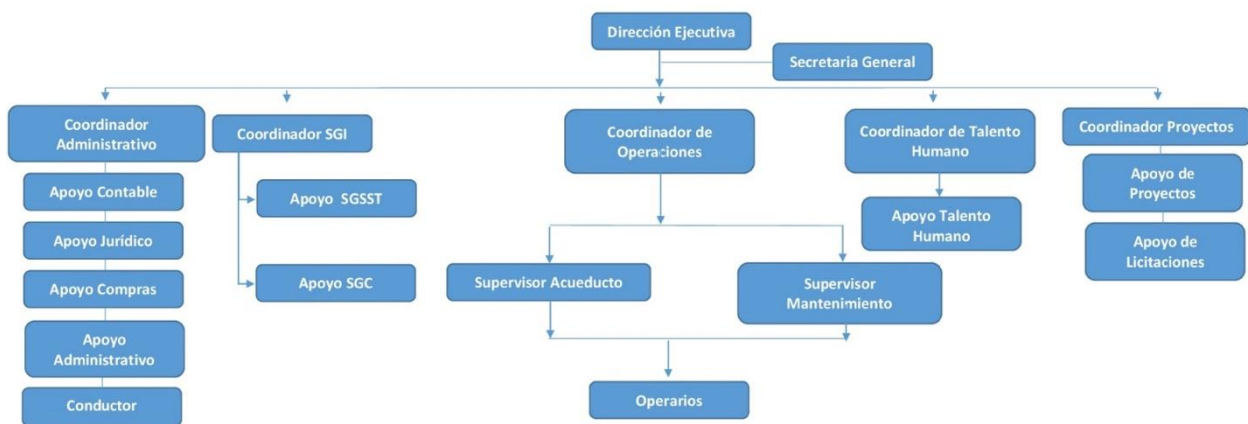


FIGURA 1 - Organigrama Funcional de la empresa

Fuente: Manual de Calidad Corporación Luna Viva

#### 5.5. Portafolio de servicios

La Corporación Luna Viva tiene como actividad principal la contratación pública, enfocada en ofertar servicios de apoyo a procesos operativos, comerciales, administrativos, educativos, ambientales, agropecuarios, civiles, sociales y culturales, con respecto a estos servicios se despliega una serie de actividades:

- Asesorías jurídicas:
  - Derecho Laboral y Seguridad Social.
  - Derecho Tributario.
  - Derecho Administrativo.

- Derecho Ambiental.
- Derecho civil y Comercial.
- Contratación Estatal.
- Acciones constitucionales.
- Derecho urbanístico.
- Asesoría Psicológica:
  - Selección de Personal.
  - Formación y Talleres psicológicos empresariales.
  - Talento Humano.
- Asesoría en Salud Ocupacional:
  - Seguridad Industrial.
  - Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Organización de eventos:
  - Elaboración y Ejecución de proyectos Turísticos.
  - Organización de eventos empresariales.

## **6. Actividades realizadas**

Las actividades realizadas en la empresa Corporación Luna Viva en el periodo de prácticas bajo el cargo asignado de Apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad se describen a continuación:

### **6.1. Elaboración de Diagnóstico Inicial y Plan de Trabajo**

El diagnóstico inicial realizado en la empresa para el estado del Sistema de Gestión de la Calidad tiene, tiene como propósito identificar las áreas deficientes de los procesos de la empresa

y aquellas que ofrecen mayor potencial para identificar las acciones necesarias para lograr el cumplimiento pleno de los requisitos y permite plasmar en un cronograma las actividades que se llevaran a cabo en el proceso de la práctica empresarial. (7)

La elaboración del diagnóstico inicial y el plan de trabajo contó con la aprobación del jefe inmediato. (Ver Apéndice A)

## **6.2. Elaboración de manual de calidad**

El enfoque de la norma ISO 9001 sobre Gestión de Calidad es el más empleado a nivel internacional. Acogerse a él implica una serie de requisitos, entre los cuales destacan la elaboración de un Manual de Calidad. El manual de calidad es redactado siguiendo las directrices establecidas por la norma. (8)

El manual de Calidad elaborado y en concordancia con la NTC ISO 9001:2015, (Ver Apéndice B) se estructura con el planteamiento y la elaboración de los siguientes ítems:

- Identificación de factores externos e internos que afectan a la organización por medio de análisis PEST, matriz DOFA y análisis FODA, para la realización de esta actividad se reúne la dirección de la organización y revisan las propuestas de la matriz DOFA, análisis FODA y análisis PEST, aceptan las propuestas y realizan correcciones y agregan otros aspectos que consideran importante. Al realizar correcciones y adiciones correspondientes la dirección general de la corporación acepta la identificación de factores externos e internos que afectan a la organización.



