

**PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015,
MAQUINGRAF**

NATHALIA ANDREA ARIZA DÍAZ, DIANA CAROLINA AREVALO RODRIGUEZ,
MÓNICA VIVIANA COLMENARES RODRÍGUEZ

**CONVENIO DE COOPERACIÓN ACADÉMICA USTA – ICONTEC
Especialización en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad
BOGOTA D.C., 1 DICIEMBRE 2018**

**PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015,
MAQUINGRAF**

**NATHALIA ANDREA ARIZA DÍAZ, DIANA CAROLINA AREVALO RODRIGUEZ,
MÓNICA VIVIANA COLMENARES RODRÍGUEZ**

PROYECTO DE GRADO - INVESTIGACION

**INGRID CAROLINA MORENO RODRIGUEZ
DOCENTE MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTION INTEGRAL**

**CONVENIO DE COOPERACIÓN ACADÉMICA USTA – ICONTEC
Especialización en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad
BOGOTA D.C., 1 DICIEMBRE 2018**

Contenido

1. Tema, Contexto Y Contexto Del Problema De La Organización
 - 1.1 Planteamiento Del Problema
 - 1.2 Pregunta De Investigación
2. Justificación
3. Objetivos
 - 3.1 Objetivo General
 - 3.2 Objetivo Especifico
4. Alcance Del Proyecto
5. Metodología Y Acciones
6. Plataforma Estratégica
 - 6.1 Imagen Corporativa
 - 6.2 Misión
 - 6.3 Visión
 - 6.4 Valores Y Principios
 - 6.5 Análisis Política de calidad
 - 6.6 Política Corporativa
 - 6.7 Manual Definición Y Perfil De Cargos
7. Marco Conceptual
 - 7.1 Conceptos Y Referencias
 - 7.2 Modelo Metodológico Empleado (Phva)
 - 7.3 Análisis Diagnostico en cumplimiento a la norma
 - 7.4 Conceptos Maquingraf
 - 7.5 Mapa de procesos
 - 7.6 Proceso De Producción Capuchón (diseño y desarrollo)
8. Cronograma
9. Análisis de Requisitos Clio
10. Análisis Partes Interesadas
11. Análisis Dofa
12. Análisis Mpc
13. Análisis Pestal
14. Planificación Del Cambio
15. Control De Documentos
16. Matriz De Comunicación
17. Riesgos Y Oportunidades
18. Análisis control de procesos servicios y producto
19. Conclusiones
20. Recomendaciones
21. Bibliografía

LISTA DE ANEXOS

1. Mapa de procesos
2. Caracterización Mercadeo y Ventas.
3. Caracterización Diseño y Producción.
4. Caracterización Comercialización y Distribución.
5. Política de calidad.
6. Cronograma.
7. Organigrama
8. Manual de funciones y cargos.
9. Matriz diagnostico
10. Matriz Dofa
11. Matriz Pestal
12. Matriz Clio
13. Partes interesadas
14. Matriz perfil competitivo
15. Matriz planificación del cambio
16. Procedimiento Control de la Información Documentada
17. Matriz plan de comunicación
18. Matriz de riesgos
19. Control producto no conforme
20. Formatos

Tema

Planificación y Estructuración del sistema de gestión de calidad alineado bajo la norma ISO 9001; 2015 Para la empresa Maquingraf.

Contexto:

Maquingraf; es una empresa colombiana fundada en noviembre de 2007 en la ciudad de Bogotá por el Sr Julio Cesar Rodríguez Pinzón.

En la actualidad cuenta con 10 años de experiencia en el sector de las artes gráficas con un equipo de trabajo conformado por 26 colaboradores (14 con contratación directa y 12 temporales). Su primera oficina estuvo ubicada en el Barrio los Alcázares en la localidad Barrios Unidos; era una oficina pequeña y muy cómoda dado que solo se dedicaban a comercializar cartón corrugado para el empaque de flores que importaban de Ecuador.

Poco a poco la actividad económica fue creciendo ampliando el portafolio de productos y servicios vinculando aquellos de mayor rotación; como papel periódico, etiquetas adhesivas, cinta para impresora, zuncho plástico, grapa plástica, papel manifold, separadores, bandas de caucho, y capuchones.

El Sr Julio Cesar se dio cuenta que para abastecer este último producto llamado capuchón necesitaba adquirir tecnología en maquinaria para producirlos directamente. Es por esta razón que, en el año 2010, decide cambiar de oficina y buscar una bodega en donde ubicar los equipos y la materia prima, ampliando su capacidad instalada para fabricar los capuchones con todas las características en tamaño, grosor, y diseño y así pasar de una capacidad de producción diaria de 180.000 a 300.000 unidades.

En la actualidad Maquingraf ejerce la comercialización de sus productos en Bogotá y sus alrededores; para este año 2018 inició exportaciones a Panamá, y se encuentra trabajando para abrir mercado en sur América.

Su calve de éxito es prestar el mejor servicio en asesorías, conociendo a fondo las necesidades e inconformidades de sus clientes y abasteciendo sus requerimientos en tiempo record, generando recordación y preferencia.

Planteamiento Del Problema

Maquingraf, busca mejorar el control de la información con el fin de que esta sea resguardada y difundida eficientemente para el cumplimiento de procesos y actividades, esto en consecuencia de evitar pérdida de información y prevenir la generación de errores administrativos identificados y relacionados con la ausencia de un S.G.C.

Pregunta De Investigación

¿Cómo planificar y estructurar el S?G.C en la empresa Maquingraf bajo los lineamientos de la norma ISO 9001; 2015, que permita a la organización evitar y prevenir la pérdida de información y errores administrativos?

Justificación Del Proyecto

El presente proyecto se realiza con el fin de desarrollar y estructurar un sistema de gestión de calidad para la empresa Maquingraf, que le permita incrementar su desempeño estandarizando sus procesos de manera asertiva, asegurando la calidad de sus productos, servicios y procesos, logrando un sello único dentro de su sector; todo esto, aplicando conocimientos, métodos y herramientas aprendidas en la especialización en curso.

En ese sentido el presente proyecto se concentra en los métodos que deben ser mejorados en términos de control y focalización de información de procesos bajo los lineamientos de la norma ISO 9001; 2015, que permita a la empresa tener una planeación estratégica que aumente considerablemente su competitividad en el mercado hasta convertirse en la mejor empresa integral productora de empaques del sector floricultor.

La razón de ser de este proyecto tiene como fin brindar una alternativa de desarrollo de la empresa frente a las necesidades y falencias que se detecten; planeando, estructurando y generando una mejora continua dentro de cada proceso que se está realizando, destacando oportunidades, identificando fortalezas, evaluando el entorno, de esta manera prevenido alteraciones o riesgos proyectando la razón de ser de **Maquingraf**. Facilitando que todo su equipo de trabajo tenga claro conocimiento de su labor y de la importancia que como conjunto representa para la empresa.

Esta propuesta está orientada también a que **Maquingraf** pueda identificar las necesidades y requerimientos del mercado, y de esta manera se logren definir estrategias y satisfacerlas; creando recordación y fidelización dentro de sus partes interesadas.

Por otra parte la ejecución de este proyecto, contribuye a que los estudiantes de especialización de administración y gerencia de la calidad del convenio USTA- ICONTEC; conozcan en la práctica la construcción del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 utilizando importantes conocimientos de la administración y aplicación a todos los campos a nivel empresarial, buscando un marco de referencia que permita planificar, ejecutar, realizar seguimiento y mejora continua a todo los proceso organizacionales. También al gerente de la compañía para que con los recursos con los que cuenta la misma, se logren mejores resultados y sostenibilidad en el tiempo. Tendrá un impacto en los colaboradores de la compañía quienes se beneficiarán de un modelo de gestión con funciones claras y específicas.

Y por supuesto a los clientes a quienes se les ofrecerá un producto y servicio cada vez de mejor calidad.

Marco Conceptual

Partiendo del planteamiento en el cual se evidencia que Maquingraf carece de un sistema de gestión de calidad; la Norma Técnica Colombiana ISO 9001. “especifica los requisitos básicos para tener en cuenta a la hora de desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad” (ICONTEC; 2015) la cual en su versión 2015 “incorpora el enfoque basado en riesgos evaluando su desempeño y la mejora continua” (ICONTEC; 2015) es necesario entender que su visión está enfocada y proyectada a contar con un crecimiento notable en el mercado, impactando los clientes que finalmente son esa parte interesada representada por una “Persona u organización que recibe un producto o servicio requerido” (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificaciones; 2015), para lo cual la compañía debe enfrentar retos que le permita contar con habilidades sólidas para “competir exitosamente en los mercados internacionales y frente a las importaciones en su propio territorio”¹

Uno de los desafíos actuales que enfrenta esta y muchas organizaciones; entendiéndose como “ese grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr los objetivos” (ICONTEC; 2015); aparte de enfrentar “esa combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para la consecución de los objetivos” (ICONTEC;2015), es gestionar de manera efectiva sus recursos y actividades, para la obtención de bienes y prestación de servicios. Una manera efectiva de organizar las actividades en la compañía es mediante los procesos es decir el “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para lograr un resultado previsto”. (ICONTEC; 2015)

Por otra parte, “Una de las herramientas de la dirección para obtener una ventaja real sobre sus competidores es la planeación estratégica”, la cual ofrece un “diagnóstico para el análisis, la reflexión y toma de decisiones colectivas, en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones e instituciones, para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr el máximo de resultados”², es decir es el proceso adoptado por dirigentes para ordenar sus objetivos y sus acciones.

Una vez definido el rumbo de la compañía, un método ordenado y efectivo para engranar el nuevo horizonte de la organización es sistema de gestión de calidad que contribuye a interrelacionar ese conjunto de elementos que interactúan y establece unas políticas, objetivos y procesos que le permita lograr estos objetivos relacionados con la calidad (ICONTEC; 2015), todo esto con el propósito final de que las características inherentes de los productos ofertados por la compañía cumplan con los requisitos (ICONTEC; 2015) del cliente.

Objetivo General

Planificar y estructurar el sistema de gestión de calidad en la empresa Maquingraf, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001; 2015, con el fin de controlar, resguardar y estandarizar el manejo de la información.

Objetivos Específicos

1. Realizar el diagnóstico inicial de Maquingraf, generando la identificación de necesidades y la propuesta de recomendaciones y mejoras para la implementación del SGC.
2. Proponer una plataforma estratégica que ayude a la mejora continua de la organización “Maquingraf”, facilitando a la organización fijar los diferentes lineamientos de acción que suelen orientar las decisiones y los resultados que se presentan en el desarrollo de sus procesos.
3. Estructurar el S.G.C bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, optimizando los procesos misionales de la compañía, dando cumplimiento a los requisitos de norma, generando mejora continua

Alcance

La finalidad de este proyecto de investigación es proporcionar un marco de referencia para planificar, estructurar, realizar seguimientos y mejorar el desempeño de todas las actividades de la organización MAQUINGRAF de una manera práctica y operativa por proceso, basado en el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 y participación de los representantes involucrados, para que de esta manera la organización logre ser reconocida como un proveedor integral de productos de empaque (capuchones) para cultivos de flores.

Inmersos en la organización se evidencia que es una compañía ubicada en la zona industrial (Cra 44 # 20 a 55; Bogotá) la cual se ha sostenido en el mercado durante una década debido a la constante innovación y calidad de los productos ofertados; a su vez está en constante crecimiento contemplando la adquisición de nuevos clientes, para cumplir con esta importante meta; los investigadores se comprometen aplicar una serie de técnicas cualitativas y cuantitativas como lo son: la matriz PESTA para conocer detalladamente como se encuentra la compañía en algunos aspectos de interés en ámbito externo del sector y cubrir las posibles falencias así como tomar decisiones con este conocimiento; Otra técnica utilizada será la Matriz DOFA, que para efectos del proyecto contempla las cuestiones internas de Maquingraf determinando sus debilidades y oportunidades para luego traducir los resultados en estrategias. Para determinar las necesidades y cumplir con las expectativas de las partes Interesadas de la compañía, se planteará y ejecutará la metodología de la Matriz Partes Interesadas que al final arrojará resultados concernientes a los intereses de los stakeholders. Por otra parte, se diligenciará la Matriz de Perfil competitivo para conocer la posición de la compañía frente a la competencia directa y determinar los factores a mejorar para convertirlos en una fortaleza.

Para los investigadores es claro que para optimizar y potenciar el funcionamiento de la compañía será necesario engranar las técnicas mencionadas en una metodología que arroje resultados prácticos, útiles y organizados; para lo cual se estructurará y Planteará El Sistema Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 que por motivos de duración del posgrado actualmente cursado durante un año, considerado tiempo insuficiente para alcanzar a la Implementación del mismo.

Para concluir la razón de ser de este proyecto de investigación no tiene como objetivo principal cambiar los procesos, ni determinar que lineamientos se deben seguir. Con esta investigación, se pretende contribuir al conocimiento de las grandes ventajas a nivel competitivo y organizacional al incluir dentro de su planificación las bases y lineamientos de la aplicación de la norma 9001:2015.

Metodología Y Acciones Del Trabajo

OBJETIVO	METODOLOGÍA	ACCIÓN
Fase Inicial	Planteamientos iniciales a través de los cuales se describe el Problema de investigación, las herramientas a utilizar y el tipo de Empresa en la que se va a Resolver.	Arbol del problema
		Creación de documentación
		Tabla de Contenido
		Tema, contexto, planteamiento del problema
		Marco Conceptual
		Justificación
		Objetivos
		Alcance del Proyecto
		Metodologías y Acciones
		Cronograma
1. Realizar el diagnóstico inicial de Maqingraf, generando la identificación de necesidades y la propuesta de recomendaciones y mejoras para la implementación del SGC.	Matriz Diagnóstico	Determinar que persona de la organización y que día se puede reunir con uno o varios de los miembros del proyecto para revisar la Matriz Diagnóstico.
		Revisar y diligenciar la Matriz Diagnóstico teniendo en cuenta la Información con que cuenta la empresa así como toda la información faltante para dar cumplimiento a la Matriz Diagnóstico, es decir a los requisitos de la norma.
		Confrontar la información existente y su cumplimiento con los requisitos de la norma y tener claro que información falta documentar.
		Realizar los ajustes necesarios a la información existente para que sea acorde con el sistema.
2. Definir un sistema documental que ayude a la mejora continua de los procesos de Maqingraf, asegurando una información organizada y eficiente que favorezca a la productividad empresarial y de calidad.	Misión / Vision	Planear los cambios pertinentes para ajustar la Misión existente y alinearla con el sistema de Gestión de Calidad.
		Ejecutar los cambios a la Misión. Y la Vision
		Revisar que cumpla con los elementos necesarios de una misión y vision .
		Llevar a cabo los cambios ajustes resultado de la verificación anterior.
	Política	Determinar los elementos necesarios para construir la política y que ésta sea coherente con los objetivos del sistema de gestión de calidad.
		Construir la política con los elementos planeados.
		Revisar que cumpla con los elementos necesarios de la Política y que esta se encuentre alineada con el sistema de gestión de calidad.
		Llevar a cabo los cambios ajustes resultado de la verificación anterior.
	Principios	Determinar los elementos necesarios para construir los principios de la organización.
		Construir los principios con los elementos planeados.
		Revisar que los principios cumplan tanto con los parametros determinados, así como que representen los principios de la organización.
		Llevar a cabo los cambios ajustes resultado de la verificación anterior
	Valores	Realizar una investigación para determinar los valores que están íntimamente relacionados con la manera de hacer las cosas en Maqingraf y con los que el personal se siente identificado.
		Redactar los valores de la organización.
		Verificar que los valores tenidos en cuenta representen la razón de ser de la organización.
		Realizar los ajustes necesarios.
	Objetivos Corporativos	Determinar los elementos importantes sobre los cuales se van a fundamentar los objetivos corporativos o si como objetivos corporativos se van a tomar los objetivos del sistema de gestión de calidad.
		Elaborar los objetivos corporativos o tomar los objetivos de calidad.
		En caso que se elaboren, Verificar que los objetivos corporativos sean acordes con los objetivos del sistema de gestión de calidad.
		Si hay lugar, Realizar los ajustes.
Matrices de Analisis -Pesta -Dofa -Perfil Competitivo -Partes Interesadas	Consultar y resaltar la importancia de una detallada investigación que recopile toda la información necesaria en aspectos Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos que puedan afectar la organización. Así mismo identificar las oportunidades de mejora entendiendo el entorno externo, interno, las partes interesadas y los puntos claves de mejora y por los cuales trabajar de la mano en nuestra empresa Maqingraf.	
	Analizar minuciosamente la información obtenida y clasificarla de acuerdo con las matrices de análisis.	
	Verificar y garantizar la veracidad de los datos a analizar	
	De acuerdo a los resultados obtenidos. Ejecutar en caso que sea necesario los cambios y ajustes de acuerdo a los resultados obtenidos.	

