

Partes Interesadas, Caracterizaciones y Procedimientos Misionales

Empresa PRINTUPACK – Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

Numerales asociados: 4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas; 4.4 Procesos del SGC; 8.2–8.6 Operación.

1. Matriz de Partes Interesadas

Conforme al numeral 4.2 de la norma, PRINTUPACK determina las partes interesadas pertinentes al SGC, sus necesidades y expectativas, y la manera en que la organización responde a ellas. La matriz permite priorizar la atención según la influencia y el interés de cada parte.

Tabla 1

Matriz de partes interesadas de PRINTUPACK

Parte interesada	Necesidades y expectativas	Influencia	Respuesta del SGC
Clientes	Productos conformes, cumplimiento de tiempos, personalización y buen servicio.	Alta	Gestión de requisitos (8.2), control de calidad (8.6) y medición de satisfacción (9.1.2).
Accionistas / dirección	Rentabilidad, crecimiento sostenible y reputación.	Alta	Objetivos de calidad (6.2) y revisión por la dirección (9.3).
Empleados	Estabilidad, competencias, condiciones de trabajo y claridad de funciones.	Alta	Manual de cargos (7.1.2), capacitación (7.2) y toma de conciencia (7.3).
Proveedores	Relaciones estables, pagos oportunos y reglas claras.	Media	Evaluación y selección de proveedores (8.4).
Entes reguladores	Cumplimiento legal, ambiental y tributario.	Media	Identificación de requisitos legales (8.1) y gestión ambiental.
Competencia	Reglas de mercado justas.	Baja	Vigilancia del entorno (4.1) y mejora continua (10).
Comunidad	Operación responsable y sostenible.	Baja	Prácticas sostenibles y manejo de residuos.

Nota. Elaboración propia con base en el numeral 4.2 de ISO 9001:2015 y el contexto de PRINTUPACK, 2025.

Análisis

Las partes interesadas de mayor influencia —clientes, dirección y empleados— coinciden con los focos donde el diagnóstico identificó tanto fortalezas (satisfacción del cliente) como brechas (talento humano y liderazgo). Esto significa que las acciones del SGC con mayor impacto sobre la conformidad son también las que atienden a las partes interesadas más relevantes, lo que refuerza la priorización del plan de implementación.

2. Mapa de Procesos

El mapa de procesos de PRINTUPACK (entregable independiente en formato PDF) organiza la operación en tres niveles, conforme al numeral 4.4. La entrada del sistema son las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y la salida es la obtención de partes interesadas satisfechas:

- Procesos estratégicos: Direccionamiento Estratégico (gobernanza, liderazgo, planificación y revisión por la dirección) y Gestión del SGC (riesgos, auditorías internas y mejora continua).
- Procesos misionales (cadena de valor): gestión comercial, diseño y desarrollo, producción y despacho/entrega.
- Procesos de apoyo: gestión del talento humano, compras y proveedores, mantenimiento e infraestructura y gestión documental.

La auditoría interna no se incluye como un proceso de apoyo independiente, ya que es una actividad propia de la Gestión del SGC. A continuación se presentan las caracterizaciones de tres procesos misionales, eje de la generación de valor de la empresa.

3. Caracterizaciones de Procesos Misionales

3.1 Caracterización del Proceso: Gestión Comercial

Objetivo del proceso	Captar clientes, identificar y formalizar sus requisitos y asegurar la satisfacción a lo largo de la relación comercial.
Líder del proceso	Coordinador comercial
Proveedores	Clientes, mercado, área de diseño.
Entradas	Solicitud del cliente, especificaciones, cotización aprobada.
Actividades (PHVA)	P: planificar la gestión comercial y metas de ventas. H: cotizar, revisar requisitos del pedido, formalizar la orden. V: medir satisfacción y

Objetivo del proceso	Captar clientes, identificar y formalizar sus requisitos y asegurar la satisfacción a lo largo de la relación comercial.
	cumplimiento de cotizaciones. A: gestionar quejas y oportunidades de mejora.
Salidas	Orden de pedido confirmada, ficha de requisitos del cliente, registro de satisfacción.
Clientes	Cliente externo, proceso de diseño y producción.
Indicadores	% de satisfacción del cliente (≥ 90 %); % de cotizaciones aprobadas; tiempo de respuesta de cotización.
Requisitos ISO 9001	8.2 Requisitos para productos y servicios; 9.1.2 Satisfacción del cliente.

3.2 Caracterización del Proceso: Diseño y Desarrollo

Objetivo del proceso	Convertir los requisitos del cliente en un diseño gráfico y técnico aprobado, listo para producción.
Líder del proceso	Diseñador gráfico / líder de diseño
Proveedores	Gestión comercial, cliente.
Entradas	Ficha de requisitos, brief del cliente, normativa técnica.
Actividades (PHVA)	P: planificar el diseño y los puntos de aprobación. H: elaborar arte, prueba de color y ficha técnica. V: validar y obtener la aprobación del cliente y la verificación técnica. A: gestionar cambios y reprocesos por diseño.
Salidas	Arte final aprobado, ficha técnica, prueba de color, archivo de pre prensa.
Clientes	Proceso de producción, cliente.
Indicadores	Reprocesos por diseño; % de diseños aprobados sin corrección; cumplimiento de plazos de diseño.
Requisitos ISO 9001	8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios; 8.5.6 Control de cambios.