- Determinación de alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta los factores internos y externos, requisitos de partes interesadas y el servicio ofertado.
- Elaboración de la Política del Sistema de Gestión de la Calidad y aceptada por la dirección, definiendo que se revisa, mantiene y comunica periódicamente.
- Elaboración de Los Objetivos de la Calidad e Indicadores de Gestión en conjunto con la alta dirección basándose en la política, misión y visión de la empresa con el fin de obtener el máximo beneficio del sistema de Gestión de la Calidad.
- Modificación de organigrama funcional de la organización.

### **6.3. Matriz de Partes Interesadas**

Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa. (9) Para la elaboración de esta actividad se realizó la identificación de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas por medio de una matriz de partes interesadas. Se realiza por medio de una lluvia de idea en una junta conformada por la dirección general, el departamento de salud y seguridad en el trabajo y el apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad, determinando en dicha junta cuales son las partes interesadas, posteriormente se presentan necesidades y expectativas. (Ver Apéndice C)

### **6.4. Elaboración de Mapa de los Procesos**

El mapa de procesos es una representación gráfica que nos ayuda a visualizar todos los procesos que existen en una empresa y su interrelación entre ellos. (10), la determinación del mapa de

procesos, en el cual se ha identificado los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. A través de la identificación de los procesos de la empresa se determinan los procesos y a que grupo pertenecen teniendo en cuenta las características que deben tener cada proceso para pertenecer a cada uno de estos grupos. (Ver Figura 2)



*FIGURA 2 - Mapa de procesos*

Fuente: Manual de Calidad Corporación Luna Viva

## 6.5. Caracterización de Procesos

La caracterización del proceso es un documento el cual describe de manera específica el objetivo y alcance del proceso, así como los elementos de entradas, actividades desarrolladas y los productos o salidas hacia los clientes. Adicionalmente, se hace referencia a otra serie de elementos

que caracterizan al proceso como: documentos y registros, indicadores, inspecciones y controles aplicables al proceso. La elaboración de la Caracterizaciones de los procesos de apoyo, misionales y estratégicos en la empresa, constan de un seguimiento y acompañamiento a cada uno de los procesos y a los trabajadores que lo desarrollan, se elabora la caracterización de acuerdo a cada una de las actividades que se realiza incluyendo las entradas, salidas, proveedores y clientes. (Ver Apéndice D)

## **6.6. Elaboración de Procedimientos**

Un procedimiento es una forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir en una forma específica y se especifica cómo sucede, se tiene un procedimiento. (11) Los procedimientos elaborados se describen de manera específica el objetivo, alcance, condiciones generales, definiciones, responsables y contenido específico del procedimiento, entre los procedimientos realizados se tienen los siguientes:

- El procedimiento de control de documentos y registros estandariza la metodología para la realización y control de los diferentes documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. (Ver Apéndice E)
- Procedimiento de Revisión del SGC por la Dirección define los mecanismos para la realización de revisiones a intervalos de tiempos planificados por parte de la Dirección de la Corporación Luna Viva, con el fin de asegurar la adecuación y eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. (Ver Apéndice F)
- Procedimiento de Riesgos y Oportunidades tiene como objetivo brindar las herramientas para la identificación, valoración y control de los riesgos y oportunidades, lograr de forma eficiente

los objetivos y metas, fortalecer el diseño e implementación de estrategias que permitan el tratamiento de los riesgos y aprovechamiento de las oportunidades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. (Ver Apéndice G)

- Procedimiento de Planificación de los Cambios establece los lineamientos necesarios para identificar, analizar, implementar, realizar seguimiento y controlar los cambios que puedan afectar el SGC. (Ver Apéndice H)

- Procedimiento de Comunicación Interna y Externa estandariza la metodología para asegurar el desarrollo de una comunicación eficaz, rapida y segura, con el fin de promover el bienestar laboral y una correcta y transparente comunicación interna y asegurar la comunicación externa. (Ver Apéndice I)

- Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores define los criterios para la realización de compras de productos teniendo en cuenta la metodología de evaluación empleada con los proveedores. (Ver Apéndice J)

- Procedimiento de Control de Salidas No Conformes establece las directrices para identificar y controlar las fallas en los servicios no conformes, para prevenir su entrega o uso inadecuado. (Ver Apéndice K)

- Procedimiento de Auditoria Interna establece el método para planificar y llevar a cabo las auditorias del Sistema de Gestión de la Calidad. (Ver Apéndice L)

## **6.7. Elaboración y modificación de Formatos y Documentos del SGC**

Esta actividad englobó la elaboración y modificación de formatos y documentos que soportan el Sistema de Gestión de la Calidad, todos los formatos elaborados y modificados se hicieron

teniendo en cuenta el Procedimiento de Control de Documentos y Registros, así: (Ver Apéndice M)

- Elaboración de formato de requerimiento de materiales, herramientas, insumos y equipos.
- Elaboración de formato de hoja de vida de proveedores, modificación del formato de hoja de vida de trabajadores.

- Elaboración de Formato de asistencia a eventos empresariales.
- Formato de quejas, reclamos, felicitaciones y petición.
- Elaboración de formato de Cartas, Circular informativa y sanción disciplinaria.
- Modificación de formato de orden de servicio.
- Elaboración de Formato de permiso laboral.
- Elaboración de formato de reposición de elementos entregados.

#### **6.8. Encuesta de satisfacción al usuario**

Para el desarrollo de esta actividad se diseñó un formato de encuesta de satisfacción, se le realizó la implementación de la encuesta de forma aleatoria a los usuarios que se le prestan los servicios. El proceso facilita la evaluación de la calidad de los servicios prestados a los usuarios por los diferentes grupos de trabajadores de la empresa, permitiendo conocer las acciones a tomar para mejorar la prestación del servicio. (Ver Apéndice N)

## 6.9. Apoyo en actividades en el area de Recursos Humanos

En esta actividad se realizaron actividades relacionadas con el departamento de Recursos Humanos de la empresa, permitiendo fortalecer la práctica empresarial de manera más exitosa. Las actividades realizadas se describen a continuación:

- Revisar y verificar la documentación necesaria en las hojas de vida de los trabajadores.
- Elaboración de formato de inspección de uso de dotación y puesta en marcha de las inspecciones. (Ver Apéndice O)
- Apoyo en la logística de actividades de actividades de bienestar para los trabajadores.



*FIGURA 3 - Entrega de regalo de cumpleaños*

## 6.10. Apoyo en actividad del SG-SST

Para el desarrollo de esta actividad se brindó acompañamiento durante el desarrollo de obras, se apoyó en la entrega de dotación y en las inspecciones de los EPP de cada trabajador.



*FIGURA 4 - Acompañamiento en desarrollo de actividades*

## 7. Aportes

### 7.1. Aporte del practicante a la empresa

Al inicio de la práctica la empresa no contaba con un sistema de gestión de la calidad y contaba con poca documentación de los procesos y procedimientos realizados, los documentos y formatos utilizados en los procesos no contaban con un control de documentos, en el periodo de las practicas se realizó el diseño del manual de calidad de la empresa, se elaboraron y se modificaron los formatos utilizados con el fin de estandarizar los procesos, se mejoró la visión y misión de la empresa, se reestructuró el organigrama de la empresa con respecto al mapa de procesos elaborado. Se mejora la comunicación interna, al establecer una comunicación fluida entre todos los procesos, con responsabilidades y objetivos de calidad establecidos.

La alta dirección comprendió la importancia del sistema de Gestión de la Calidad en la organización, mediante la estandarización de los procesos y procedimientos, con un reconocimiento de las partes interesadas, que conllevan a que las actividades desarrolladas se realicen de manera óptima y eficaz.

## **7.2. Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante**

La empresa permitió ayudar a aterrizar y aplicar teorías aprendidas en el transcurso del proceso académico, además, interactuar con otros profesionales que nos permiten adquirir aún más conocimientos, se reconoce la importancia de reacción rápida, una buena toma de decisiones y a responsabilizarse de las tareas que se llevan a cabo, el crecimiento profesional en el periodo de las practicas es muy amplio. por otra parte, la práctica permitió desarrollar mi crecimiento personal, me permitió medir mis habilidades y destrezas, adquirí valores y responsabilidad que servirán en el transcurso de mi vida profesional.