3. Estructurar el S.G.C bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, optimizando los procesos misionales de la compañía, dando cumplimiento a los requisitos de norma, generando mejora continua	<i>Mapa de Procesos</i>	Determinar cuales son las actividades que lleva a cabo la organización.
		Construir el Mapa de Procesos de la organización tomando las actividades y dándole un enfoque por procesos, luego desagregándolos en Estratégicos, de Apoyo y Misionales.
		Verificar que se halla realizado un enfoque por procesos adecuado; y que los procedimientos se encuentren en el nivel adecuado.
		Realizar los ajustes necesarios.
	<i>Caracterizaciones</i>	Teniendo en cuenta los procesos de la organización planear unos objetivos para cada uno de esos procesos.
		llevar a cabo la caracterización de cada uno de los procesos teniendo en cuenta las actividades, entradas, salidas de esas actividades así como los proveedores y clientes de cada actividad.
		Verificar que el método esté bien aplicado, así como que las actividades cumplan adecuadamente el ciclo PHVA.
		Realizar los cambios pertinentes.
	<i>Procedimientos</i>	Determinar los procesos y subprocesos de la organización, determinar a través de que metodología se va a presentar la información, cual será el objetivo, el alcance, y las condiciones generales para ese procedimiento.
		Construir los Procedimientos partiendo de cada una de las actividades ordenadas para llevar a cabo el proceso, determinando quien es el responsable y cual será el documento soporte.
		verificar que se tengan los procesos y subprocesos pertinentes y necesarios para el funcionamiento de la organización, que estén elaborados de manera adecuada.
		Realizar los ajustes necesarios según el paso anterior.
	Informe y evidencia final de la gestión documental	Conclusiones
		Recomendaciones
Bibliografía		
Anexos		

Imagen Corporativa



Misión

Transformamos y diseñamos capuchones y empaques para flores de alta calidad, contamos con personal capacitado, asegurando la excelencia y transparencia para el desarrollo de nuestros proyectos, fabricando capuchones y comercializando en los diferentes sectores floricultores, con el fin de cumplir y satisfacer las necesidades de los clientes basado en una filosofía de servicio y de entrega oportuna.

Visión

Mantener el liderazgo respaldado por más de 11 años de experiencia en la industria de capuchones, construyendo alianzas estratégicas con diferentes grupos del sector, siendo una empresa competitiva, dinámica e innovadora en el mercado, facilitando el proceso de empaque y presentación de producto final, llegando a nuevos mercados nacionales e internacionales.

Queremos Generar compromiso con el medio ambiente implementado lo necesario para llegar a ser una empresa ecológicamente responsable.

Valores

Los valores corporativos son una guía que marcan el comportamiento esperado por la alta gerencia, estos pretenden ser aplicados en cada área. Es por esta razón que se propone la aplicación de dichos valores, reflejo de los hábitos que las personas tienen dentro de la organización y que están sujetos a las necesidades del negocio; gracias a su aplicación estos valores son grandes herramientas de medición y evaluación del desempeño y resultado de todos los colaboradores.

Gracias al estilo de liderazgo en la empresa estos valores se podrán mantener alineados a sus necesidades y estrategias corporativas siendo eje principal en la obtención del compromiso y resultados que conlleven a la fiabilidad de sus clientes y la calidad en sus productos.

- Respeto: Esencial en las relaciones interpersonales y el buen ambiente dentro de la organización.
- Ética: Basada en los principios básicos como persona, honestidad, confianza integridad y transparencia en las labores, tareas y clima laboral.
- Eficacia: Focalizada en la ejecución de tareas y responsabilidades, ofreciendo el mejor servicio y cumplimiento con los objetivos trazados.
- Responsabilidad: Dado al cumplimiento eficiente de las tareas y obligaciones, optimizando tiempos y ejecutando procedimientos con calidad en la elaboración del producto.
- Sentido de pertenencia: Sentir lealtad y confianza a la organización es parte fundamental de quienes hacen parte de ella, siendo generadores de Éxito.
- Justicia e igualdad: Para cada uno de los miembros Maquingraf, generando oportunidades y crecimiento personal y laboral.
- Cliente: 100% en satisfacción, buscando siempre cumplir y superar expectativas y requisitos con la mejor calidad en tiempo y producto.
- Calidad: En cada proceso o realización de tareas establecidas cumpliendo con los objetivos trazados.

Análisis Política De Calidad

Para dar cumplimiento a uno de los requisitos de la norma, se define una política de calidad (Anexo 5. Política de Calidad), se crea esta propuesta pensando siempre en el cumplimiento de la misión y la visión de la organización donde la propuesta principal es el compromiso adquirido con sus empleados, la implementación de tecnología y la ayuda a generar empleo en Colombia, dando como resultado la satisfacción de sus clientes con productos a la medida en tiempos competitivos, y con lo anterior se generó la entrada principal para los objetivos de calidad.

Políticas Corporativas

Política de servicio.

PROPOSITO: Satisfacer las necesidades y requerimientos cada cliente de Maqingraf.

- ✓ Orientada a la entrega del producto, cumpliendo con los requerimientos y superando las expectativas de cada cliente, generando oportunidades de entrega, calidad, y satisfacción por un servicio y producto óptimo.
- ✓ Atender en la mayor brevedad posible los requerimientos, solicitudes o diseño de cada producto.
- ✓ Contar con un inventario disponible
- ✓ Inventario permanente de las referencias de mayor rotación de nuestros clientes e inventario de materia prima para atender la demanda inmediatamente.

Política de productos.

Propósito: Cumplir satisfactoriamente con el producto final, entregado al cliente el producto terminado, con todas las características requeridas.

- ✓ Formar al personal para que cada día tengan un mayor conocimiento sobre los diferentes procesos y puedan desempeñarse en cualquiera de los equipos de producción.
- ✓ Identificar y estudiar de cerca las necesidades del cliente viendo la manera y ver, de qué forma pueden tener una disminución en el costo del producto haciendo modificaciones a los mismos sin que afecte la funcionabilidad y la presentación final el producto) .
- ✓ Somos un proveedor integral: tenemos un amplio portafolio de productos.
- ✓ Amplio portafolio de productos frente a nuestros competidores que tan solo ofrece 1

Política de Fiabilidad.

Propósito: Generar recordación, calidad, cumplimiento y confianza.

- ✓ Se cuenta con la más, alta calificación en el sector bancario y floricultor garantizando la calidad del producto final.
- ✓ Brindamos la mejor atención y de manera inmediata a todos nuestros clientes, contando con maquinaria de última tecnología.
- ✓ Se fortaleció la capacidad de distribución de entrega y cubrimiento a diario de las diferentes zonas geográficas en donde se encuentran ubicados los clientes (la sabana suroriente (Chipaque, meta), noroccidente (puente piedra, la punta, Subachoque), suroccidente (la mesa, faca, Funza, Mosquera), norte (sopo, Nemocón, Zipaquirá, Gachancipá entre otros).

- ✓ Se logra establecer dentro del promedio del mercado un precio justo y bueno agradable a los clientes.

Análisis Manual Cargos Y Funciones

Maquingraf es una compañía con alrededor de 26 colaboradores por lo que para la operación es fundamental la definición clara de los roles y responsabilidades de acuerdo a las actividades de los procesos, para evitar confusiones por parte del personal; para realizar estos manuales la metodología utilizada fue entrevistas y observación directa del desempeño de estas.

Con lo anterior en el anexo.8 podemos encontrar dichos manuales en donde se observa el establecimiento de cargos y funciones y descripción del perfil para los cargos formados y establecidos de acuerdo con los procesos de esta.

Modelo Metodológico

El modelo utilizado para la elaboración del proyecto y del trabajo presentado es basado en la metodología PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar), y como es definido en la norma ISO 9001:2105 se planteó bajo el Enfoque basado a procesos estableciendo objetivos, recursos y la identificación de riesgos esto para el planear, se identificó el cómo se determinan y proporcionan los recursos para el hacer, y finalmente como se debe generar el seguimiento y la medición de los procesos para el verificar.

Análisis De Diagnostico De Acuerdo Con La Norma

A continuación, se presentan los resultados de la matriz diagnostico teniendo en cuenta:

- La calificación se encuentra en un rango de 1 a 5, donde 5 representa la mayor aproximación al cumplimiento de requisitos y 1 la nula o menor aproximación.
- De acuerdo con la norma en el contexto organizacional se observa un cumplimiento del 62%, con lo anterior se obtiene que un sistema formal definido estableciendo procesos sistemáticos, que identificándolos en la aplicación del sistema de gestión calidad se logra un avance considerable con lo que se quiere llegar a implementar dentro del sistema. Los otros 5 ítems cuentan con un sistema formal definido sin tener en cuenta la documentación y estandarización; es decir, sí Maquingraf en este momento establece un plan de mejora que ayude a dar cumplimiento se logrará u mayor porcentaje de eficiencia obteniendo un sistema de gestión de calidad cada vez más maduro.

En el aparte de la norma liderazgo se puede observar en sus 4 ítems con los numerales 5.1, 5.2, 5.3 que se ve reflejado un gran avance en su implementación dentro de lo que está establecido de la norma, si MAQUINGRAF continúa su ejercicio como se realiza actualmente podrá lograr la certificación.

El aparte del 6 que nos demanda la planificación, en la matriz los tres numerales tienen un porcentaje del 50% si se verifica con el contraste de la gráfica podemos evidenciar que de estos tres numerales la planificación está establecida en la mitad, la intención es trabajar fuertemente para lograr el 100%.

Por otro lado, el soporte con el numeral 7 nos muestra que dentro de la matriz manejan 9 Ítems de la norma en la cual 3 de ellos se encuentran definidos sin lograr su completa aplicabilidad, los siguientes 7 nos indican que en gran parte se tiene un avance considerable de lo que busca detalladamente este numeral, la intención es lograr estructurar y completar los 9 ítems obteniendo una mayor efectividad y aplicación.

Un valor agregado dentro del análisis pero no menos importante es el punto de vista cultural el estilo de liderazgo de la empresa es fundamental ya que el líder de MAQUINGRAF es una persona que transforma, inspira, logra y superar las expectativas de las personas siendo muy comprometido con sus colaboradores , y lo que se quiere lograr con la implementación, sus colaboradores lo perciben y es un punto importante porque esto nos lleva a que los resultados que se están presentando sean óptimos y positivos.

Para el departamento de producción junto con la dirección general es de vital importancia conocer en detalle los requerimientos y el desglose del proceso de producción y servicio, dado que consideran que es un factor de éxito brindar un exhaustivo proceso de elaboración del capuchón acompañamiento y seguimiento posterior al servicio.

Gracias a el análisis de esta matriz diagnostico se evidencia un gran potencial del sistema en cuanto a los numerales 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, los cuales señalan que, al momento de precisar, elaborar controlar, ejecutar y llevar a cabo con excelencia un seguimiento sobre el servicio y producto realizado cumplen en gran medida, dejando en consideración el continuar y apoyar de la mano de la mejora continua estos procesos.

En el aparte 8.5.1 se evidencio que manejan un sistema formal definido, aun así se considera oportuno generar un plan de acción en el cual se identifique y logre obtener la disponibilidad de la información documentada para la ejecución detallada y minuciosa del proceso de elaboración del capuchón, previniendo errores humanos por desconocimiento y limitación de documentos llámense manuales y/o informes de producción y elaboración ya antes mencionados.

Una vez terminado el producto se evidencia que se consideran varios aspectos referentes al detalle de las salidas del mismo verificando los requerimientos específicos sobre el producto requerido por sus clientes y el estado de este, dando cumplimiento en gran medida sobre los requisitos legales, acordados entre las partes considerando una posible retroalimentación por parte del cliente dando posibilidad a sugerencias y/o nuevos requisitos planteados por el cliente, siendo estos documentados previamente y archivados para consideraciones posteriores.

En lo que respecta al numeral 9, seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño que abarca todo el proceso y la eficacia de la aplicación de un sistema de gestión, se logró identificar que carecen de un detallado análisis y seguimiento de evidencia documental, manejan un sistema formal mas no generan planes de acción con alto impacto es allí donde identificamos una oportunidad de mejora y aplicación del sistema de gestión.

En consecuencia, con lo anterior se evalúa la necesidad de que por medio del registro documental se propongan mejoras y acciones en lo que refiere al seguimiento, control y evaluación posterior a la entrega final del producto.

Conceptos Maqingraf

Zuncho Plástico: Abrazadera de plástico con gran resistencia, con que se refuerza o sujetan objetos. [Julio Cesar; gerente Maqingraf]

Grapa Plástica: Pieza de Plástico doblada por los extremos que se clava para unir y sujetar algunos objetos [Julio Cesar; gerente Maqingraf]

Papel Manifold: Papel ultra fino de 30gr que se utiliza como separador para las flores. Su uso es para volantes o envoltorios. [Julio Cesar; gerente Maqingraf]

Separadores: Pieza de cartón estéticamente elaborada, especialmente utilizada para separar las rosas evitando sean maltratadas. [Julio Cesar; gerente Maqingraf]

Capuchones: Embalaje en plástico para flores, de diferentes formas tamaños con estampados vistosos y originales para protección y decoración de la misma. [Julio Cesar; gerente Maqingraf]

Diseño Y Desarrollo

Maqingraf cuenta con procesos determinados a partir de la recepción de los requisitos de sus clientes (bouquets – floricultores – comercializadores de flores), aun así se recomienda disponer de procedimientos donde al identificar la necesidad y requerimientos, se determinen y desplieguen las tareas de diseño y desarrollo las cuales se plantean de una manera proyectada y donde es necesario disponer de una planificación, control de las etapas en procesos, , revisión, verificación y validaciones adecuadas para asegurar que el producto sea 100% funcional y satisfaga las necesidades requeridas.

Conclusión a la que se llegó en común acuerdo con el jefe de planta quien reconoció durante las visitas y la revisión de cada proceso dichos vacíos que pueden afectar determinadamente el producto y el servicio prestado por Maqingraf, característica principal por la cual desde el primer contacto con el cliente se obtiene.

Para la ejecución correcta de estas etapas es necesario identificar.

1. Planificación

Toda la información suministrada por el cliente será recopilada y registrada en la planificación del diseño, donde se podrá ver la existencia de los datos iniciales y necesidades, así mismo se dispondrá de la capacidad organizacional para el debido desarrollo del producto.

- Elementos de entradas.
- Requisitos – clio.
- Aspectos funcionales.
- Partes interesadas – int – ext.
 - Proveedores
 - Personas – capacidad mano de obra

- Marketing publicitario: medio masivos.
- Planeación del diseño producto.
- Responsabilidades y autoridades en función y manipulación: instructivo.
- Datos de la competencia: trabajo de campo.

2. Revisión

A partir de los elementos de entrada se determinarán las etapas para el diseño del producto, en este registro se debe tener en cuenta la capacidad operativa para el adecuado funcionamiento y los recursos para el cumplimiento de las exigencias solicitadas.

- Capacidad para el cumplimiento de los requisitos
- Procesos
- Revisión ficha técnica de materia prima: evaluación técnica
- Diseño producto - prototipos.
- Selección de materiales: evaluador técnico.
- Equipo de producción: indicadores de producción (producción y talento humano) por tiempo estimado.
- Cliente interno: administrativo capacidad

3. Verificación

En esta etapa la verificación se realizará conforme a lo planificado y a los elementos de entrada, comprobando que los resultados del diseño cumplen con las exigencias planteadas por el cliente.

Una vez se comprueban y aseguran los datos (checklist) como registro resultante se tendrá el proyecto aprobado.

- Tiempo
- Materiales
- Procedimientos
- Aseguramiento de requisitos - check list
- Infraestructura
- Direccionamiento-campo
- Pruebas-corrección-cambios material: funcional.

4. Validación

Cuando los resultados son aprobados en su totalidad por el cliente el producto se determinará funcional y óptimo para entregar.

- Satisfacción de necesidades
- Producto funcional
- Muestra aleatoria de uso

Análisis Matriz Dofa

La toma de decisiones en la organización Maquingraf, es un proceso que cuenta con directrices y parámetros los cuales analizan la situación teniendo en cuenta la realidad de lo que se pretende evaluar, las posibles alternativas de oportunidad, amenazas que se puedan presentar, debilidades que se puedan superar y fortalezas a resaltar.

Al desarrollar esta herramienta estratégica se logró evidenciar que la organización cuenta con un amplio estudio de sus clientes, las necesidades y las oportunidades a las cuales puede direccionar todo su potencial. Se identificaron grandes fortalezas como el amplio conocimiento del sector, la maquinaria altamente calificada para producir los capuchones de acuerdo con las necesidades y las nuevas necesidades por parte de los clientes, los cuales en principio buscan minimizar el tiempo de espera para contar con un servicio y producto de calidad como lo es el capuchón. Podemos resaltar que Maquingraf cuenta con un valor agregado el cual se ve reflejado en el tiempo promesa del servicio a prestar así también en la calidad de sus productos y el acompañamiento que ofrecen.

Una de las variables de oportunidad identificadas, es su portafolio completo de productos, diseños y servicios para cubrir diferentes necesidades en el proceso de empaque, ninguno de sus competidores cuenta con un portafolio amplio y dinámico como el de Maquingraf, tampoco superan los tiempos prometidos de entrega por lo cual hace que sea una gran oportunidad y una ventaja competitiva.

Es importante reconocer que Maquingraf no cuenta con una trayectoria tan amplia como la de sus competidores y que sus precios están al mismo nivel que empresas ya reconocidas en el mercado, lo que puede causar una amenaza al momento de preferir o elegir sus servicios.

De acuerdo con la matriz se resaltan puntos clave a trabajar como lo es el índice de rotación de personal en la planta, la carencia de capacitaciones en las cuales se pueden resaltar las oportunidades de crecimientos y continuidad de la operación.

Como conclusión Maquingraf cuenta con un gran potencial para abastecer las necesidades y requerimientos de sus clientes contando con factores de éxito claves para estar al mismo nivel de sus competidores quienes llevan una trayectoria previa en el mercado. Siempre buscando oportunidades de mejora para ser reconocidos como un proveedor integral de productos de empaque para cultivos de flores basado en una filosofía de servicio y de entrega inmediata.

Análisis Matriz Pestal

Como parte del numeral 4 de la norma ISO 9001:2015, continuamos con el análisis del contexto de la organización mediante la metodología de análisis PESTAL (Anexo 11 Matriz Pestal), con esta se busca encontrar como Maquingraf se encuentra posicionada en el sector y cómo se encuentra frente al mercado, conociendo la parte legal en términos de leyes y decretos que se convierten en parte fundamental para el correcto funcionamiento de la organización dentro del territorio nacional evitando incurrir en incumplimientos y posteriores multas que se puedan generar.