3.3 Caracterización del Proceso: Producción

Objetivo del proceso	Fabricar el producto gráfico conforme a las especificaciones técnicas, de calidad y de tiempo acordadas.
Líder del proceso	Coordinador / líder de producción
Proveedores	Diseño y desarrollo, compras (insumos).

Objetivo del proceso	Fabricar el producto gráfico conforme a las especificaciones técnicas, de calidad y de tiempo acordadas.
Entradas	Arte final aprobado, ficha técnica, orden de producción, materia prima.
Actividades (PHVA)	P: programar la producción y los recursos. H: imprimir, troquelar, acabar y empacar. V: inspeccionar en proceso y liberar el producto. A: tratar salidas no conformes y reprocesos.
Salidas	Producto terminado conforme, registro de inspección, producto no conforme identificado (si aplica).
Clientes	Proceso de despacho, cliente.
Indicadores	% de productos conformes; % de retrabajos; desperdicio de material; cumplimiento del plan de producción.
Requisitos ISO 9001	8.1 Planificación operacional; 8.5 Producción; 8.6 Liberación; 8.7 Salidas no conformes.

4. Procedimientos de los Procesos Misionales

4.1 Procedimiento: Gestión Comercial y Revisión de Requisitos del Cliente

Objetivo. Establecer la metodología para captar pedidos, revisar los requisitos del cliente y formalizar la orden, asegurando que la empresa puede cumplir antes de comprometerse.

Alcance. Desde la solicitud del cliente hasta la confirmación de la orden de pedido y el seguimiento de la satisfacción.

Definiciones.

- Requisito del cliente: condición o necesidad establecida, implícita u obligatoria.
- Cotización: propuesta económica y técnica formal al cliente.

Desarrollo (actividades).

1. El cliente solicita una cotización; el área comercial registra los requisitos en la ficha del cliente.
2. Se revisan los requisitos (especificaciones, cantidad, plazo) y la capacidad de la empresa para cumplirlos.
3. Se elabora y envía la cotización; ante diferencias, se acuerdan los cambios con el cliente.

4. Con la aprobación del cliente se genera la orden de pedido y se comunica a diseño y producción.
5. Tras la entrega se mide la satisfacción y se gestionan quejas o retroalimentación.

Registros asociados: Ficha de requisitos del cliente, cotización, orden de pedido, encuesta de satisfacción, registro de PQRS.

Requisitos ISO 9001:2015: 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4 (requisitos y su revisión); 9.1.2 (satisfacción del cliente).

4.2 Procedimiento: Diseño y Desarrollo

Objetivo. Definir las etapas para transformar los requisitos del cliente en un diseño aprobado y verificado, controlando las entradas, salidas, revisiones y cambios.

Alcance. Desde la recepción de la ficha de requisitos hasta la entrega del arte final aprobado a producción.

Definiciones.

- Entrada de diseño: requisitos funcionales y técnicos del producto.
- Verificación: confirmación de que la salida cumple la entrada.
- Validación: confirmación de que el producto cumple el uso previsto (aprobación del cliente).

Desarrollo (actividades).

6. Se planifican las etapas, responsables y puntos de control del diseño (8.3.2).
7. Se determinan las entradas de diseño a partir de la ficha de requisitos (8.3.3).
8. Se elabora el arte, la prueba de color y la ficha técnica (8.3.4).
9. Se verifica técnicamente y se valida con la aprobación del cliente; las salidas se documentan (8.3.5).
10. Todo cambio posterior a la aprobación se controla y registra (8.3.6).

Registros asociados: Ficha de requisitos, arte final, prueba de color, acta de aprobación del cliente, registro de cambios.

Requisitos ISO 9001:2015: 8.3 (diseño y desarrollo) y 8.5.6 (control de cambios).

4.3 Procedimiento: Producción y Control de la Operación

Objetivo. Establecer cómo se planifica, ejecuta y controla la producción para entregar productos conformes en las condiciones acordadas.

Alcance. Desde la recepción del arte aprobado y la orden de producción hasta la liberación del producto terminado.

Definiciones.

- Liberación: verificación de que el producto cumple los criterios de aceptación antes de la entrega.
- Salida no conforme: producto que no cumple los requisitos especificados.

Desarrollo (actividades).

11. Se programa la producción asignando recursos, máquinas y personal (8.1).
12. Se ejecutan las etapas de impresión, troquelado, acabado y empaque según la ficha técnica (8.5.1).
13. Se realiza la inspección en proceso registrando las variables críticas (color, registro, gramaje).
14. Se libera el producto solo cuando cumple los criterios de aceptación (8.6).
15. El producto no conforme se identifica, segrega y trata según el procedimiento de producto no conforme (8.7).

Registros asociados: Orden de producción, registro de inspección en proceso, registro de liberación, registro de producto no conforme.

Requisitos ISO 9001:2015: 8.1, 8.5 (producción y provisión del servicio), 8.6 (liberación) y 8.7 (control de salidas no conformes).