## **7.3. Recomendaciones**

La empresa Corporación Luna Viva debe garantizar la puesta del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar la mejora continua de sus procesos, con el fin de obtener un aumento en la eficacia de la realización de los procesos y en la satisfacción de los clientes.

## **8. Lecciones aprendidas**

- La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad obliga a conocer todos los numerales de la norma NTC ISO 9001:2015 con el fin de ponerlo en marcha, para no cometer errores contextuales por motivos de falta de conocimiento de la norma.



- La importancia de definir los procesos, procedimientos y funciones desempeñadas por cada cargo, permiten a cada trabajador conocer exactamente sus funciones, volviendo más eficiente al trabajador y al proceso.
- Un adecuado sistema de comunicación en la empresa permite garantizar el conocimiento de los trabajadores sobre el sistema de gestión de la calidad, el conocimiento sobre los procesos realizados y la satisfacción tanto de los trabajadores como de los clientes.

## **9. Conclusiones**

- La práctica empresarial proporciona al estudiante herramientas fundamentales para su desarrollo personal, igualmente deja ver sus cualidades y aspectos por mejorar de una forma más clara al ámbito académico.
- El acercamiento con el sector empresarial proporciona al estudiante en formación autoconfianza, garantizando que su proceso de inserción laboral inicia de manera exitosa, aportando en productividad a la empresa que lo acoge.
- La implementación del sistema de gestión de calidad dentro de la organización, le permite abrirse a nuevos mercados, capturar nuevos clientes más rentables e indiscutiblemente lograr un mejor posicionamiento en el sector económico.

## 10. Referencias

- (1) (2) D. M. Yela Barco, M. Obando, “La importancia de la práctica empresarial” Boletín Informativo – Universidad Mariana, vol. 4, pp. 152-152, 2016.
- (3) Organización Internacional para la estandarización, “Todo sobre ISO: acerca de ISO”. ISO. 2017. Disponible en: <https://www.iso.org/about-us.html>
- (4) Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, “La Calidad, nuestro estilo de vida.” INCONTEC. 2016. Disponible en: <http://www.icontec.org/NC/QS/images/Portafolio%20de%20servicios%202016.pdf>
- (5) (6) Norma Técnica Colombiana. NTC ISO 9000:2015. Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- (7) Gestor de calidad, “Diagnostico de un sistema de Gestion de la Calidad”. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. 2014. Disponible en: <https://es.slideshare.net/3164692878/diagnostico-de-un-sgc>
- (8) ISOTools, “Cómo elaborar el manual de calidad de una empresa” ISO TOOLS. 2015. Disponible en: <https://www.isotools.org/2015/08/19/como-elaborar-el-manual-de-calidad-de-una-empresa/>
- (9) Asociación Española para la Calidad, “Partes Interesadas” AEC. 2016. Disponible en: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/partes-interesadas>
- (10) Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, “Mapa de Procesos”. MINCIT. 2015. Disponible en: [http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=70155&name=MAPA\\_DE\\_PROCESOS\\_Y\\_DOCUMENTACION.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=70155&name=MAPA_DE_PROCESOS_Y_DOCUMENTACION.pdf&prefijo=file)

(11) Nueva ISO 9001:2015, “ISO 9001 2015 – Proceso y Procedimiento”, 2016.

Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/01/iso-9001-2015-diferencia-proceso-procedimiento/>

## **11. Apéndices:**

(Ver apéndices en medio digital)

Apéndice A.	Diagnóstico inicial y plan de trabajo
Apéndice B.	Manual de Calidad
Apéndice C.	Matriz de Partes Interesadas
Apéndice D.	Caracterización de los procesos
Apéndice E.	Procedimiento Control de Documentos y Registro
Apéndice F.	Procedimiento de Revisión del SGC por la dirección
Apéndice G.	Procedimiento de Riesgo y Oportunidades
Apéndice H.	Procedimiento Planificación de los cambios
Apéndice I.	Procedimiento de Comunicación interna y externa
Apéndice J.	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores
Apéndice K.	Procedimiento de salidas no conformes
Apéndice L.	Procedimiento de Auditoria Interna
Apéndice M.	Formatos elaborados
Apéndice N.	Encuesta de satisfacción
Apéndice O.	Formato de inspección de uso de dotación