Gracias al fortalecimiento en las relaciones políticas con otros países, Colombia ha logrado ser uno de los proveedores de flores a Estados Unidos que ha generado un crecimiento acelerado y participativo, y un incremento considerado en la generación de nuevos empleos focalizado principalmente en madres cabeza de familia. Este uno de los motivos por el cual el gobierno ha establecido protección y apoyo al sector agro, lo cual favorece al desarrollo económico del país y abre la oportunidad de prestar un servicio altamente competente al producir y fabricar capuchones o bolsas de empaque para las flores.

Análisis Matriz Clio

Luego de efectuar una reunión entre el Gerente General, Jefe de producción y Jefe de Planeación con el fin de identificar los requisitos tanto del cliente como de la organización de acuerdo a la experiencia del área comercial y las normas que rigen el buen proceder de los procesos, servicios prestados y personal de trabajo, se identificaron puntos críticos de mejora en los procedimientos y requisitos de cumplimiento, generando la oportunidad de aplicar o fortalecer las leyes que determinan el buen proceder de las acciones que se deben llevar a cabo en la compañía.

Para Maquingraf el servicio, la veracidad, la calidad y la transparencia de la información es el principal legado de todas y cada una de las actividades a ejecutar por tal razón desde el primer contacto con el cliente se dejan estipulados los requisitos contractuales que describen los derechos y deberes de las partes interesadas, los compromisos adquiridos y la aplicación

de buenas practica para el desarrollo de actividades, esto se logra con el apoyo constante del área de recursos humanos, de producción junto con la Gerencia general, abriendo espacios de capacitaciones, reuniones, reglamento interno y participación activa de todos los miembros de la organización.

Con lo anterior se considera que lograr la consecución de los objetivos deseados frente la actitud de servicio, desarrollo y producción del producto, aplicación de métodos y desarrollo de actividades, se deben aplicar las normativas y decretos implícitos que garanticen la implementación efectiva, en consecuencia a mejorar la productividad dando prioridad al servicio prestado percibido por el cliente y los esfuerzos de las partes interesadas y de la organización por brindar un servicio y producto funcional de características en excelencia y eficiencia a fin de aplicar los decretos y normativas buscando el cumplimiento y bienestar en donde se verifica el tratamiento de los procedimientos, demarcaciones propias para la seguridad de los productos y el cuidado de los colaboradores, previniendo y controlando los riesgos que pueden afectar el desempeño de la labor involucrando a todos aquellos quienes hacen parte.

Se determina que se deben hacer actualizaciones de dicha matriz cuando se agreguen nuevas tareas y/o nuevas locaciones de trabajo junto con la participación de los líderes de áreas y colaboradores

Análisis Matriz Partes Interesadas

Dando cumplimiento al numeral 4.2 en cuanto a la definición de partes interesadas, se define una matriz (Anexo 13. Matriz de Partes Interesadas), en la cual se tuvo en cuenta aquellas personas u organizaciones que pueda afectar, o ser afectadas por una decisión tomada y con los que Maquingraf tiene responsabilidad legal, operativa, de cumplimiento, determinando para cada uno de ellos las necesidades y expectativas; dando como resultado la identificación de tres (3) clasificaciones de partes interesadas, las cuales fueron cliente interno, proveedores y cliente externo generando un conocimiento global acerca del contexto de la organización y cómo las decisiones deben ser pensadas para no afectar ni verse afectada por las mismas.

Análisis Matriz Perfil Competitivo

La competencia sin duda alguna es un elemento determinante a la hora de analizar el desempeño de una compañía en su sector económico; en el caso de Maquingraf se tuvieron en cuenta tres empresas del sector llamadas KOEM, RABEMA y GARDEN, con el fin de realizar una comparación y así obtener información que sirva de insumo para comprender la posición de la compañía en el mercado de interés.

Con el fin de identificar los factores que son considerados indispensables a la hora de tomar la decisión de compra de los insumos para el empaque de las flores; es necesario comprender las principales necesidades de los clientes para lo cual se identificó un listado de estos factores, para luego darles un peso en una escala de 0 a 1 según la importancia siendo el cumplimiento en las entregas el factor más importante y el de menos importancia es el de canal de distribución sin decir que no sea relevante.

Al realizar la calificación ponderada para todos los factores se encontró que Maquingraf obtuvo su mayor índice ponderado para el factor más importante de calificación que es el cumplimiento en las entregas siendo de 0,75 lo cuál en principio es favorable para la compañía pues demuestra que la empresa tiene la capacidad de cumplir con este elemento importante a la hora de comprar estos productos; ahora al ponderar este resultado con el promedio del peso ponderado de las empresas competidoras el resultado es el segundo mejor con un peso de 2.50 lo que sugiere conservar la logística de producción y entrega de los productos y aprovechar este factor competitivo resaltándolo como un elemento diferenciador en el momento de ofertar los productos de la compañía en el proceso de mercadeo y ventas.

Al cruzar el resultado de la calificación ponderada de la compañía con el promedio de la ponderación de sus competidores se ubica como la más importante la referente al factor de innovación de productos presentándose como su mayor ventaja competitiva con un resultado de 3, si se analiza la calificación ponderada de la empresa RABEMA y GARDEN su resultado es de 0, debido a que estas organizaciones trabajan con diseños preestablecidos por lo cual sería importante intentar conquistar esos clientes mediante campañas publicitarias dirigidas a ese nicho de mercado también sería apropiado aprovechar el slogan de la organización para resaltar este elemento de valor.

Al comparar el peso ponderado de la organización con el promedio de la ponderación de la competencia, se resalta como el tercer factor importante el servicio al cliente que aunque es de 2.50 igual al del factor cumplimiento en las entregas, se le da el tercer grado de importancia debido a que la calificación inicial que se le otorgo a este factor es de 0,12; siendo menor a la de cumplimiento en las entregas que es de 0,15. Aunque la capacidad de atención es buena se podría potenciar aumentando la meta para el índice de satisfacción a un 80%.

El factor que arrojó el resultado más bajo comparado con la competencia es la participación en el mercado siendo de 1,20 pues al analizar la ponderación por empresa se evidencia que KOEM tiene una participación fuerte, así como que la participación de la compañía en el mercado es igual que la de los otros dos competidores a los cuales se les dio una calificación de 3 puntos manifestándose como una fortaleza normal. Es importante adoptar estrategias de mercadeo que permitan obtener nuevos clientes y a su vez evaluar la capacidad de producción para ver la posibilidad de acceder a financiamiento y con estas estrategias en conjunto aumentar su cuota en el mercado.

Procedimiento De Gestión Del Cambio

Para el numeral 6.3 planificación del cambio, se desarrolló un instructivo que permita a la organización darle el mismo tratamiento y la misma importancia a los factores que puedan tener algún impacto en los resultados de la operación de la organización, además de ayudar a planificar, evaluar e implementar un cambio en alguno de los procesos que pertenecen a la cadena de valor y que interactúan para dar cumplimiento al sistema de gestión de calidad.

Con esta también se determinó que, por medio de un acta, evitando un formato más para la operación se determinen los compromisos, responsabilidades, fecha de ejecución, y seguimiento que se debe realizar a cada cambio planificado dentro de la organización, asegurando la efectividad y la consecución de los objetivos que se esperan con cada implementación de cambios.

Control De La Información

Al trascurrir estos meses de trabajo con la organización Maquingraf, se han resaltado varias oportunidades, una de ellas es la necesidad e importancia de identificar y controlar la información documentada; esto con el fin de que el SGC funcione correctamente, asegurando que sea controlada y se encuentre disponible cuando sea necesario.

En consecuencia, a lo anterior se pretende prever la pérdida de información y errores administrativos que pueden verse identificados y relacionados con la ausencia de un S.G.C.

La propuesta realizada esta orientada a estandarizar un método de procedimiento para el control de la información documentada, en el cual se plasmarán los roles y responsabilidades de las personas líderes involucradas en los procesos y/o actividades, las condiciones en las cuales estos documentos podrán ser generados y tratados, los tipos de documentos que pueden ser aplicados a las áreas y partes interesadas siendo estos dinámicos, atractivos y funcionales para la organización.

Gracias al entendimiento y realización de estos procedimientos para el control de la información documentada, la divulgación y participación de todos los colaboradores y administrativos de la organización será percibida de manera adecuada ya que se determinarán los términos y definiciones necesarios para un mejor entendimiento, identificándose con siglas que orientarán el área, fechas de realización y versiones de estas. En caso de ser necesaria una modificación o actualización del documento será necesario registrarlo en el “cuadro de control de cambios” detallando si es actualización o cambio que genere un impacto en la organización.

Este procedimiento de control está fundamentalmente basado y orientado al ciclo PHVA, buscando oportunidades de mejora que conlleven a la mejora continua en toda la organización haciendo de esta una organización que trabaja en pro del cumplimiento al SGC.

Plan De Comunicación Interna Y Externa De Maquingraf

De acuerdo con el trabajo de investigación que se está realizando en Maquingraf y con el apoyo de la alta dirección, se pudo evidenciar la carencia de un plan de comunicación interno y externo de modo formal, que abarque la información global e integral del sistema de la organización, con el fin de divulgar su filosofía corporativa. Aunque la alta dirección haga participe a sus colaboradores de dicha información es indispensable que esta sea registrada y documentada.

Por lo anterior se propone un plan de comunicación en el cual se establezcan los objetivos y metas a alcanzar, las actividades y medios de comunicación que se emplearan, los responsables de la divulgación, la audiencia a quien ira dirigida y la frecuencia en la que se realizara, con el fin de generar un entorno de confianza donde se permita la participación de los colaboradores y clientes con la intención de intercambiar ideas y trabajar en equipo.

Con la implementación de esta propuesta se pretende:

- ✓ Incrementar las acciones oportunas de mejora continua.
- ✓ Prever riesgos potenciales
- ✓ Realizar seguimiento y control de todos los procesos encaminados al cumplimiento de la misión y visión de la empresa.
- ✓ Identificar y verificar el personal idóneo – líderes de proceso
- ✓ Identificar las necesidades y requerimientos de las partes interesadas
- ✓ Grado de satisfacción
- ✓ Lograr sinergia entre procesos
- ✓ Utilizar los medios adecuados para la divulgación de la comunicación
- ✓ Medir su efectividad – medición de impacto
- ✓ Diversificar canales de comunicación
- ✓ Estrategias de impacto

El principal portavoz de una organización es aquel que trabaja para ella. (Fernando Martin 2010; en su edición 2006, pág. 51), <<la comunicación interna es el soporte previo y básico de la comunicación externa>>

Con base a esta referencia se confirma y soporta que el resultado del desempeño y la calidad del producto o servicio ofrecido nace desde el interior de la organización, la cual como ya se mencionó en el anexo matriz diagnóstico, Maquingraf establece un estilo de comunicación vertical y un estilo de liderazgo transformacional permitiendo y generando oportunidades de participación.

Matriz De Riesgos Y Oportunidades

Uno de los mecanismos que pueden ser empleados para el tratamiento de riesgos y oportunidades es con apoyo y liderazgo de la alta dirección, planificar un adecuado sistema de gestión de calidad que plantee y exponga los diferentes riesgos en los cuales se puedan ver afectados los procesos de la organización en este caso los riesgos que impliquen procesos de diseño y producción. Para las acciones preventivas de riesgo se requiere: asegurar que el SGC sea medible y alcanzable, para que aumenten los efectos deseados y lograr convertir la oportunidad en una mejora continua que aplique a toda la organización. Diseñar procedimientos que generen una alarma al momento de prever fallas o riesgos y sistematización y estandarización de actividades y procesos a realizar, como también responsabilidades compartidas, herramienta que aporta conocimientos compartidas en los procesos y áreas impactadas.

Control De Servicios No Conformes

Dando cumplimiento al numeral 8.7, se genera por parte del equipo de investigación un procedimiento en el cual se encuentran las metodologías de identificación y control de resultados no esperados o productos no conformes con las especificaciones de los clientes, este proceso se encuentra establecido dentro de la organización pero no se encontraba descrito, con lo anterior se evidencia un buen manejo de este producto para que no llegué al cliente final; con la documentación y estandarización de este proceso se garantizará que ante cambios en los responsables siempre se tenga en cuenta el manejo de este.

Conclusiones

- Por medio del trabajo realizado se determina con el diagnóstico inicial que Maquingraf cuenta con documentación tal como formatos, sin embargo, ninguno de estos se encuentra documentado ni estandarizados dentro de un proceso; Con lo anterior se entrega una propuesta en cuanto al cómo se debería estructurar el sistema basados principalmente en los procesos Core de la organización entendidos para este documento como Procesos Misionales.
- Se concluye que, al momento de lograr la implementación del sistema de gestión de calidad, aportará una imagen nueva al mercado, demostrando que la organización se preocupa por la forma en la que es vista por sus clientes y demás partes interesadas estando abierta a nuevas oportunidades, logrando participación más alta en la industria.
- Con base en la estructura organizacional con la que previamente cuenta la empresa Maquingraf y el trabajo de investigación vivencial que se realizó, claramente se identificó la oportunidad de mejora, la disposición de su gerente general y todo su equipo de trabajo al manejo de los procesos y requisitos que identifican y contribuyen al fin común del lineamiento con la norma ISO 9001:2015.
- Un hecho importante que cabe resaltar en Maquingraf en la capacidad operativa y organizacional de sostenerse y tener un nombre en el mercado sólido y reconocido por su constante innovación y calidad en los productos ofrecidos, siempre pensando y conociendo en detalle las necesidades de sus clientes, dando cumplimiento con los requisitos contractuales pactados desde el principio y un servicio destacado.
- Normalización dentro de una empresa precisa las bases para el presente y el futuro con la intención de establecer un orden para el beneficio de todos los interesados, esta regulación puede ser aplicada a cualquier empresa y puede ser adaptada a los requerimientos particulares de cada organización.
- El sistema de gestión de calidad mejora de manera significativa los procesos de una compañía siempre y cuando exista comunicación constante entre la alta dirección y el resto de los colaboradores de esta.
- La aplicación de normas busca la mejora del funcionamiento y la eficiencia en la utilización de los recursos, lo que bien llevado puede conducir a la reducción de costos.

Recomendaciones

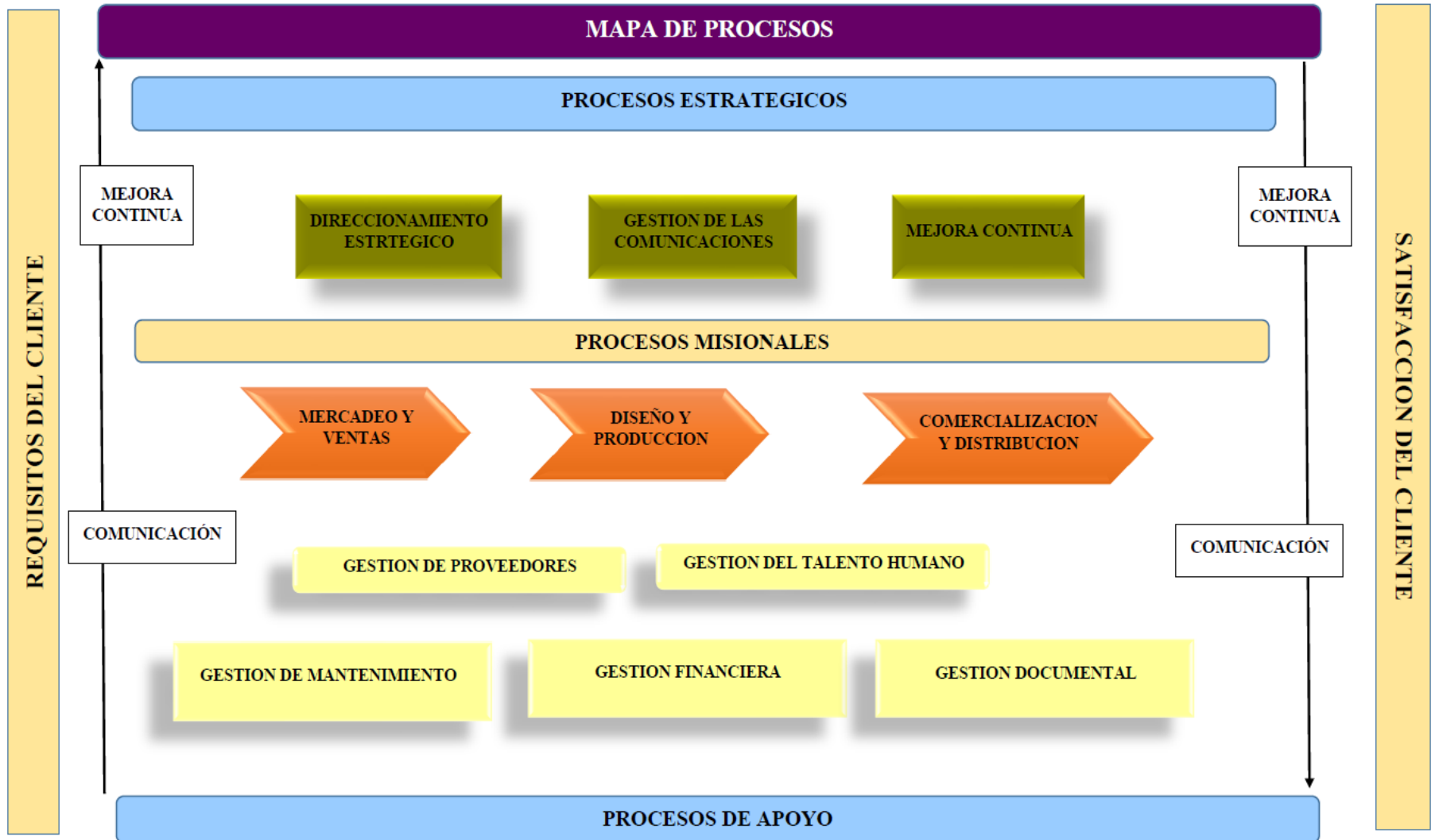
- La alta dirección debe realizar un seguimiento continuo del SGC de la compañía con el fin de apoyar y contribuir en la mejora continua del mismo.
- Los problemas que se presenten antes durante y después de la implementación del SGC los resuelven mejor quien los conoce y trabaja con ellos diariamente.
- Profundizar en los objetivos, la metodología, y los conceptos básicos relacionados con la estructuración del SGC, de esta forma encaminar las características del producto o servicio que brinde la compañía cumpliendo con los requisitos del cliente.
- La implementación y obtención de la certificación ISO 9001, aportara mejoras en los procesos internos de las compañías determinando cuales son los procesos más relevantes para dar atención efectiva al cliente, reduciendo reprocesos y residuos, aumentando la calidad de los productos.
- Teniendo en cuenta el trabajo realizado se recomienda la implementación dado que se podrá generar un aumento de la satisfacción del cliente, asegurando que las necesidades del cliente siempre serán consideradas mejorando la calidad y cumpliendo con las expectativas del cliente, aunque en este momento estas se tienen en cuenta en la parte de negociación y consecución de clientes ninguna de estas estrategias se encuentran documentadas y estandarizadas haciendo que la tarea de estrategia solo se pueda realizar por parte de la dirección de la compañía, con lo anterior si estas estrategias fueran estandarizadas se podrá cubrir un mayor número de clientes aumentando los ingresos netos de la organización.
- Focalizar y resaltar la importancia de documentar y describir en su totalidad las actividades que en la práctica se realizan frente a cada proceso así mismo es oportuno incluir frente a cada actividad los roles asignados según corresponda, esto con el fin de facilitar los cambios por los cuales posiblemente se enfrenten dichos procesos y fomentar una cultura organizacional.
- Para todos los procesos misionales de la organización es indispensable diseñar procedimientos que generen una alarma preventiva que incluya fallas o riesgos a los cuales pueden estar expuestos.

Bibliografía

- Anónimo. (1999) CEI/IEC 60300-3-9: *Gestión de la confiabilidad, Guía de aplicación*. (Parte 3 Sección 9), Análisis del riesgo de sistemas tecnológicos. Asociación Española de Normalización y Certificación: AENOR
- Roberto M., Santiago P., (2017). Metodología para la reingeniería de procesos. *Ingeniería Industrial Vol.38*, Versión Online. Recuperado el 14, agosto 2018 de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000200002-
- Icontec (2015). NTC – ISO 9001:2015 (*Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*). 2. Ntc – ISO 9004:2009 *gestión de la calidad, gestión para el éxito sostenido de una organización*. 3. ISO 10012, *gestión de la calidad, sistemas de gestión de los procesos de medición y de los equipos de medición*.
- Paz, R y González D. (2004), *Administración de la Calidad Total. Administración de las operaciones*: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
- Avella, I (2017). *Diseño de la planeación estratégica del centro de investigación* (tesis de pregrado). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Sogamoso, Colombia.
- Campbell, A (1992), *La misión de los negocios*: Diaz de Santos
- Melgar, J. *La misión empresarial dentro del marco estratégico para el nuevo milenio*. Recuperado de: <http://www.ufg.edu.sv/ufg/theorethikos/abril20/monografias.html>
- Rubio, L y Vas, V, *El poder de la competitividad*. Biblioteca Virtual USTA
- López, D y Marín, J, *Planeación estratégica fundamentos y casos*. Biblioteca virtual USTA
- Portafolio, (7 de agosto 2017), *Industria gráfica promete seguir creciendo*, *Portafolio.com*, **Recuperado de:** <http://www.portafolio.co/noticias-economicas/industria-grafica>

- Rojas M y Medina, M, Planeación Estratégica: Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=3198629&query=planeacion+estrategica>

Anexo 1. Mapa de Procesos



Anexo 2. Caracterización Mercadeo y Venta

MAQUINGRAF		CARACTERIZACION EN PROCESO DE MERCADEO Y VENTAS						CODIGO CP-MV001		
								FECHA	VERSIÓN	PAG
OBJETIVO: INCREMENTAR Y FORTALECER LAS ESTRATEGIAS Y ESTUDIOS DE MERCADO , PRIORIZANDO EL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCION DEL CLIENTE Y AL CUBRIMIENTO DE SUS NECESIDADES										
RESPONSIBLE : DIRECTOR ESTRATEGICO , LIDER DE VENTAS.										
DESCRIPCION										
CICLO PHVA	PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS		CLIENTES		
P	1.DIRECTOR ESTRATEGICO	1.	1. ESTUDIO DE MERCADO	1,2	1. DETERMINAR ESTRATEGIA DE MERCADO	1,3	1.ESTRATEGIA DE MERCADEO Y VENTAS	1, 2	1.DIRECTOR ESTRATEGICO	
				2	2. DETERMINAR MERCADO OBJETIVO					
H	2. LIDER DE VENTAS 3. DIRECTOR ESTRATEGICO	1.	2. REPORTE HISTORICO DE VENTAS	1,2	3.PLANIFICAR DE MERCADEO Y VENTAS	1,2,3	2. PROYECCION DE MERCADEO Y VENTAS	1,2,3,4	2. LIDER DE VENTAS	
						3	3. INDICADOR DE MERCADEO			
						3	4.INDICADOR DE VENTAS			
H	2. LIDER DE VENTAS 3. DIRECTOR ESTRATEGICO	2,3	3. BASE DE DATOS	3	4. TELEMERCADERO A LOS POSIBLES CLIENTES	4,5,6	5. ORDEN DE VENTA	5	3. JEFE DE PRODUCCION	
				3	5. CONCRETAR E INFORMAR VENTAS			5	4. JEFE FINANCIERO	
				3	6. VISITA A CULTIVOS	4,5	6. BASE DE DATOS ACTUALIZADA (NUEVOS CLIENTES)	6	2. LIDER DE VENTAS	
V	2. LIDER DE VENTAS 1. DIRECTOR ESTRATEGICO 4. JEFE FINANCIERO 5. LIDER CALIDAD	1,2,3,4,5	4. PROYECCIÓN DE MERCADEO Y VENTAS	4	7. VERIFICAR NIVEL DE VENTAS ALCANZADO	4	7. CONSOLIDADO DE VENTAS	7,8,9	1. DIRECTOR ESTRATEGICO	
								4	8. INDICADOR DE VENTAS	7,8,9
		5	5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	5	8. DETERINAR SATISFACCION DEL CLIENTE	8	9. INDICADOR DE SATISFACION CLIENTE	8,9	5. LIDER DE CALIDAD	
A	5. LIDER CALIDAD 6. TODOS LOS PROCESOS	5	6.INFORME DE AUDITORIA	6,7,8,9	9.REALIZAR ACCIONES ENFOCADAS A LA MEJORA DE PROCESOS	9	10.ACCIONES DE MEJORA	10	5. LIDER DE CALIDAD 6. TODOS LOS PROCESOS 1. DIRECTOR ESTRATEGICO	
		5,6	7.MEDICION DE PROCESO							
		5,6	8.SEGUIMIENBTO A PROCESOS							
RECURSOS		4 camionetas para la distribucion a clientes (fisico) - Word Office (software) - 2 Bodegas y mas de 10 maquinas para el desarrollo del producto (infraestructura)								
RESPONSIBLE		Director estrategico , Lider de Ventas								
RIESGOS		Ver Matriz de Riesgos y oportunidades								

Anexo 3. Caracterización Diseño y Producción

MAQUINGRAF		CARACTERIZACION PROCESO DISEÑO Y PRODUCCION				CODIGO CP-MV002		PAG
						FECHA	VERSIÓN	
OBJETIVO: ESTABLECER Y MONTAR A PRODUCCION EL ARTE DE LOS CAPUCHONES DE ACUERDO AL TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA.						ALCANCE: APARTIR DE LA RECEPCION DE LOS REQUISITOS DEL CLEINTE HASTA LA OBTENCION FINAL DE PRODUCCION.		
RESPONSIBLE :LIDER DE PLANEACION - LIDER DE DISEÑO JEFE DE PRODUCCION								
DESCRIPCION								
CICLO PHVA	PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS		CLIENTES
P	1.LIDER DE PLANEACION	1.	REQUISITOS BRINDADOS POR LOS CLIENTES	1	REVISAR Y DETERMINAR EL MEJOR ARTE DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLEINTE	1.2.1	BOCETO DE ARTE PARA CLIENTES	CLIENTE FINAL
				2	ENVIO DE BOCETOS PARA SU APROBACION			
H	CLIENTE FINAL	2.	APROBACION O AJUSTES DEL ARTE	2	GENERACION DE DISEÑO FINAL PARA ENVIAR A PRODUCCION	2.1.1	DISEÑO FINAL	3. JEFE DE PRODUCCION
V	JEFE DE PRODUCCION	3	ORDEN DE PRODUCCION	1.3	REVICION DE MEDIDAS Y COLORES DE IMPRECION	3.1.1	APROBACIÓN DE IMPRESIONES	JEFE DE PRODUCCIÓN
			MUESTRA DE CAPUCHONES IMPRESOS		ALISTAMIENTO DE MAQUINAS PARA LA PRODUCCION DEL CAPUCHON. CORTE-SELLADO -TROQUELADO - PERFORACION	3	BOCETOS DE CAPUCHON	JEFE DE PRODUCCIÓN
A	5.LIDER CALIDAD 6. TODOS LOS PROCESOS	5	INFORME DE AUDITORIA	6,7,8,9	REALIZAR ACCIONES ENFOCADAS A LA MEJORA DE PROCESOS	9	ACCIONES DE MEJORA	10 5. LIDER DE CALIDAD 6. TODOS LOS PROCESOS 1. LIDER DE PLANEACION
		5,6	MEDICION DE PROCESO					
		5,6	SEGUIMIENBTO A PROCESOS					
RECURSOS		Computador - Programa de diseño						
RESPONSABLE		LIDER DE PLANEACION -LIDER DE DISEÑO -JEFE DE PRODUCCION - AUXILIAR						
RIESGOS		Ver Matriz de Riesgos y oportunidades						

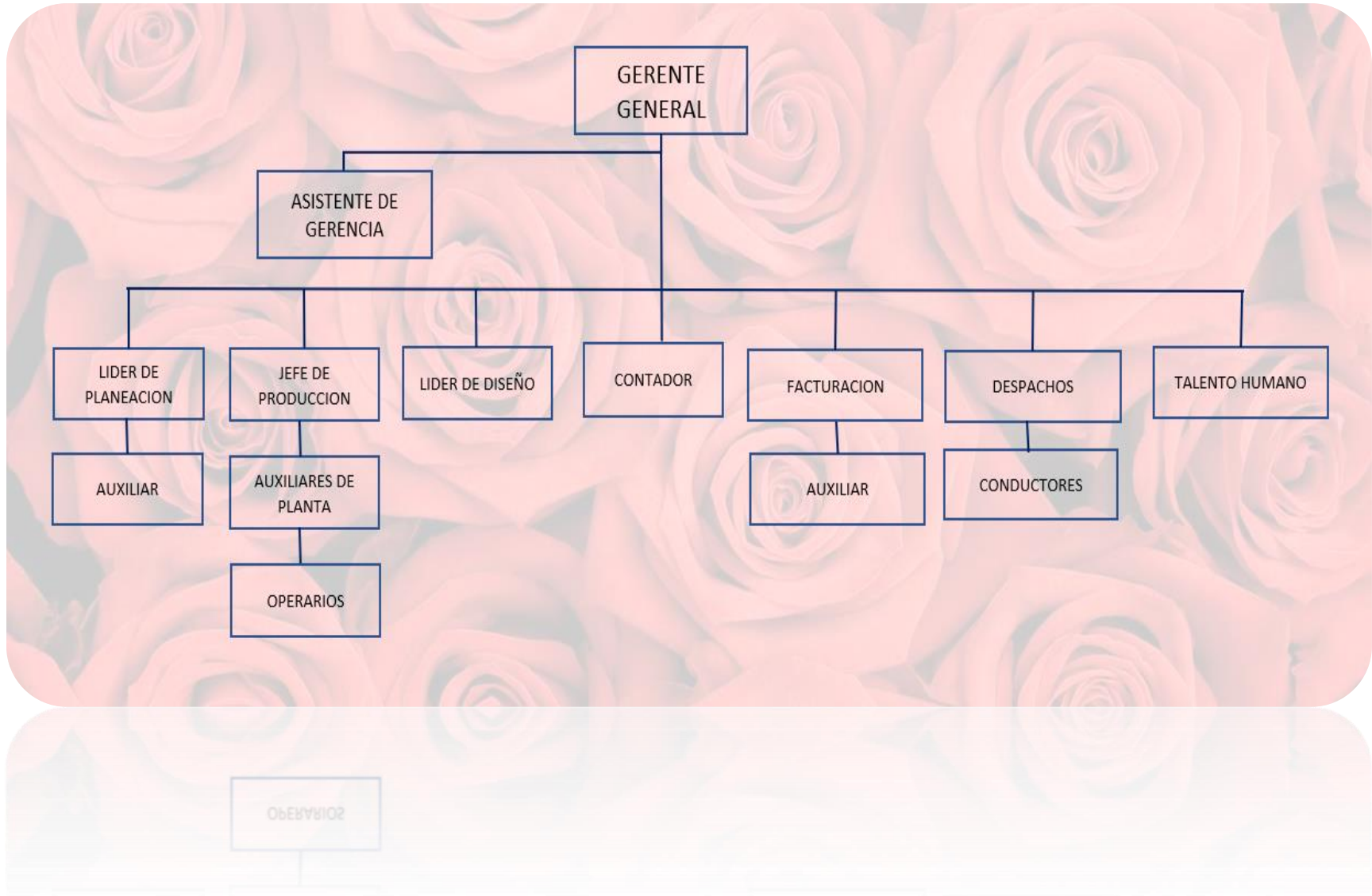
Anexo 4. Caracterización Comercialización y Distribución.

MAQUINGRAF		CARACTERIZACION PROCESO DISTRIBUCIÓN						CODIGO		PAG
								FECHA	VERSIÓN	
									1	
OBJETIVO: GARANTIZAR LA ENTREGA OPORTUNA Y EN BUENAS CONDICIONES DEL PRODUCTO, GENERANDO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE							ALCANCE: INICIA DESDE EL EMPAQUE Y ALISTAMIENTO DE LOS CAPUCHONES Y PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS HASTA LA ENTREGA FINAL AL CLIENTE EVIDENCIANDO TU			
RESPONSABLE : JEFE DE LOGISTICA										
DESCRIPCION										
CICLO PHVA	PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS		CLIENTES		
P	1.JEFE DE PRODUCCION	1.	Planificacion de logistica de entrega (Embalaje y rutas)	1	Determinar la mejor ruta de entrega y espacio de camiones para determinar capacidad	1.2.1	Planeación semanal		CLIENTE FINAL	
H	CLIENTE FINAL	2.	Entrega de producto en hora y fecha acordadas	2	Distribuir de acuerdo a la ruta planificada la cantidad de capuchones contratados	2.1.1	Firma de recibido de producto y factura sellada		MERCADEO Y VENTAS	
V	PRODUCCIÓN	3	Verificar de acuerdo a la orden de servicio el numero de capuchones enviados a los Clientes	1.	Revisar la cantidad de capuchones embalados contra la orden de compra	3.1.1	Check de permiso de repartición de producto		JEFE DE PRODUCCIÓN	
A	5.JEFE CALIDAD TODOS LOS PROCESOS	5	6.INFORME DE AUDITORIA	6,7,8,9	9.REALIZAR ACCIONES ENFOCADAS A LA MEJORA DE PROCESOS	9	10.ACCIONES DE MEJORA	10	5. JEFE DE CALIDAD JEFE TODOS LOS PROCESOS 1. DIRECTOR ESTRATEGICO	
		5,6	7.MEDICION DE PROCESO							
		5,6	8.SEGUIMIENBTO A PROCESOS							
RECURSOS		Check list de verificación y orrdenes de compras diligencias con solicitud de clientes								
RESPONSABLE		JEFE PRODUCCION Y DISTRIBUCIÓN								
RIESGOS		Ver Matriz de Riesgos y oportunidades								


Anexo 5. Política De Calidad

En Maqingraf estamos comprometidos con la satisfacción de los requisitos establecidos por nuestros clientes, mediante la implementación de nuevas tecnologías a las maquinas con las que contamos generando resultados que nos permiten cumplir con nuestra promesa de valor “Entrega en 24 horas” contando con la participación de todos los miembros de nuestra organización y cuidando de ellos para generar la mejora continua de nuestros productos día a día.

Anexo 7. Organigrama



Anexo 8. Manual de Cargos y Funciones

	MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES		
	SUPERVISOR DE PLANTA		
	CODIGO:	FECHA:	VERSION:


PAGINA 1 DE 2



OBJETIVO DEL CARGO	
Ejecutar y controlar las especificaciones en calidad, cantidad y tiempo dando cumplimiento a los objetivos de producción de la compañía.	
DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO	
Dependencia	Planta de producción.
Área a la que pertenece	Producción.
Experiencia	Tres (3) años.
Nivel de educación	Profesional Ingeniero Industrial, producción técnico o tecnólogo en producción, proyectos diseño.
Puesto al que reporta	Producción. Gerencia.
Personas a su cargo	Ninguna (5).
Formación	Proceso de diseño y empaque. Curso de logística, diseño, producción. Mantenimiento industrial. Maquinas específicas para la operación de los capuchones según diseño. Logística en producción e inventario
Relaciones Importantes	Relaciones externas: Proveedores si se requiere.
	Relaciones internas: Producción.
	Participación en comités:

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Programar la producción que se va a llevar a cabo en la planta de producción. • Conocer de manera detallada las solicitudes específicas de los clientes. • Organizar los turnos de sus colaboradores teniendo en cuenta el flujo de trabajo y las necesidades de operación y entregas. • Reportar a alta dirección con por medio verbal alguna anomalía para dar solución con la mayor brevedad. • Liderar, motivar y acompañar al personal a cargo activamente. • Informar de manera escrita por medio de informes el reporte de producción mensual. Capuchones producidos, capuchones defectuosos, materia prima consumida, razones de los paros de operación.
Inducción Corporativa	<p>Planeación estratégica, valores corporativos, estructura organizacional y líneas de negocio. Cultura de Servicio. Servicios de Talento Humano Desarrollo de Personas. Servicios de Talento Humano Gestión de Personas. Recorrido por instalaciones. Política Sistema de Gestión Integral: Procesos y aspectos generales en Calidad. Aspectos generales y legales en Seguridad y Salud Laboral: política de NO alcohol y drogas, reglamento de higiene y seguridad industrial, COPASO - plan de emergencias. Aspectos generales y legales en Medio Ambiente. Aspectos generales y legales en Responsabilidad Social Empresarial. Evaluación de conocimientos.</p>
Entrenamiento en el cargo	<p>Conocimiento del equipo y de expectativas. Estructura, procesos, procedimientos, políticas, Planes, estrategias misión, visión y cronogramas de trabajos.</p>
Observaciones	<p>Es fundamental que la persona que desempeña este cargo tenga responsabilidad y autonomía absoluta.</p>

Elaborado por: _____ -	Revisado Por: _____ -	Aprobado por: _____ - Gerente General.
-------------------------------------	------------------------------------	---

	MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES		
	OPERARIO DE MAQUINA		
	CODIGO:	FECHA:	VERSION:

PAGINA 1 DE 2



OBJETIVO DEL CARGO	
Apoyar la operación para asegurar que el producto este conforme de acuerdo con los requerimientos del cliente y la compañía.	
DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO	
Dependencia	Planta de producción.
Área a la que pertenece	Producción y diseño.
Experiencia	Seis (6) meses.
Nivel de educación	Básica primaria, estudios afines relacionados con la compañía en lo posible.
Puesto al que reporta	Producción diseño.
Personas a su cargo	Ninguna (0).
Formación	Destreza manual, rapidez, atención a la actividad que está desarrollando.
Relaciones Importantes	Relaciones externas: N/A
	Relaciones internas: Producción, diseño.
	Participación en comités:
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Operación de máquina. • Corte, sellado, troquelado, del capuchón. • Orden y limpieza en su lugar de trabajo

Inducción Corporativa	<p>Planeación estratégica, valores corporativos, estructura organizacional y líneas de negocio.</p> <p>Cultura de Servicio.</p> <p>Servicios de Talento Humano Desarrollo de Personas.</p> <p>Servicios de Talento Humano Gestión de Personas.</p> <p>Recorrido por instalaciones.</p> <p>Política Sistema de Gestión Integral: Procesos y aspectos generales en Calidad.</p> <p>Aspectos generales y legales en Seguridad y Salud Laboral: política de NO alcohol y drogas, reglamento de higiene y seguridad industrial, COPASO - plan de emergencias.</p> <p>Aspectos generales y legales en Medio Ambiente.</p> <p>Aspectos generales y legales en Responsabilidad Social Empresarial.</p> <p>Evaluación de conocimientos.</p>
Entrenamiento en el cargo	<p>Conocimiento del equipo y de expectativas.</p> <p>Estructura, procesos, procedimientos, políticas, Planes, estrategias misión, visión y cronogramas de trabajos.</p>
Observaciones	<p>Es de suma importante la responsabilidad para este caso no omitir el uso de las E.P.P .</p>

<p>Elaborado por:</p> <p>_____</p> <p>-</p>	<p>Revisado Por:</p> <p>_____</p> <p>-</p>	<p>Aprobado por:</p> <p>_____</p> <p>- Gerente General.</p>
--	---	--

Anexo 9. Matriz Diagnostico

DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN EL MODELO ISO 9001:2015 <i>Elaborado por Guillermo Peña Guarín Docente Convenio USTA-ICONTEC</i>								
ORGANIZACIÓN	MAQUINGRAF		1. No hay aproximación formal: Los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales					
FECHA	29 DE ABRIL DE 2018		2. Aproximación reactiva: Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos					
ENTREVISTADO	JULIO CESAR RODRIGUEZ PINZON		3. Sistema formal definido: Existe planificación pero poca aplicación o resultados; documentación					
CARGO	GERENTE GENERAL		4. Sistema formal estable: Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación					
ANTIGUEDAD	11 AÑOS		5. Mejora continua: Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos					
ACTIVIDAD	PRODUCCION DE EMPAQUE PARA EL SECTOR FLORICULTOR							
No.	Numeral	CUESTIONARIO	1 (0%)	2 (25%)	3 (50%)	4 (75%)	5 (100%)	Observaciones
1	4.1	La organización comprende su contexto externo en los aspectos: legal, tecnológico, de mercado, cultural, social y económico, así como en los ámbitos local, nacional o internacional?				X		La organización conoce en detalle el contexto interno y externo en el que se encuentra, cumpliendo efectivamente con el proposito de los resultados esperados dando cumplimiento a sus objetivos trazados.
2	4.1	La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional?				X		La organización tiene en consideracion los aspectos internos de convivencia y desempeño laboral, focalizando siempre en mejorar y conformar un clima organizacional en pro del respeto y bienestar colectivo, identificado en los valores y principios corporativos.
3	4.2	Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad?				X		Se ha determinado la importancia de cada parte interesada (interno y externo) para identificar y trabajar por la satisfaccion, cumplimiento de necesidades y expectativas de las mismas.

4	4.2	Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas?				X		Se conocen en detalle las necesidades y expectativas, por medio de seguimiento de conformidad y los índices de fidelización
5	4.3	Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad?				X		Se trabaja para mejorar, evaluar y maximizar todos los procesos de la organización, buscando implementar su aplicabilidad de manera formal para su acceso y consulta.
6	4.4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad?				x		Se tienen identificados los procesos a implementar mejoras y modificaciones, aun así falta exigencia en la aplicación de procesos operacionales.
7	4.4	La organización tiene una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?				x		Se delimitaron las interacciones entre procesos, aun así hace falta la implementación de la formalización documental por operador.
8	4.4	Se realiza control adecuado a los procesos: seguimiento, medición y análisis a los datos?				x		Se tiene establecida la importancia de realizar seguimientos desglosados por actividades por operador. Sin embargo carece de registros por operador de dichas actividades.
9	4.4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?				x		Para la realización y ejecución de los requerimientos se tienen las medidas determinadas para la ejecución exacta del producto, aun así se requiere hacer seguimiento puntual y de documentación a los procesos por operador.
10	4.4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?				X		Se tiene un lineamiento para la realización de los documentos propios del proceso, aun así se identifican falencias en salvaguardar dicha información.

11	5.1	La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				X		La alta dirección frecuentemente comparte y analiza la eficacia de los procedimientos para la realización de sus propósitos y objetivos trazados.
12	5.1	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han integrado a los procesos?				x		Se trabaja constantemente para mejorar los procesos propios de la organización bajo los lineamientos del S.G.C, aun así se requiere de más compromiso de parte de sus colaboradores.
13	5.2	La alta dirección de esta organización se asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida?				X		La alta dirección se preocupa constantemente por difundir la importancia de la calidad en la realización de los procesos a sus colaboradores haciéndolos partícipes del proceso.
14	5.3	Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad?					x	Cada uno de los miembros de la organización conoce la importancia de su labor y la importante relación que tiene con la aplicación del S.G.C.
15	6.1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos?				X		La organización constantemente está evaluando y observando las oportunidades de mejora para la realización y prestación del servicio y producto. Requiere un análisis DOFA para una mayor identificación y aplicación.
16	6.2	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones, niveles y procesos del sistema de gestión de la calidad?				x		Si se han determinado y compartido los objetivos trazados por la organización al implementar el S.G.C, aun así falta la corrección y generación de documentación donde con puntualidad se describa el proceso desglosadamente.
17	6.3	Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada?				X		Cada determinación de cambio o modificación de algún proceso se comparte con las personas interesadas previamente, aun así se identifican falencias al encontrar registro documental actualizado.

18	7.1.2	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?				X		Si se determinan las personas apropiadas para la ejecución de los procesos y cumplimiento de requerimientos por los clientes.
19	7.1.3	Se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para la conformidad de los productos y servicios?				X		Se cuenta con la infraestructura suficiente y maquinaria especializada para la ejecución correcta de cada procedimiento optimizando tiempos y recursos.
20	7.1.5	Se determinan y proporcionan los instrumentos y recursos de medición necesarios para el control de los procesos y para evaluar la conformidad de los productos?				x		Se determina en detalle los requerimientos y necesidades para la ejecución de las tareas a realizar, con apoyo de los proveedores externos.
21	7.1.6	Se gestionan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?		X				La organización determina los conocimientos necesarios para la elaboración y ejecución de tareas, aun así no se cuentan con los manuales de cargo ni la información desglosada para dar continuidad al proceso .
22	7.2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?			X			Se determina con precisión la capacidad de cada colaborador para una realización óptima de los procesos. Aunque carece de traspasabilidad en el manejo de la información.
23	7.3	La organización se asegura de que su personal tiene conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad?				x		Para la alta gerencia es de gran importancia que las partes interesadas sean concientes del gran impacto que tiene la elaboración de las tareas de cada uno de ellos dentro de la organización.
24	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación interna?				X		Constantemente se mantiene comunicación por medio de carteleros, comunicados y acceso directo a la gerencia con los colaboradores de la organización.
25	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación externa?				X		Se aplica pero no está documentado .Se utiliza verbalmente la información, no existen soportes de lo establecido.
26	7.5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?		X				No documentado / No existe, establecer procedimiento de documentos controlados .

27	8.1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios)			X		No documentado - se requiere realizar mapa de procesos , logrando claridad y estandarización.
28	8.2.1	La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes antes, durante y después de la venta, incluyendo las quejas?				X	Para la organización es importante tener y conocer los requerimientos durante todo el proceso con sus clientes. Es la razón del éxito y fidelización el prestar y dar el mejor servicio.
29	8.2.2	La organización determina los requisitos para los productos y servicios que ofrece a los clientes y se asegura que puede cumplir con lo que ofrece?				X	Aplica y esta documentado en los requisitos legales implementados en procesos misionales y determinados por la compañía.
30	8.2.3	La organización revisa los requisitos del cliente, los legales, los implícitos y los de la organización, antes de comprometerse a proporcionar un producto o servicio?				X	Aplica y esta documentado requisitos necesarios para cumplir al cliente y lograr comprometerse.
31	8.3	La organización identifica, revisa y controla los cambios al diseño y desarrollo de sus productos y servicios para asegurar que no haya un impacto adverso sobre la conformidad de estos?				X	Aplica y esta documentado en el proceso pertinente.
32	8.4	Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente?				X	Aplica y esta documentado en proceso de compras implementación de conformes a los requisitos de las necesidades del proceso.
33	8.4	Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?				X	Aplica y esta documentado en proceso de compras implementar criterios de evaluación del desempeño de los proveedores .

34	8.5.1	La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas?			X			El proceso de actividades de seguimiento y medición , control de procesos y salidas se realiza con eficacia , sin embargo tiene falencias al documentarlas debidamente en la implementación de acciones para prevenir errores humanos.
35	8.5.2	Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos?				X		Aplicado y con documentación se utiliza en el proceso misional de producción, se tiene en cuenta la documentación de la trazabilidad.
36	8.5.3	Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización?				X		Aplicado y con documentación se utiliza confidencialidad del cliente y proveedores.
37	8.5.4	Se preservan los productos durante su producción o en la prestación del servicio para asegurar su conformidad con los requisitos?				X		Aplicado y con documentación en proceso de producción , y despachos .
38	8.5.5	Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio?				X		Se cumplen los requisitos antes, durante y después de la realización del producto y servicio ofrecido, información documentada .
39	8.5.6	Cuando se presentan cambios en la producción o en la prestación del servicio éstos se revisan para asegurar la conformidad con los requisitos?				X		Aplicado y documentado por uno de los procesos misionales producción .
40	8.6	Hay disposiciones para que la liberación de productos y servicios al cliente solo se efectúe hasta que se haya verificado el cumplimiento de todos los requisitos?				X		Aplicado y documentado por uno de los procesos misionales producción .
41	8.7	Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente?			X			Si aplica los controles de producto antes de ser entregados así mismo el servicio no conforme, se identifica una falta de registro documental en el cual se describan las contingencias que se puedan presentar

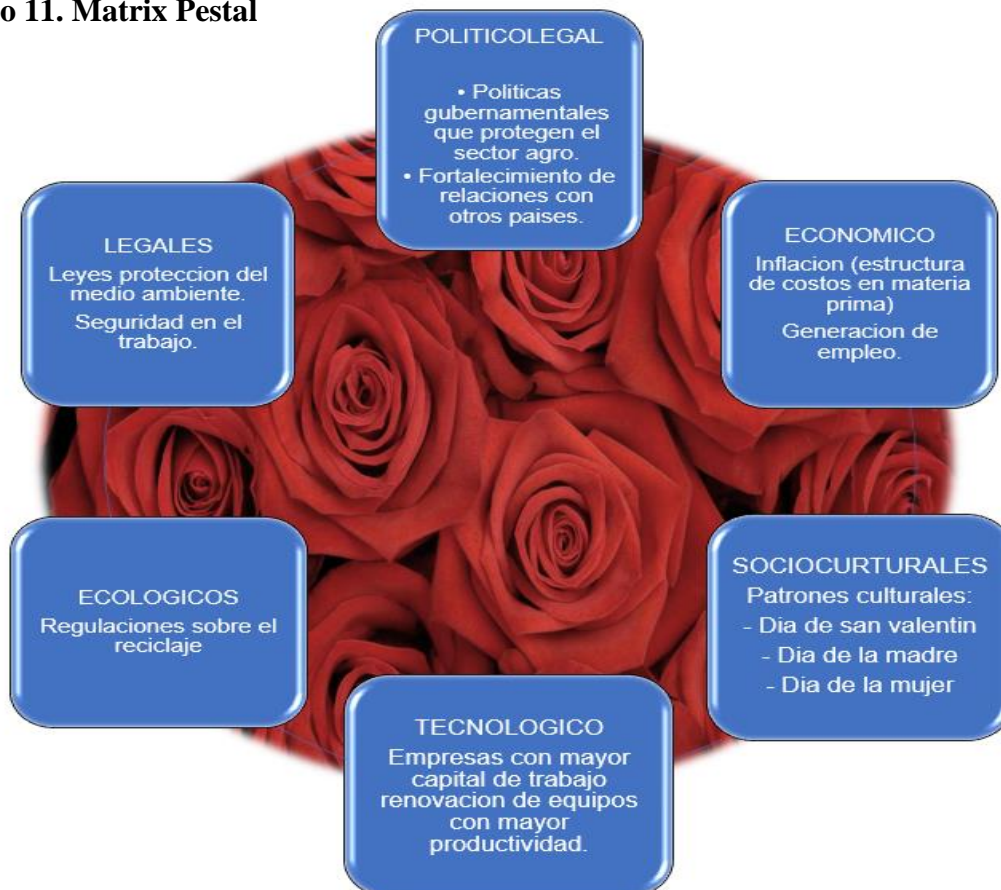
42	9.1.1	La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad a partir de los resultados del seguimiento y la medición de los procesos, productos y servicios?		X				No documentado / carece de implementar y utilizar análisis de evaluación y resultados de los indicadores aplicados en los procesos.
43	9.1.2	Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes?				X		Se aplica y se registra con un control de satisfacción por producto entregado y servicio prestado.
44	9.2	Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad?		X				Muy poco documentado, no existe seguimiento ni control frente a procesos de auditorías.
45	9.3	La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la planificación estratégica?			X			Se aplica de manera informal pero no esta debidamente documentada la realización de Informes de alta dirección , proceso de revisión y aplicación de mejora.
46	10.1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes?			X			Se aplica y se registran informes en los cuales se ven reflejadas las percepciones y experiencias de los clientes, aun así se requiere un seguimiento mas profundo y medidas de acción documentadas para maximizar los resultados obtenidos.
47	10.2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman?		x				No se encuentra documentado / No manejan un formato en el cual se relacionen las acciones correctivas de mejora en procesos requeridos .

OBSERVACIONES DESDE EL PUNTO DE VISTA CULTURAL	
Estilo de liderazgo en la empresa - ejemplos	Lider Transformacional, inspirador, quien logra superar las expectativas de un jefe tradicional, inspirando motivacion, empoderamiento, crecimiento laboral y fortaleciendo vinculos de confianza. Abre oportunidades de participacion constante e ideas innovadoras en actividades que promuevan iniciativa y creatividad de sus colaboradores. Frecuentemente recorre las instalaciones de produccion colaborando e intercambiando ideas en las actividades realizadas
Qué percepción tienen las personas sobre la calidad real de la empresa y el servicio al cliente	Sus colaboradores quienes en principio viven y conocen la calidad de ser humano, de trabajo y entrega del gerente general frente a los procesos y personas que hacen parte de Maquingraf, dan fe de la calidad, honestidad, etica, profesionalismo y trabajo con el cual se proponen y realizan todos y cada uno de los procesos que con mucho esfuerzo y con la colaboracion de todas las partes interesadas logran. Son concientes tambien que aun faltan procesos por mejorar con el apoyo de todo el equipo y que el sentido de pertenencia, calidad de producto y buen servicio son su gran diferenciador comercial.
Personal reticente o amigable con el SGC - hay o no trabajo en equipo.	Se evidencia un gran compromiso, dedicacion y concentracion en la elaboracion del producto, siendo receptivos a cambios y mejoras en los procedimientos y tiempos de trabajo.
Hay buena comunicación interna - o hay "murmuraciones".	Se trabaja por mantener una comunicación armonica, basada en el respeto y constante dialogo cuando se requiere de decir algo. La Gerencia General mantiene sus puertas abiertas en cualquier momento que necesiten conversar.
Quienes tienen realmente el poder y el liderazgo para tenerlos como aliados	La Gerencia General, el Sr Julio Cesar Rodriguez Pinzon
Cuál es el lenguaje de la organización - jerga - términos técnicos	Se mantiene una comunicación descendente en la cual se propone conversaciones, reuniones, llamadas cartas, politicas de calidad bajo el respeto y asertividad.
Están muy marcadas las áreas funcionales, los Jefes son colaboradores con otras áreas.	Estan delimitadas por funciones que requieren 100% del tiempo y dedicacion por lo cual es muy poco probable que los Jefes de procesos se involucren en otras actividades.
Se percibe compromiso con la empresa en todos los niveles	Se cuenta con el compromiso de todos las partes interesadas de la organización para que los procesos y tareas se realicen con calidad, eficiencia, eficacia y efectividad gerinado cumplimiento al su planeacion estrategica organizacional.

Anexo 10. Matriz DOFA

		ANALISIS INTERNO	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ ANALISIS DOFA		1 CONOCIMIENTO DEL MERCADO OBJETIVO 2 PRODUCTO FINAL DE CALIDAD 3 EFICACI 4 BUEN AMBIENTE LABORAL 5 SERVICIO OFREGIDO DE ALTO NIVEL 6 EXPERIENCIA EN EL SECTOR	1 CARENCIA DEL S.G.C 2 INDICE DE ROTACION 3 CARENCIA DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y EJECUCION DE TAREAS
		OPORTUNIDADES FO 1 CLINTES INSATISFECHOS 2 PRODUCTOS DEFECTUOSOS 3 CRECIENTE DEMANDA A NIVEL INTERNACIONAL POR LAS FLORES COLOMBIANAS 4 NECESIDAD DEL PRODUCTO 5 GRAN COBERTURA DE CLINTES 6 TIEMPOS DE ENTREGA	FO 1 CONTINUAR FORTALECIENDO LAS BUENAS RELACIONES ENTRE CLIENTE Y EMPRESA 2 MANTENER LOS ALTOS ESTANDARES DE CALIDAD EN EL PRODUCTO FINAL 3 REGISTRAR A MAQUINGRAF COMO EL MAYOR PROVEEDOR DE CAPUCHONES DENTRO DEL SECTOR 4 ACOGER LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE NUESTROS CLIENTES
ANÁLISIS EXTERNO	AMENAZAS FA 1 COMPETENCIA CON MAYOR TRAYECTORIA 2 PRECIOS MAS BAJOS 3 AFECTACION AMBIENTAL 4 AUMENTO DE PRECIOS EN LA MATERIA PRIMA	FA 1 FIDELIZAR A SUS CLIENTES Y SU MERCADO OBJETIVO SIENDO UNO DE LOS MEJORES PROVEEDORES DE 2 RESALTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO , PROCESO Y PRODUCTO FINAL DEL CAPUCHON 3 CONSERVAR LAS RELACIONES ENTRE EMPLEADOS Y GER	DA 1 ESTRUCTURAR UN ADECUADO PROCEDIMIENTO QUE PERMITA FORTALECER AREAS COMO PRODUCCION. 2 COORDINAR PERIODICAMENTE CAPACITACIONES PARA CONTAR CON UN EXCELENTE EQUIPO DE TRABAJO 3 MANTENER CALIDAD EN PRODUCTO Y PRECIOS AL CLIENTE FINAL

Anexo 11. Matrix Pestal



Anexo 12. Matriz Clio

		<h1 style="text-align: center;">MATRIZ CLIO</h1>		Código: MC-RLMD01		
				Versión: 01		
				Fecha: 16-10-2018		
#	Requisitos del cliente	Requisitos legales		Requisitos implícitos	Responsable	Requisitos organizacionales
		Norma	Tipo de norma			
1	Acceso de medios de información sobre los servicios prestados	Ley 1480 del 12 oct 2011 - Título VI Art.30	Publicidad de información verídica y transparente	Ofreciendo siempre un servicio real y transparente de calidad buscando siempre satisfacer las necesidades del cliente.	Alta Dirección G.G	Políticas Proceso Mercadeo y Ventas
2	Disponibilidad y transparencia de los materiales ofrecidos	Ley 1480 del 12 oct 2011	Derechos y deberes de los consumidores y usuarios	Orientados al cumplimiento de las características y necesidades ; siendo estos idóneos, de calidad y asequibles si así lo requiere el cliente.	Alta Dirección G.G	Evaluación de Proveedores
3	Capacidad de las exigencias y requerimientos.	ISO 9001:2015 No. 8.2.3.1	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	A partir de los elementos de entrada se determinarán las etapas para el diseño del producto, en este registro se debe tener en cuenta la capacidad operativa para el adecuado funcionamiento y los recursos para el cumplimiento de las exigencias solicitadas.	Jefe de Producción Jefe de Planeación	Proceso Diseño y Producción
4	Cumplimiento de requisitos del producto solicitados por el cliente	ISO 9001:2015 No. 8.2	Requisitos para los productos y servicios.	Orientados a la sinergia y enfoque de procesos de la organización en desarrollo y cumplimiento de los requerimientos indicados por el cliente.	Jefe de Producción Jefe de Planeación	Proceso Diseño y Producción
5	Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo	Decreto 1072/2015 Art, 2.2.4.6.3	Aplicación de medidas y desarrollo de actividades necesarias para la prevención	Dirigido a tener un medio ambiente de trabajo adecuado donde se puedan desarrollar las actividades propuestas mejorando constantemente la salud y seguridad de los colaboradores.	Jefe de Producción Jefe de Planeación	
6	Ambiente de trabajo sano y seguro dentro del cuidado y disciplina operativa	Ley 9 de Enero 24 de 1979	SALUD OCUPACIONAL, Artículos 122 a 124	Los equipos de protección personal (EPP) comprenden todos aquellos dispositivos, accesorios y tipo de ropa para el desarrollo correcto de los procedimientos del producto y el cuidado de los colaboradores.	Asistente Gestión T.H	Reglamento Interno del trabajo
7	Diseño y desarrollo de productos que cumplan con los requerimientos específicos	ISO 9001:2015 No. 8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Determinar las tareas de diseño y desarrollo las cuales se disponen de una planificación, control de las etapas en procesos, , revisión, verificación y validaciones adecuadas para asegurar que el producto sea 100% funcional y satisfaga las necesidades requeridas.	Jefe de Planeación	
8	Manejo Integral de Residuos Sólidos	Resolución 1326 de 2017	Sistemas de recolección selectiva, gestión ambiental	Comprometida con el manejo integral de los materiales sólidos que se pueden reciclar	Jefe de Producción	Políticas Proceso Mantenimiento

MAQUINGRAF		MATRIZ CLIO			Código: MC-RLDP02	
					Versión: 01	
				Fecha: 16-10-2018		
#	Requisitos del cliente	Requisitos legales		Requisitos implícitos	Responsable	Requisitos organizacionales
		Norma	Tipo de norma			
1	Entregas oportunas en las fechas pactadas	Ley 769 del 2002 Cod. De transito	Legislacion de Transito en Colombia	En cumplimiento con las estrategias logisticas, en materia de transito, y tiempos establecidos y prometidos de entrega del producto terminado.	Jefe de Planeacion	Procedimiento Comercialización y Distribución
2	Buena atención al momento de entregar los pedidos	Resolucion 1016 de 1989,	Funcionamiento y formacion de programas de salud ocupacional, mejorando el ambiente laboral y con este la mejor actitud de servicio al cliente	Personal de la organización especializado y/o dirigido en atención al cliente , atendiendo sus requerimientos y resolviendo cualquier inquietud.	Asistente Gestion T.H Alta Direccion G.G.	Políticas Proceso Mercadeo y Ventas
3	Sistema de Gestion de seguridad y salud en el trabajo	Decreto 1072/2015 Art, 2.2.4.6.3	Aplicación de medidas y desarrollo de actividades necesarias para la prevencion	Dirigido a tener un medio ambiente de trabajo adecuado donde se puedan desarrollar las actividades propuestas mejorando constantemente la salud y seguridad de los colaboradores.	Asistente Gestion T.H	Reglamento Interno de Trabajo
4	Seguridad sobre la propiedad perteneciente al cliente.	ISO 9001:2015 No. 8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.	Como organización comprometida con sus clientes se cuidara y velara por la conservacion de los productos es estados adecuados y acondicionados hasta la entrega final de los mismos.	Alta Direccion G.G Jefe de Produccion	
5	Preservacion	ISO 9001:2015 No. 8.5.4	Preservar las salidas durante la produccion y prestacion del servicio.	La preservacion esta orientada hacia la identificacion, manipulacion, control de la contaminacion, embajaje, almacenamiento transporte y proteccion de los productos.	Jefe de Planeacion	Procedimiento Mantenimiento

Anexo 13. Matriz Partes Interesadas

					
MATRIZ PARTES INTERESADAS					
MAQUINGRAF					
CODIGO:MZ-PI001		VERSION: 1		FECHA DE EMISION : 10/08/2018	
PAG 1-1					
MACROPROCESO DE - DIRECCION ESTRATEGICA					
CLASIFICACION PARTE INTERESADA	PARTE INTERESADA	TIPO DE PARTE INTERESADA		NECESIDAD	EXPECTATIVA
		CLIENTE	PROVEEDOR		
Cliente Interno	Funcionarios	Todas las areas de la organización		* Suministrar los bienes y elementos necesarios a las diferentes dependencias para el desarrollo de las actividades diarias.	* Otorgar de manera inmediata la entrega de los bienes y elementos una vez sea requerido por las áreas
				* Asegurar una asignación laboral justa, equitativa, y oportuna a todos sus colaboradores.	* Valorar el trabajo y esfuerzo suministrado por los colaboradores.
				* Establecer procesos y procedimientos definidos para cada cargo.	* Definir grado de los cargos, requisitos y competencias laborales para los funcionarios
				* Brindar un sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	* Aplicar y mantener la importancia de un S. G .S en el trabajo
				* Incluir un programa de bienestar institucional en el cual se tengan en cuenta las necesidades y expectativas de los funcionarios.	* Asegurar el cumplimiento de la política y objetivos y valores de la organización.
	Gerencia General	Alta Gerencia		* Dar cumplimiento a la misión y visión de la organización.	* Difundir la misión y visión a todos sus colaboradores los cuales se encuentran alineados a las directrices de la organización e identifican las actividades establecidas.
				* Ejecutar los planes y programas aprobados y delimitados.	* Informe de gestión periódico, a través de seguimientos a la ejecución de cada proceso.
				* Gestionar un seguimiento y atención permanente frente a los procesos y necesidades de la organización.	* Se realizan reuniones periódicas en las cuales se determina el estado actual del proceso.
Proveedores	Proveedores		Proveedor de Materia Prima	* Obtener la mejor calidad en cada uno de los materiales y/o servicios prestados de forma oportuna.	* Asegurar un seguimiento de satisfacción a los productos y servicios prestados, obteniendo fiabilidad en nuestros clientes.
	Proveedores que contribuyen al desarrollo de sus actividades y obligaciones		Asesor jurídico externo y revisor fiscal	* Cerciorarse de que las operaciones que se realicen o se cumplan por cuenta de la sociedad se ajusten a las normas planteadas y decisiones de la gerencia general.	* Cumplir a cabalidad con la normatividad que le señalen las leyes o los estatutos de acuerdo a la gerencia general
	Proveedor de Servicios		Técnico en Mantenimiento de Maquinas	* Atención y apoyo permanente enfocado a lograr la normal actividad y funcionamiento de sus equipos.	* Responder a las necesidades presentando soporte en el mantenimiento de sus bienes.
	Proveedor de Recursos		Apoyo y Sostenibilidad Nivel Financiero	* Mantener una excelente calificación en el sector bancario con el respaldo de entidades financieras.	* Acudir al apoyo financiero con las más altas calificaciones.
Cliente Externo	Comercializadores de Flores	Bouquet		* Suministrar productos de empaque con diseño personalizado por el cliente , en el menor tiempo posible	* Superar las expectativas en tiempos de entrega e inventarios necesarios con mayor rotación inmediatamente.
	Floricultores	Post Cosecha		* Suministrar productos de empaque para el proceso de post cosecha.	* Superar las expectativas en tiempos de entrega, siendo un proveedor integral.

Anexo 14. Matriz z Perfil Competitivo

FACTORES CLAVES DE EXITO	PESO	MAQUINGRAF		KOEN		RABEMA		GARDEN		PROMEDIO COMPETIDORES	MAQUINGRAF VS COMPETIDORES
	%	CALIFICACION	PONDERADA	CALIFICACION	PONDERADA	CALIFICACION	PONDERADA	CALIFICACION	PONDERADA		
CALIDAD DE PRODUCTO	0,13	5	0,65	5	0,65	3	0,39	4	0,52	0,52	1,25
CAPACIDAD PRODUCTIVA	0,12	4	0,48	5	0,6	3	0,36	2	0,24	0,40	1,20
CUMPLIMIENTO DE ENTREGAS	0,15	5	0,75	3	0,45	2	0,3	3	0,45	0,40	1,88
SATISFACCION DEL CLIENTE	0,12	5	0,6	4	0,48	3	0,36	3	0,36	0,40	1,50
SERVICIO AL CLIENTE	0,12	5	0,6	3	0,36	2	0,24	3	0,36	0,32	1,88
PARTICIPACION EN EL MERCADO	0,11	3	0,33	4	0,44	3	0,33	3	0,33	0,37	0,90
INNOVACION DE PRODUCTO	0,06	3	0,18	4	0,24	0	0	0	0	0,08	2,25
TECNOLOGIA E INNOVACION	0,07	3	0,21	4	0,28	1	0,07	1	0,07	0,14	1,50
CANALES DE DISTRIBUCION	0,05	4	0,2	3	0,15	2	0,1	2	0,1	0,12	1,71
PRECIO	0,07	3	0,21	2	0,14	3	0,21	3	0,21	0,19	1,13
PUNTUACION TOTAL	1		4,21		3,79		2,36		2,64		

PARTICIPACION DE LOS FACTORES DE EXITO

GRAND DEBILIDAD	1
DEBILIDAD	2
FORTALEZA NORMAL	3
FUERTE	4
MUY FUERTE	5


Anexo 15. Matriz Panificación de Cambios

PROCEDIMIENTO DE GESTION DE CAMBIOS		
PROCESO MEJORA CONTINUA		
CODIGO:	FECHA:	VERSION:
PAGINA 1 DE 2		
OBJETIVO		
<p>Establecer una metodología para la atención oportuna de la gestión del cambio en Maquingraf, identificando, diagnóstico y planeación, generando acciones integrales para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>ALCANCE: Aplica para los cambios tecnológicos, de infraestructura, maquinaria y equipos que se generan por necesidad o solicitud de los procesos o entes externos que afectan el SGC.</p>		
DEFINICIONES		
CAMBIO	Es la práctica formal que atiende, tramita y asegura los cambios en un sistema en el ámbito de los servicios, que se introduce e implementa de forma controlada y coordinada, con el fin de minimizar la probabilidad de interrupción, alteraciones no autorizadas y errores mediante el análisis, la implementación y el seguimiento de todos los cambios solicitados	
EVALUACIÓN DEL RIESGO:	Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción.	
PARTES INTERESADAS	Cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia.	
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Identificar la situación del cambio	<p>Identificar la necesidad del cambio que pueda afectar al Sistema de Gestión de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción de nuevos procesos, • Cambios en los métodos de trabajo • Ejecución de nuevos proyectos • Identificación de nueva legislación • Cambios de tecnología • Evento catastrófico, recuperación post contingencias • Cambios de infraestructura, instalaciones, equipos y adecuaciones de centros de trabajo, personal, clave, ensayos, especificaciones, requisitos del cliente y software <p>Generar el requerimiento que contemple el propósito, justificación del cambio y comunicar a los responsables involucrados</p>	Todos los procesos

Diagnosticar el cambio	<p>Generar un diagnóstico en el cual se evalúa la factibilidad técnica, operativa y financiera, así como identificar los riesgos, partes interesadas y las necesidades de comunicación del cambio.</p> <p>Generar un plan de acciones para llevar a cabo el cambio de forma planificada, controlada, coordinada y oportuna.</p>	Todos los procesos
Implementar cambio	<p>Establecer las actividades necesarias para llevar a cabo el cambio, acciones para mitigar los riesgos identificados y efectuar las comunicaciones respectivas a las partes interesadas destacando los cambios implementados y las responsabilidades que se deriva del cambio.</p> <p>Estos cambios deberán ser documentados en el acta donde se aprueben los cambios a implementar, este debe incluir compromisos, responsables, fechas de ejecución, y los recursos asignados, y responsable de la probación y de la revisión.</p>	Todos los procesos
Generar seguimiento al cambio	Realizar seguimiento a la ejecución del plan de cambio, verificar su implementación y comunicación a las partes interesadas.	Líder de Mejora continúa

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Fecha			Descripción del cambio
	DIA	MES	AÑO	
1			2018	Documento nuevo // modificado

Anexo 16. Procedimiento Control de la Información Documentada

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	CODIGO: PGD 01		
		FECHA		VERSION

Objetivo: Controlar los documentos y datos requeridos para el sistema de gestión de calidad de MAQUINGRAF, garantizando su actualización y debido uso.

Alcance: Incluye las actividades de creación, revisión, aprobación, divulgación y actualización de la información documentada, pertinente al sistema de gestión de calidad. Aplica a toda la información registrada en los procesos y roles principales del como consecuencia de su gestión en el sistema.

TERMINOS Y DEFINICIONES

Actualizar o Modificar: Realizar cambios en un documento.

Caracterización: Determinar los atributos, de modo que claramente se distinga de los demás.

Codificación: Dar significado a conocimientos de forma práctica por códigos de forma ordenada.

Control de Cambios: Espacio para diligenciar destinado a plasmar todo tipo de modificaciones a un documento del sistema de gestión de calidad que cuenta con los siguientes espacios:

- Número de consecutivo
- Versión, es decir número de veces en que se ha modificado el documento
- Fecha en el que se realiza el cambio
- Descripción del mismo.

Documento: Información y su medio de soporte.

Exclusión: Suprimir no tener en cuenta un documento.

Formato: Documento en el cual son registrados datos y/o resultados de la ejecución de una actividad.

Guía: Documento en el cual se establecen recomendaciones o sugerencias para el desarrollo de una actividad o proceso, el cual tiene como fin orientar al lector de manera general con respecto al desarrollo de la misma.

Instructivo: Un instructivo es un texto que tiene como finalidad dar cuenta de manera detallada y minuciosa el paso a paso para desarrollar una actividad específica a través de un listado de instrucciones, explicaciones y pasos a seguir, agrupados, organizados y expuestos de manera concordante y consecutiva para el desarrollo de una actividad bajo los mismos criterios y procedimientos, dándole al funcionario la posibilidad de realizar una tarea específica de acuerdo a lo requerido para cada situación correspondiente bajo los mismos procedimientos y el mismo marco de referencia.

Manual: Instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una organización.

Parte Interesada: Individuo o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización.

CONDICIONES GENERALES

1. Los documentos del sistema de gestión de la calidad solo pueden ser modificados por el líder del sistema de gestión de calidad apoyado por el líder de cada proceso de la empresa.
2. La codificación de los documentos del sistema de gestión de calidad estará condicionada por el área a la que pertenezca cada uno, de la siguiente manera:

Siglas por Tipo de Documento:

DE: Dirección Estratégica.

GC: Gestión de las Comunicaciones.

MC: Mejora Continua.

MV: Mercadeo y Ventas.

D: Diseño.

PCC: Producción.

CM: Comercialización.

DT: Distribución.

GP: Gestión de Proveedores.

GTH: Gestión de Talento Humano.

GM: Gestión de Mantenimiento.

GF: Gestión Financiera.

GD: Gestión Documental.

3. En cuanto a la identificación del documento por su tipo, se tendrá en cuenta la siguiente clasificación:

Siglas por Tipo de Documento:

M: Manual.

C: Caracterización.

P: Procedimiento.

I: Instructivo.

G: Guía.

F: Formato.

4. Con el fin de mantener la legibilidad de los documentos, está prohibido hacer, tanto en los documentos originales como en las copias controladas, cualquier tipo de enmendadura con corrector, debido a la importancia de los registros para la actividad de seguridad.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO SOPORTE
<p>P</p> <p>Identificar la necesidad de crear o modificar un documento:</p> <p>Escoger la metodología de comunicación adecuado y si se requiere crear o actualizar un documento interno.</p>	Todos los procesos	Fca 01 solicitud de creación o actualización de formatos
<p>H</p> <p>Creación de la documentación:</p> <p>El líder de proceso entrega un borrador al jefe de calidad del documento requerido o de la modificación deseada.</p>	Líder de proceso	Formato nuevo o formato antiguo que modificar.
<p>Revisión de la documentación creada o modificada:</p> <p>Verificar que la solicitud y la documentación cumpla con los requisitos del sistema de gestión y reglamentación por cada parte interesada responsable.</p>	Jefe de Proceso Jefe de Calidad	Formato nuevo o formato antiguo que modificar.

V

<p>Aprobación y/o exclusión de la solicitud de modificar o crear documento:</p> <p>En caso de ser positiva la petición, el documento final es codificado e ingresado a la matriz de control de la información documentada de la siguiente manera:</p> <p>En la parte superior izquierda del documento, se pondrá el logo de la compañía y el nombre completo del documento. En la parte superior derecha se encontrará la identificación del documento o registro de acuerdo con las normas de codificación descritas en las condiciones generales. En la matriz de control de documentos y registros se indicará el área a la cual pertenece, código, el nombre del documento, la versión, la fecha de entrada, en vigencia de dicha versión, en la parte inferior se ubicará el espacio control de los cambios que incluye #, versión, fecha del cambio y descripción. También se documentará en el formato solicitud de modificación o creación de documentos y formatos la justificación de incluir el nuevo documento al sistema, en caso de ser modificado se hace la anotación en el espacio "control de los cambios"</p> <p>En dado caso que el documento se excluya se hará el registro respectivo en el espacio "Control de Cambios" en el cual toda persona que tenga acceso a este sabrá la razón del porque no se aceptó. Este espacio será la bitácora en la cual se registrara</p>	<p>Jefe de calidad</p>	<p>Fca 02 matriz de control de la información documentada o documento del sistema a modificar</p>
---	------------------------	---

A

toda modificación, exclusión y/o cambios realizados.		
Actualización: En esta parte se estudia la posibilidad de actualizar un documento del sistema, en caso de ser positiva la respuesta a esta petición, se devuelve la actividad al punto 1 y se sigue consecutivamente el proceso.	Jefe de calidad	Información suministrada objeto de estudio (Documento)
Divulgación del documento: Una vez el documento o la modificación cumpla con los requerimientos necesarios y este a su vez sea aprobado, el jefe de proceso socializara la nueva versión del documento al personal que intervenga en la actividad donde está relacionado el mismo.	Jefe de calidad Jefe de Proceso	Nuevo documento del sistema

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Fecha			Descripción del cambio
	DIA	MES	AÑO	
1			2018	Documento nuevo // modificado

Anexo 17. Plan de Comunicaciones.

		MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA				
			Codigo	Version	Fecha	
¿ QUÉ COMUNICAR ?	¿ QUIÉN LO COMUNICA ?	¿A QUIÉN LO COMUNICA?	TIPO		¿CÓMO LO COMUNICA?	¿CUÁNDO LO COMUNICA?
			INT	EXT		
Mision y Vision	Alta Direccion G.G	Colaboradores internos y externos de la organización	X	X	*Reuniones *Publicaciones en Cartelera ,Inducciones, *Correo electronico *Brochure	De acuerdo a requerimiento
Compromiso frente al Sistema de Gestión de la Calidad (Políticas y Objetivos)	Alta Direccion G.G	Colaboradores internos y externos de la organización	X	X	*Reuniones *Publicaciones en Cartelera ,Inducciones, *Correo electronico *Brochure	De acuerdo a requerimiento
Valores Corporativos	Alta Direccion G.G	Colaboradores internos y externos de la organización	X	X	*Reuniones *Publicaciones en Cartelera ,Inducciones, *Correo electronico *Brochure	Constante
Estrategias de Gestion	Lider de Proceso	Colaboradores internos	X		*Reuniones *Publicaciones en Cartelera ,Inducciones, *Correo electronico	Constante
Comprension e identificacion de las necesidades y expectativas del cliente	Alta Direccion G.G	Colaboradores internos y externos de la organización	X		*Reuniones *Publicaciones en Cartelera ,Inducciones, *Correo electronico	Constante
Mercado Objetivo	Alta Direccion G.G // Lider de Proceso	Colaboradores internos	X		*Reuniones *Publicaciones en Cartelera ,Inducciones, *Correo electronico	Constante
Nuevos nombramientos y responsables de procesos	Alta Direccion G.G // Lider de Proceso	Colaboradores internos y externos de la organización	X		*Reuniones *Publicaciones en Cartelera ,Inducciones, *Correo electronico	De acuerdo a requerimiento

Cargos y Funciones	Alta Direccion G.G	Colaboradores internos	X		*Reuniones *Publicaciones en Cartelera ,Inducciones, *Correo electronico	De acuerdo a requerimiento
Plan de Comunicaciones	Alta Direccion G.G // Lider de Proceso	Colaboradores internos y externos de la organización	X	X	*Reuniones *Publicaciones en Cartelera ,Inducciones, *Correo electronico	De acuerdo a requerimiento
Plan de accion / Control de cambios	Alta Direccion G.G	Colaboradores internos y externos de la organización	X		*Reuniones *Publicaciones en Cartelera ,Inducciones, *Correo electronico	De acuerdo a requerimiento
Productos y Servicios de calidad	Alta Direccion G.G // Lider de Proceso	Colaboradores internos y externos de la organización	X	X	*Reuniones *Publicaciones en Cartelera ,Inducciones, *Correo electronico	Constante
Desempeño de los procesos y procedimientos (Indicadores de Gestion)	Alta Direccion G.G	Colaboradores internos y externos de la organización	X		*Reuniones *Publicaciones en Cartelera ,Inducciones, *Correo electronico	Cuando se requiera
No Conformidades y Planes de mejoramiento dentro de los procesos	Alta Direccion G.G // Lider de Proceso	Colaboradores internos y externos de la organización	X		*Reuniones *Publicaciones en Cartelera ,Inducciones, *Correo electronico	Cuando se requiera
Existencia de materia prima e insumos	Lider de Proceso	Colaboradores internos y externos de la organización	X		*Reuniones *Publicaciones en Cartelera ,Inducciones, *Correo electronico	Constante

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS						
Version	Fecha			DESCRIPCION DEL CAMBIO		
	DIA	MES	AÑO			
			2018	Documento nuevo // modificado		

Anexo 18. Matriz de Riesgo

Mercadeo y Ventas

ETAPA I						ETAPA II					
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO ESCENARIO SIN CONTROLES					
PROCESO Y SUBPROCESO	ACTIVIDADES	Causas	Riesgo	Efectos	Clasificación del Riesgo <u>VER</u>	CALIFICACION SIN CONTROLES				Nivel de Riesgo sin controles NRSC	Evaluación sin controles
						OCURRENCIA <u>VER</u>		IMPACTO <u>VER</u>			
						Valor	Nivel	Valor	Nivel		
ATENCIÓN A CLIENTES	Brindar información al cliente	1 Inoportunidad en la atención de los clientes Bajo compromiso de los trabajadores en el uso de las herramientas de comunicación	Información deficiente o errónea al cliente Interno o externo	1 PERDIDA COMPLETA DE CLIENTES POTENCIALES	MISIONAL - OPERATIVO	4	PROBABLE	16	MAYOR	64	INACEPTABLE
ERRORES EN LA INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIOS DE MERCADEO	Deficiencias en el sistema, aplicadas al estudio del mercado Fallas de confiabilidad y validez de la información	2 Bajo compromiso de los funcionarios en la aplicación de los instrumentos para la recolección de la información	Inclusión de productos que no sean del nicho de mercado de la organización	2 MINIMA FIABILIDAD		4	PROBABLE	20	MUY ALTOS	80	INACEPTABLE
ATENCIÓN A CLIENTES	Brindarles información a los clientes de un precio que no corresponde al designado. Dicho precio puede estar por debajo o encima del real	3 Esto puede causar que los clientes pierdan credibilidad y confianza frente a la compañía y dejan de comprar, porque existe poca seriedad en cuanto a la información	Entrega de información errada a los clientes con relación a los precios	3 PERDIDA COMPLETA DE CLIENTES POTENCIALES		4	PROBABLE	20	MUY ALTOS	80	INACEPTABLE

DESCRIPCIÓN Y CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES EXISTENTES PARA MITIGAR LOS RIESGOS										
Descripción del control	CONTROLES				Calificación de cada control VER		Fecha inicio control	Responsable	Registro	
	Tipo de Control		Efecto del Control		Valor	Nivel				
	Preventivo	Correctivo	Disminuye Ocurrencia	Disminuye Impacto						
1	IMPLEMENTAR BRIEF DE COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA LOS CLIENTES, ADEMÁS DE LISTADO DE EXTENSIONES O NÚMEROS DE TELEFONOS PARA BRIANDAR EN CASO DE DUDAS ESPECIFICAS RESPECTO AL PRODUCTO	X		X	X	2	ALTO	13/12/2018	LIDER DE MERCADEO Y VENTAS	Cotizaciones enviadas
2	VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS POR PARTE DE LA JUSTA DIRECTIVA PARA DETERMINAR LA CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN	X		X	X	2	ALTO	13/12/2018	LIDER DE MERCADEO Y VENTAS	Estudio de Mercadeo
3	PREIODICAMENTE SE EMITEN LAS LISTAS DE PRECIOS OFICIALES, LAS CUALES SON APROBADOS POR UN NIVEL ADECUADO	X		X	X		ALTO	13/12/2018	LIDER DE MERCADEO Y VENTAS	Lista de precios actualizada

ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO CON CONTROLES									SEGUIMIENTO			
CALIFICACIÓN CON CONTROLES				Evaluación sin controles	Nivel de riesgo con controles (NRCC)	Evaluación con controles	Tratamiento del Riesgo VER	CRITERIO	Acciones (Disminución de Impacto o probabilidad)	Responsable	Fechas	Evidencia
OCURRENCIA VER		IMPACTO VER										
Valor	Nivel	Valor	Nivel									
1	RARO	8	MENOR	IMPORTANTE	8	ACEPTABLE	ASUMIR	CONTINUAR Y MANTENER LAS MEDIDAS DE CONTROL	CREACIÓN DE BRIEFF DE COMUNICACIÓN Y REGISTRO DE LLAMADAS	LIDER DE MERCADEO Y VENTAS	MENSUAL	REGISTRO DE LLAMADAS
1	RARO	8	MENOR	IMPORTANTE	8	ACEPTABLE	ASUMIR	CONTINUAR Y MANTENER LAS MEDIDAS DE CONTROL	GENERACIÓN DE ACTA DE COMITÉ DE REVISIÓN DEL ESTUDIO DE MERCADEO	LIDER DE DISEÑO Y DESARROLLO	CADA PROYECTO	ACTAS
1	RARO	8	MENOR	IMPORTANTE	8	ACEPTABLE	ASUMIR	CONTINUAR Y MANTENER LAS MEDIDAS DE CONTROL	GENERACIÓN DE ACTA DE COMITÉ DE REVISIÓN DEL ESTUDIO DE MERCADEO	LIDER DE DISEÑO Y DESARROLLO	CADA PROYECTO	ACTAS

Diseño y Producción

ETAPA I						ETAPA II					
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO ESCENARIO SIN CONTROLES					
PROCESO Y SUBPROCESO	ACTIVIDADES	Causas	Riesgo	Efectos	Clasificación del Riesgo VER	CALIFICACION SIN CONTROLES				Nivel de Riesgo sin controles NRSC	Evaluación sin controles
						OCURRENCIA VER		IMPACTO VER			
						Valor	Nivel	Valor	Nivel		
RECEPCION DE LA SOLICITUD DE LAS CARACTERISTICAS DEL DISEÑO DEL CAPUCHON.	DETERMINACIÓN DEL MATERIAL E INFORMACION NECESARIA PARA EL DESARROLLO DEL DISEÑO Y CREACION DEL CAPUCHON.	1	DESCONOCIMIENTO EN DETALLE DE LA NECESIDAD Y REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	1	IMPACTO FINANCIERO	4	PROBABLE	16	MAYOR	64	INACEPTABLE
DISEÑO Y DESARROLLO	DEFINIR LA VIABILIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS POR EL CLEINTE O EN SU DEFECTO PRESENTAR PROPUESTA ALTERNATIVA.	2	FALTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA CON EL CLIENTE	2	MINIMA FIABILIDAD	4	PROBABLE	20	MUY ALTOS	80	INACEPTABLE
			POCA EXPERIENCIA DEL DISEÑADOR PERDIDA DE TIEMPO								
EVALUACION Y SELECCIÓN	DETERMINAR Y EVALUAR LOS MATERIALES A USAR Y EL TIPO DE MAQUINA NECESARIA	3	BAJOS ESTANDARES DE CALIDAD	3	REPROCESOS	3	POSIBLE	12	MEDIO	36	INACEPTABLE
			POCO INVENTARIO FALTA DE PROVEEDORES								
PRUEBAS , REVISION Y EVALUACION	OBTENER EL DISEÑO FINAL DEL PRODUCTO A REALIZAR PARA SU REVISION Y EVALUACION	4	DESPERDICIO DE MATERIALES	4	PERDIDA COMPLETA DE CLINTES POTENCIALES	4	PROBABLE	20	MUY ALTOS	80	INACEPTABLE
			BAJOS CRITERIOS DE EVALUACION INSATISFACCION FRENTE AL PRODUCTO								

ETAPA III

DESCRIPCIÓN Y CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES EXISTENTES PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Descripción del control	CONTROLES				Calificación de cada control VER		Fecha Inicio control	Responsable	Registro	
	Tipo de Control		Efecto del Control		Valor	Nivel				
	Preventivo	Correctivo	Disminuye Ocurrencia	Disminuye Impacto						
1	MAYOR ATENCION AL REGISTRO DETALLADO Y DESCRIPTIVO DE LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	X		X	X	2	ALTO	13/12/2018	LIDER DE DISEÑO Y DESARROLLO	FORMATO DE REQUISITOS DE PRODUCTO
2	IMPLEMENTAR E INCENTIVAR A REUNIONES CON LOS CLIENTES , DONDE SE DESGLOSEN Y MINIMICEN LOS TIEMPOS DE DISEÑO Y DESARROLLO	X		X	X	2	ALTO	13/12/2018	LIDER DE DISEÑO Y DESARROLLO	ACTAS DE ACEURDOS ENTRE LAS PARTES
3	GENERAR OPORTUNIDADES DE DESARROLLO EN TODOS LOS PROCESOS Y PARTES INTERESADAS	X		X	X	2	ALTO	13/12/2018	LIDER DE DISEÑO Y DESARROLLO	FORMATO ESTANDAR DE CALIDAD
4	SEGUIMIENTO CONTROL Y EVALUACION ESTADISTICA DEL COMPORTAMIENTO DE LOS RESULTADOS	X		X	X	2	ALTO	13/12/2018	LIDER DE DISEÑO Y DESARROLLO	

ETAPA IV									ETAPA V			
ANALISIS Y VALORACION DEL RIESGO CON CONTROLES									SEGUIMIENTO			
CALIFICACION CON CONTROLES				Evaluación sin controles	Nivel de riesgo con controles (NRCC)	Evaluación con controles	Tratamiento del Riesgo VER	CRITERIO	Acciones (Disminución de Impacto o probabilidad)	Responsable	Fechas	Evidencia
OCURRENCIA VER		IMPACTO VER										
Valor	Nivel	Valor	Nivel									
1	RARO	8	MENOR	IMPORTANTE	8	ACEPTABLE	ASUMIR	CONTINUAR Y MANTENER LAS MEDIDAS DE CONTROL	INFORMES Y SEGUIMIENTOS TRIMESTRALES DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES	LIDER DE DISEÑO Y DESARROLLO	TRIMESTRAL	INFORMES
1	RARO	8	MENOR	IMPORTANTE	8	ACEPTABLE	ASUMIR	CONTINUAR Y MANTENER LAS MEDIDAS DE CONTROL	IMPLEMENTAR Y CONTROLAR COMITES PARA EL SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS MISIONALES.	LIDER DE DISEÑO Y DESARROLLO	CADA PROYECTO	ACTAS
1	RARO	8	MENOR	IMPORTANTE	8	ACEPTABLE	ASUMIR	CONTINUAR Y MANTENER LAS MEDIDAS DE CONTROL	MEDICION DE SATISFACCION EDL CLEINTE	LIDER DE DISEÑO / LIDER PLANEACION	SEMESTRAL	FORMATOS
										GERENTE GENERAL / LIDER DE DISEÑO	MENSUAL	ESTADISTICAS DE CUMPLIMIENTO

DESCRIPCION Y CALIFICACION DE LOS CONTROLES EXISTENTES PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Descripción del control	CONTROLES				Calificación de cada control VER		Fecha inicio control	Responsable	Registro
	Tipo de Control		Efecto del Control		Valor	Nivel			
	Preventivo	Correctivo	Disminuye Ocurrencia	Disminuye Impacto					
1	Evaluación de proveedores.	X		X	X	0	Bajo	Supervisor materia prima	Registro especificaciones de material .
2	Tener mas opciones de más proveedores calificados .	x		X	X	0	Bajo	Gerente de compras	Bases de datos de proveedores.
3	Contar con personal idoneo para la realización de la actividad.	X		X	X	0	Bajo	Talento humano y jefe de planta.	Base de datos de posibles candidatos para hacer parte de la empresa.
4	Mantenimientos programados de las maquinas .	x		x	x		Bajo	Jefe de mantenimiento.	Cronograma de mantenimientos.
5	Capacitación al personal .	X		X	X	0	Bajo	Talento humano , jefe de planta , externos.	listado de asistencia a capacitaciones.
1	Verificación del material en el momento de la recepción del mismo.	X		X	X	1	Medio	Supervisor de materia prima.	checklist de especificaciones de material.
2	Descartar el material no adecuado para la operación,para que no sea utilizado en la producción.	X		X	X	1	Medio	Supervisor de material , jefe de producción , jefe de planta.	Registro de noc onformidad (Material)
3	Especificaciones detalladas del capuchoson antes de durante y desoues de la fabricación.	X		X	X	1	Medio	Jefe de diseño, jefe de planta, supervisor de producción.	Ficha tencica del capucho con especificaciones del cliente.
4	Mantenimientos , preventivos , correctivos , y predictivos en los equipos.	X		X	X	0	Bajo	Jefe de mantenimiento.	Instructivos y cronogramas de la gestión de mantenimiento.
2	Pantones de tonalidades VS Tonalidades de la materia prima.	X		X	X	0	Bajo	Jefe de marcación, jefe de planta.	fichas tecnicas de tonalidades
3	Cumplimiento de especificaciones detalladas de las fichas tecnicas. En la operación.	X		X	X	0	Bajo	Jefe de diseño, jefe de planta.	Fichas tecnicas.
4	Especificaciones detalladas con los controles necesarios , neceidades de cliente, y verificaciones mininas y maximas del capuchon	X		X	X	1	Medio	Jefe de ventas , jefe de diseño, jefe de producción.	Especificación de producto .
5	Diseños verificados para los capuchones antes de realizar la marcaián.	X		X	X	1	Medio	Jefe de dideño.	Diseños de cacpuchon

Desde que este establecido el control la intención es dar respuesta en la menor tiempo posible

ANALISIS Y VALORACION DEL RIESGO CON CONTROLES									SEGUIMIENTO			
CALIFICACION CON CONTROLES				Evaluación sin controles	Nivel de riesgo con controles (NRCC)	Evaluación con controles	Tratamiento del Riesgo <u>VER</u>	CRITERIO	Acciones (Disminución de impacto o probabilidad)	Responsable	Fechas	Evidencia
OCURRENCIA <u>VER</u>		IMPACTO <u>VER</u>										
Valor	Nivel	Valor	Nivel									
1	Raro	8	Menor	IMPORTANTE	8	ACEPTABLE	ASUMIR	Se deben mantener las medidas de control existentes.	Informes trimestrales del cumplimiento de las actividades de control	Gerente de producción	trimestral	Actas
1	Raro	8	Menor	IMPORTANTE	8	ACEPTABLE	ASUMIR	Se deben mantener las medidas de control existentes	Realizar Comité Directivo y operativo para el seguimiento del cumplimiento de metas de producción.	Jefe de planta (Secretaria Técnico comité) lider de cada uno de los procesos de producción.	trimestral	Actas

Comercialización y Distribución

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO ESCENARIO SIN CONTROLES					
PROCESO Y SUBPROCESO	ACTIVIDADES	Causas	Riesgo	Efectos	Clasificación del Riesgo <u>VER</u>	CALIFICACION SIN CONTROLES				Nivel de Riesgo sin controles NR8C	Evaluación sin controles
						OCURRENCIA <u>VER</u>		IMPACTO <u>VER</u>			
						Valor	Nivel	Valor	Nivel		
TRANSPORTE	Recoger, acomodar y distribuir los pedidos a los diferentes clientes de acuerdo a la ruta establecida	1 Bajo compromiso de los funcionarios con el control dual de la orden de producción y lo entregado en bodega para la distribución Tráfico denso en las vías de llegada a los invernaderos, retraso en la entrega	Perdida de clientes por incumplimiento en entregas	1 PERDIDA COMPLETA DE CLIENTES POTENCIALES	MISIONAL - OPERATIVO	4	PROBABLE	16	MAYOR	64	INACEPTABLE
TRANSPORTE	Verificar la acomodación de los capuchones asegurando el buen estado de los mismos	2 Acomodación de capuchones sin tener en cuenta la condición óptima de los mismos	Inconformidad con el producto entregado	2 PERDIDA COMPLETA DE CLIENTES POTENCIALES	MISIONAL - OPERATIVO	4	PROBABLE	16	MAYOR	64	INACEPTABLE

DESCRIPCIÓN Y CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES EXISTENTES PARA MITIGAR LOS RIESGOS									
Descripción del control	CONTROLES				Calificación de cada control VER		Fecha inicio control	Responsable	Registro
	Tipo de Control		Efecto del Control		Valor	Nivel			
	Preventivo	Correctivo	Disminuye Ocurrencia	Disminuye Impacto					
1 CONTROL DUAL ENTRE JEFE DE PRODUCCIÓN Y TRANSPORTADOR EN CUANTO AL PEDIDO TRÁFICO NO CONTROLABLE	X		X	X	2	ALTO	13/12/2018	JEFE DE PRODUCCIÓN - TRANSPORTADOR	Orden de Producción
1 Revisión aleatoria de la acomodación dada a los productos asegurando el buena estado de los mismos	X		X	X	2	ALTO	13/12/2018	JEFE DE PRODUCCIÓN	Toma de fotos

ANALISIS Y VALORACION DEL RIESGO CON CONTROLES									SEGUIMIENTO			
CALIFICACION CON CONTROLES				Evaluación sin controles	Nivel de riesgo con controles (NRCC)	Evaluación con controles	Tratamiento del Riesgo VER	CRITERIO	Acciones (Disminución de Impacto o probabilidad)	Responsable	Fechas	Evidencia
OCURRENCIA VER		IMPACTO VER										
Valor	Nivel	Valor	Nivel									
5	INNACEPTABLE	16	MAYOR	IMPORTANTE	80	ACEPTABLE	ASUMIR	CONTINUAR Y MANTENER LAS MEDIDAS DE CONTROL	DILIGENCIAMIENTO DE ORDEN DE DISTRIBUCIÓN	JEFE DE TRANSPORTE	MENSUAL	FIRMA DE ENTREGA A CONFORMIDAD
5	INNACEPTABLE	16	MAYOR	IMPORTANTE	80	ACEPTABLE	ASUMIR	CONTINUAR Y MANTENER LAS MEDIDAS DE CONTROL	ENVÍO DE FOTOS	JEFE DE TRANSPORTE	MENSUAL	Recibido de fotos por Whatsapp

Ocurrencia	MATRIZ DE SEVERIDAD				
Casi seguro 5	20 Tolerable Reducir	40 Importante Reducir, Evitar, Compartir	60 Inaceptable Reducir, Evitar, Compartir	80 Inaceptable Reducir, Evitar, Compartir	100 Inaceptable Reducir, Evitar, Compartir
Probable 4	16 Tolerable Reducir	32 Importante Reducir, Evitar, Compartir	48 Importante Reducir, Evitar, Compartir	64 Inaceptable Reducir, Evitar, Compartir	80 Inaceptable Reducir, Evitar, Compartir
Posible 3	12 Tolerable Reducir	24 Tolerable Reducir	36 Importante Reducir, Evitar, Compartir	48 Importante Reducir, Evitar, Compartir	60 Inaceptable Reducir, Evitar, Compartir
Improbable 2	8 Aceptable Asumir	16 Tolerable Reducir	24 Tolerable Reducir	32 Importante Reducir, Evitar, Compartir	40 Importante Reducir, Evitar, Compartir
Raro 1	4 Aceptable Asumir	8 Aceptable Asumir	12 Tolerable Reducir	16 Tolerable Reducir	20 Tolerable Reducir
Impacto	Insignificante 4	Menor 8	12 Medio	16 Alto	20 Muy Alto

Anexo 19. Control De Servicios No Conformes

1. Objetivo

Desarrollar metodologías de identificación y control de servicios no conformes dentro del desarrollo de los procesos de producción y servicio, de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos, previniendo productos y servicios no funcionales de mala calidad.

2. Alcance

Una vez se genera la identificación de los servicios no conformes sobre cada uno de los procesos de producción del capuchón, se gestiona una detallada verificación de cumplimiento de los requisitos con los que se deben contar, para finalizar con la consideración aplicada del tratamiento de los resultados no esperados.

3. Definiciones

- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de los resultados no esperados y evitar que vuelvan a ocurrir.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Resultado no esperado: Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos, identificado antes de su entrega final al cliente.
- Seguimiento: Verificar los hechos de manera que sea posible compararlos con algún patrón técnico de referencia.
- Verificación: Confirmación de datos / información mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos específicos.

4. Responsables

- Gerente General
- Jefe de producción
- Operarios lideres
- Líder de calidad

5. Desarrollo (metodología propuesta detección de la no conformidad – acciones de mejora) ANEXOS

Luego de visitar y poder evidenciar el proceso detallado de cada actividad correspondiente al diseño y producción del producto, se logró detectar que existen oportunidades de mejora en el proceso, por lo cual se proponer tomar en consideración el adecuado manejo sobre los resultados no esperados.

El cual consta de perfeccionar la metodología aplicando un sólido mejoramiento continuo basado y aplicado correctamente en el ciclo PHVA.

Realizar un diagnóstico y posibles causas de la situación por actividad.

- Promesa de venta y tiempos de entrega.
- Recepción de solicitud del pedido.
- Diseño y desarrollo sobre los requisitos solicitados por el cliente.
- Verificación (dependiendo cliente) sobre inventarios disponibles.
- Preparación y montaje de los rollos.
- Tratamiento de capuchones impresos o transparentes.
- Preparación y alistamiento de la maquinaria.
- Tiempo de distribución, despacho y entrega de pedidos.


Los efectos que pueden surgir al no considerar las oportunidades (resultados no esperados) de cada una de las actividades son:

- Incumplimiento de acuerdos y promesas generadas al cliente.
- Capacidad operativa.
- Incumplimiento de requisitos sobre el producto y servicio prestado.
- Rechazos de pedidos por demoras en el tiempo de entrega.
- Incumplimiento en tiempo y calidad del servicio prestado.
- Reprocesos de acuerdo con la planeación, organización y control.
- Pérdida de confianza y fidelización.
- Insatisfacción del cliente.
- Producto no funcional – defectuosos – sin el cumplimiento de los requisitos.


Por lo tanto, con base a lo anterior se plantea revisar al detalle la caracterización de los procesos para facilitar la identificación punto de partida de productos no conformes y de esa manera aplicar el tratamiento correspondiente.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Identificar resultado no esperado.	Identificación de producto no confirme, teniendo en cuenta la revisión de la caracterización del proceso.	Operarios líderes.
Registrar el resultado no esperado.	Registrar y describir la detección del resultado no esperado. En el formato RNE-FMTO001 .	Jefe de producción.
Definir tratamiento del resultado no esperado.	Determinar el tratamiento que se aplicara a los resultados no esperados. En el formato RNE-FMTO001 .	Jefe de producción / Líder de calidad.
Implementar y ejecutar acciones para los resultados no esperados.	Describir y llevar a cabo las causas y plan de acción de los resultados no esperados. En el formato CODIGO SAC-FMTO002 .	Jefe de producción.
Verificación.	Se realizará conforme a la evidencia objetiva del plan de acción sobre los resultados no esperados. En el formato CODIGO SAC-FMTO002 .	Jefe de producción / Líder de calidad.
Validación de la corrección.	De acuerdo con los resultados de la acción frente a los resultados no esperados se validará si fue efectiva la aplicación.	Gerente General / Líder de calidad. ***
Generar plan de acción correctiva.	Se registrará un plan de acción con el fin de eliminar la causa de los resultados no esperados y evitar que vuelvan a ocurrir. CODIGO SAC-FMTO002 .	Jefe de producción / Líder de calidad.
Seguimiento de la acción correctiva.	Los resultados no esperados se minimizan en su máxima expresión al confirmar que no se volvieron a presentar. CODIGO SAC-FMTO002 .	Jefe de producción / Líder de calidad.

Validación.	Resultados satisfactorios de acuerdo con la aplicación de la acción correctiva.	Jefe de producción / Líder de calidad.
-------------	---	--

	TRATAMIENTO DE SERVICIOS / RESULTADO NO CONFORMES		CODIGO RNE-FMTO001		PAG 1 DE 3
			FECHA		
1. DETECCION DE LA SALIDA NO CONFORME					
FALLA INTERNA			PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME		
NOMBRE DEL PROCESO RELACIONADO CON LA NO CONFORMIDAD:					
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD (FALLA INTERNA) :					
REQUISITO QUE SE INCUMPLE (DE ACUERDO AL S.G.C)					
DETECTADO POR :					
DUEÑO DEL PROCESO RESPONSABLE DE DAR TRATAMIENTO:				FECHA	
2. TRATAMIENTO DE LA SALIDA NO CONFORME					
DESCRIPCION DE LA CORRECCION DADA A LA SALIDA NO CONFORME					
3. VERIFICACIÓN					
APROBADA POR (NOMBRE Y FIRMA) :				FECHA	
AMERITA TOMAR UNA ACCION CORRECTIVA :					
		SI		NO	

MAQUINGRAF	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS			CODIGO SAC-FMTO002			PAG 2 DE 3
				FECHA		VERSIÓN	
					1		
TIPO DE ACCION	CORRECTIVA	<input type="checkbox"/>					
ORIGEN	AUDITORIA EXTERNA	<input type="checkbox"/>	AUDITORIA EXTERNA	<input type="checkbox"/>	QUEJAS Y RECLAMOS	<input type="checkbox"/>	
	PRODUCTO NO CONFORME	<input type="checkbox"/>	SERVICIO NO CONFORME	<input type="checkbox"/>	TENDENCIAS DEL SECTOR	<input type="checkbox"/>	
	OTRO	<input type="checkbox"/>	CUAL	<input type="checkbox"/>			
FECHA	_____						
PROCESO	_____						
RESPONSABLE	_____						
DESCRIPCIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME (REAL O POTENCIAL) 5W 2H							
CORRECCIÓN (SOLO APLICA PARA ACCIONES CORRECTIVAS)							

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS		CODIGO SAC-FMTO002		PAG
			FECHA		
				1	3 DE 3
CAUSAS DE LA SALIDA NO CONFORME REAL O POTENCIAL					
PLAN DE ACCIÓN					
NO.	TAREAS	RESPONSABLE		PLAZO DE CUMPLIMIENTO	
NO.	SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION	FECHA	CUMPLIDA		FECHA NUEVO SEGUIMIENTO
			SI	NO	
EFICACIA DEL PLAN DE ACCION					
RESPONSABLE :			FECHA DE CIERRE :		